

**MULTIFUNCTIONELE DIGITALE KLEURENSYSTEMEN /
MULTIFUNCTIONELE DIGITALE SYSTEMEN**

Software probleemoplossing handleiding

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

Voorwoord

Hartelijk dank voor de aanschaf van ons product.

In deze handleiding wordt uitgelegd hoe de problemen, die zich kunnen voordoen wanneer u de apparatuur gebruikt, kunnen worden opgelost.

Opmerking

Voor sommige modellen is een scan-/afdrukfunctie als optie verkrijgbaar.

■ Gebruik van deze handleiding

□ Symbolen in deze handleiding

In deze handleiding gaan bepaalde belangrijke passages vergezeld van de hieronder weergegeven symbolen. Lees deze passages vóór het gebruik van het multifunctionele systeem.

WAARSCHUWING

Wijst op een mogelijk gevaarlijke situatie die, tenzij deze wordt vermeden, kan leiden tot overlijden, ernstig letsel of ernstige beschadiging van of brand in het multifunctionele systeem of voorwerpen in de naaste omgeving ervan.

VOORZICHTIG

Wijst op een mogelijk gevaarlijke situatie die, tenzij deze wordt vermeden, kan leiden tot licht of matig letsel, lichte beschadiging van het multifunctionele systeem of voorwerpen in de naaste omgeving ervan, of verlies van gegevens.

Opmerking

Wijst op informatie waar u bij het bedienen van het multifunctionele systeem op moet letten.

Tip

Beschrijft handige informatie die van pas kan komen wanneer u het multifunctionele systeem bedient.



Pagina's met onderwerpen die gerelateerd zijn aan uw huidige werkzaamheden. Bekijk deze pagina's naar behoefte.

□ Doelgroep

Deze handleiding is bestemd voor gebruikers en beheerders.

□ Model- en serienamen in deze handleiding

In deze handleiding wordt elke modelnaam vervangen door de naam van een serie zoals hieronder aangegeven:

Modelnaam	Seriennaam
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

□ Optionele apparatuur

Raadpleeg voor de beschikbare opties de **Verkorte installatiehandleiding**.

□ Schermbeelden in deze handleiding

- De informatie op de display kan afwijken, afhankelijk van de wijze waarop het multifunctionele systeem wordt gebruikt, zoals de toestand van de geïnstalleerde opties, de versie van het besturingssysteem en de toepassingen.
- De in deze handleiding opgenomen illustraties van de schermbeelden zijn voor papier in A/B-formaat. Als u papier van formaat LT gebruikt, kan de weergave of de volgorde van toetsen in de afbeeldingen verschillen van die van uw multifunctionele systeem.

☐ **Afkortingen in deze handleiding**

In deze handleiding worden “Documentinvoer dubbelzijde scanner” (DSDF, Dual Scan Document Feeder) en “Automatische documenttoevoer met omkeerinrichting” (RADF, Reversing Automatic Document Feeder) hierna gezamenlijk aangeduid als “Automatische documentinvoer” (ADF, Automatic Document Feeder).

☐ **Handelsmerken**

Voor de handelsmerken, raadpleeg de **Veiligheidsinformatie**.

INHOUD

Voorwoord	3
Gebruik van deze handleiding	3

Hoofdstuk 1 TAAKSTATUS OP HET AANRAAKPANEEL BEVESTIGEN

Taakstatus van afdrukken/kopiëren/scannen/faxen bevestigen.....	8
Pictogrammen die op de takenlijst worden weergegeven.....	8
Taken in uitvoering of in de wachtrij bevestigen	8
Taakgeschiedenis bevestigen	13
De status van de laden bevestigen	14
Hoeveelheid resterende toner bevestigen	15

Hoofdstuk 2 PROBLEEMOPLOSSING VOOR HET KOPIËREN

Problemen bij het kopiëren	18
---	-----------

Hoofdstuk 3 PROBLEEMOPLOSSING VOOR HET AFDRUKKEN

Problemen bij het afdrukken.....	24
Afdruktaakfouten oplossen.....	24
Kan het documentwachtwoord voor een privé-printopdracht niet herinneren	25
Het afdrukken van een document met grafieken duurt lang	25
Geen uitvoer, ook niet bij het invoeren van uw afdelingscode op Mac OS.....	25
Problemen met het printerstuurprogramma	26
Kan niet afdrukken (poortinstellingsproblemen)	26
Kan niet afdrukken (problemen met SNMP Community-naam)	26
Instructieregeloptyes niet verwerkt	26
Oproepen van printerconfiguratie mislukt.....	27
Kan de instellingen niet wijzigen in het tabblad [Apparaatinstelling (Device Settings)]	27
Problemen met de netwerkverbinding.....	28
Kan niet afdrukken met het apparaat (netwerkverbindingsproblemen)	28
Kan niet afdrukken met SMB print.....	28
Cliëntproblemen	29
De cliëntstatus controleren.....	29
Hardwareproblemen	30
Afdruktaken worden niet uitgevoerd.....	30

Hoofdstuk 4 PROBLEEMOPLOSSING VOOR HET SCANNEN

Problemen bij het scannen.....	32
Kan mijn scans niet e-mailen	32
Kan geen opgeslagen gegevens vinden in de gedeelde map	32
Kan niet scannen vanaf een PC met Office 2013 of hoger	32
OCR werkt niet goed	33

Hoofdstuk 5 PROBLEEMOPLOSSING VOOR e-Filing

Problemen met het via het web toegankelijke hulpprogramma e-Filing.....	36
e-Filing-webtoepassing beëindigt de sessie.....	36
Verschillende subvensters verschijnen herhaaldelijk.....	36
De items in het inhoudsframe weergegeven duurt lang.....	36
Foutmeldingen.....	37

Hoofdstuk 6 PROBLEEMOPLOSSING VOOR NETWERKVERBINDINGEN

Lokaliseren van het multifunctionele systeem in het netwerk.....	40
Kan het apparaat niet vinden in het netwerk.....	40
Kan het apparaat niet detecteren met Local Discovery	42
Het apparaat antwoordt niet op een ping-commando.	43
Problemen met LDAP-zoeken en -authenticatie	44
Netwerk of bedieningspaneel wordt uitgeschakeld na zoeken met LDAP	44
LDAP-verificatie duurt lang	44
(Netwerk-gerelateerde) printproblemen.....	45
Afdrukken met SMB in een omgeving met Windows besturingssysteem	45
Afdrukken met Raw TCP of LPR in een omgeving met Windows besturingssysteem:	46
Afdrukken met IPP in een omgeving met Windows besturingssysteem.....	46
Afdrukken met Novell in een NetWare-omgeving.....	47
Mac OS-omgeving	47
UNIX/Linux-omgeving.....	48
Problemen met het netwerk-faxstuurprogramma (N/W-Fax)	49
N/W-faxstuurprogramma-installatiefoutmeldingen	49
Algemene fouten met N/W-faxstuurprogramma	50
Authenticatieproblemen clientsoftware.....	52
Kan niet aanmelden met behulp van de clientsoftware.....	52
Afdrukken is ook mogelijk met onjuiste gebruikersnaam en wachtwoord	52
Problemen met de draadloze LAN-verbinding.....	53
Kan geen verbinding met de MFP maken	53

Hoofdstuk 7 PROBLEEMOPLOSSING VOOR HET FAXEN

Problemen bij het faxen.....	56
Foutcodes.....	56
Foutmeldingen.....	56
Problemen bij verzending/ontvangst	57

Hoofdstuk 8 DE STATUS VAN HET MULTIFUNCTIONELE SYSTEEM CONTROLEREN MET TopAccess

Tabblad met pictogrammen voor status hardware op TopAccess [Apparaat (Device)]	60
Foutmeldingen	62
Foutcodes.....	64
Foutcodes bij afdruktaken	64
Foutcodes bij verzenden en ontvangen	67
Foutcodes bij scantaken.....	71

Hoofdstuk 9 WANNEER IETS MIS IS MET HET MULTIFUNCTIONELE SYSTEEM

Wanneer u denkt dat er iets mis is met het multifunctionele systeem	82
Basisbedieningen.....	82

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

1

TAAKSTATUS OP HET AANRAAKPANEEL BEVESTIGEN

In dit hoofdstuk wordt de bevestiging van de verwerkingsstatus en de geschiedenis van de uitgevoerde taken alsmede de resterende hoeveelheid toner in de cartridges beschreven.

Taakstatus van afdrukken/kopiëren/scannen/faxen bevestigen	8
Pictogrammen die op de takenlijst worden weergegeven	8
Taken in uitvoering of in de wachtrij bevestigen	8
Taakgeschiedenis bevestigen	13
De status van de laden bevestigen	14
Hoeveelheid resterende toner bevestigen	15

Taakstatus van afdrukken/kopiëren/scannen/faxen bevestigen







U kunt afdruk-/kopieer-/scan-/faxtaken die in uitvoering zijn of zich in de wachtrij bevinden op het aanraakscherm bevestigen. U kunt taken in de wachtrij ook annuleren, onderbreken of hervatten alsmede de volgorde ervan wijzigen. Het is bovendien mogelijk de geschiedenis van uitgevoerde taken, de status van papierladen en de hoeveelheid resterende toner in de cartridges te bevestigen.

Opmerking

- Wanneer u het apparaat beheert met de gebruikersbeheerfunctie of de afdelingsbeheerfunctie, kunt u alleen taken of de status van controleren als u niet in het systeem bent aangemeld.
- Wanneer het multifunctionele systeem beheerd wordt met gebruikersbeheerfunctie, kunnen taken die in de wachtrij staan alleen worden verwijderd, gepauzeerd of in volgorde gewijzigd worden door een aangemelde gebruiker; de taakhistorie wordt alleen voor een dergelijke gebruiker getoond in het afdruklogboek. Als de gebruiker echter over beheerdersprivileges beschikt, kunnen alle in de wacht staande taken worden verwijderd, gepauzeerd of in volgorde gewijzigd worden; de gehele taakhistorie wordt weergegeven in het afdruklogboek.

■ Pictogrammen die op de takenlijst worden weergegeven

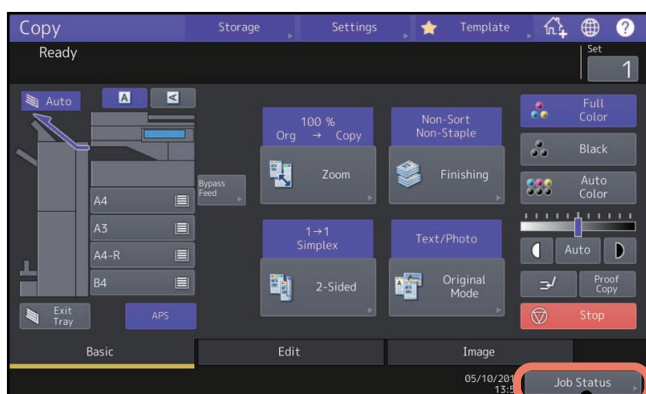
Het type taak wordt weergegeven door het pictogram op de lijst met afdruktaken en de lijst met afdruklogboeken

Pictogram	Weergegeven pictogram naargelang de situatie
	Afdruktaken of afdruklogboeken met de kopieerfunctie
	Afdruktaken of afdruklogboeken met de faxfunctie
	Afdruktaken of afdruklogboeken met de e-mail functie
	Afdruktaken of afdruklogboeken met de printfunctie
	Afdruktaken of afdruklogboeken met de e-File functie
	Afdruktaken of lijst van afdruklogboeken of rapport afdrukken

■ Taken in uitvoering of in de wachtrij bevestigen

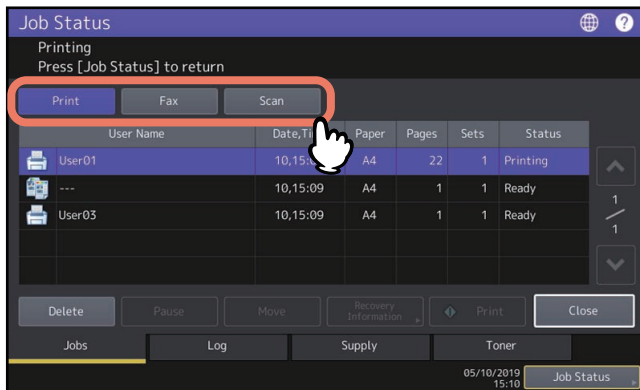
U kunt de taken die in uitvoering zijn of zich in de wachtrij bevinden op het aanraakscherm bevestigen.

1 Om ze te bekijken, druk op [Taakstatus (Job Status)].



2 Druk op het type taak dat u wilt controleren op het tabblad [Taken (Jobs)].

De takenlijst verschijnt. Kopieertaken en afdruktaken verschijnen beiden in de afdruktakenlijst.



- [Print]: De afdruktakenlijst verschijnt. In de afdruktakenlijst kunt u het pictogram van het taaktype, de naam van de gebruiker die de taak heeft verzonden, de datum en de tijd van verzending, het papierformaat, het aantal pagina's en kopieer-/afdruksets alsmede de verwerkingsstatus bevestigen. In de kolom [Status] voor de geplande afdruktaak, wordt "Gepland (Scheduled)" weergegeven.
- [Fax]: De faxtakenlijst verschijnt. In deze lijst kunt u het bestandsnummer, bestemming, datum en tijd, aantal pagina's en de huidige status bekijken.
- [Scan]: De scantakenlijst verschijnt. In deze lijst kunt u het bestandsnummer/bestandsnaam van elke taak, agent (scanfunctie), datum en tijd, aantal pagina's en de huidige status bekijken.

U kunt tot 1000 taken weergeven. Druk op [Sluiten (Close)]. Er wordt teruggekeerd naar het menu dat werd weergegeven vóór het drukken op [Taakstatus (Job Status)].

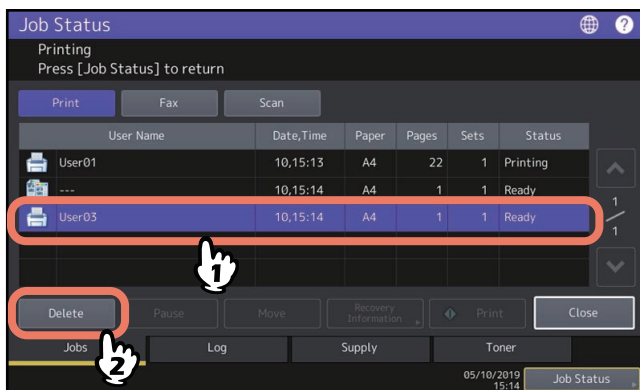
Opmerking

Afhankelijk van uw aanmeldingsstatus of taakinstelling, toont de bovenstaande lijst mogelijk niet de taken waarvoor verificatie is vereist, waaronder persoonlijke afdrukken of fax met beveiligde ontvangst. Om deze taken te bekijken, ga naar het scherm [Print Mode]. Voor meer informatie, raadpleeg de **Printing Guide** of de **GD-1370 Fax Guide**. Voor meer informatie over de taakverificatie-instelling, raadpleeg de **TopAccess Guide**.

❑ Taken annuleren

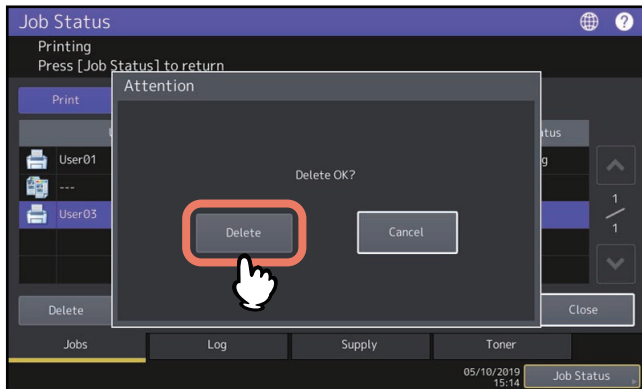
U kunt taken die niet meer hoeven te worden uitgevoerd annuleren.

1 Selecteer de gewenste taak in de takenlijst en druk vervolgens op [Verwijder (Delete)].



Het is mogelijk meer dan één taak te selecteren.

2 Druk op [Verwijder (Delete)].



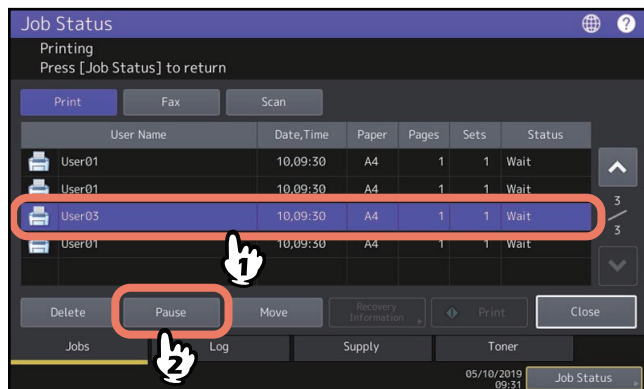
De taak is nu verwijderd.

❑ Taken onderbreken

Taken met status “Wacht (Wait)”, kunnen in de wachtrij worden vastgehouden (onderbreken). Selecteer de gewenste taak in de takenlijst en druk vervolgens op [Pauze (Pause)].

Opmerking

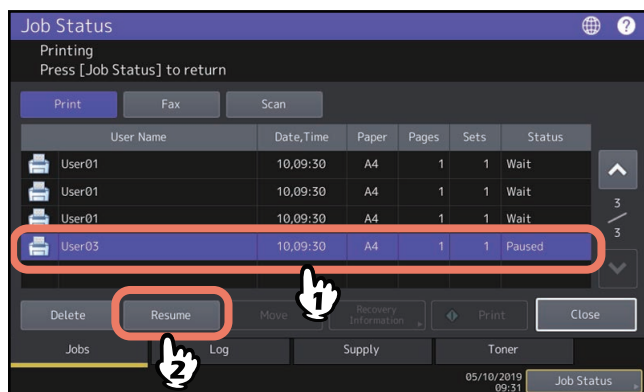
U kunt een taak onderbreken op de elfde of daaropvolgende plaats van de lopende taak en waarvan de status “Wacht (Wait)” is.



De taak is nu gepauzeerd. De onderbroken taak wordt niet afgedrukt, zelfs niet wanneer die aan de beurt komt. Het afdrukken van de volgende taak begint.

Onderbroken taak hervatten

Selecteer de gewenste taak en druk vervolgens op [Hervat (Resume)].



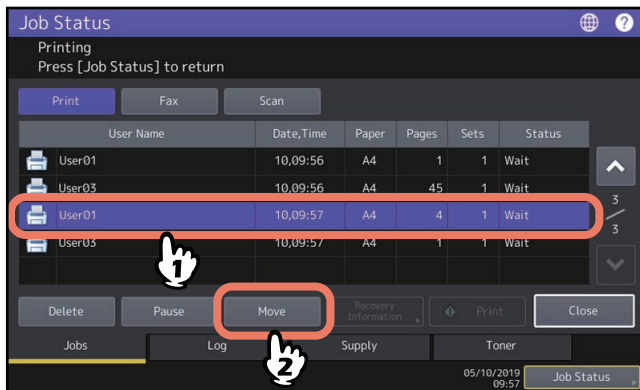
❑ Taken verplaatsen

U kunt de volgorde van de taken in de wachtrij wijzigen door deze in de lijst te verplaatsen.

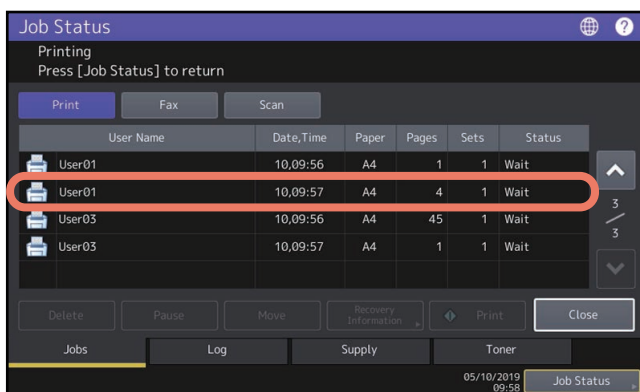
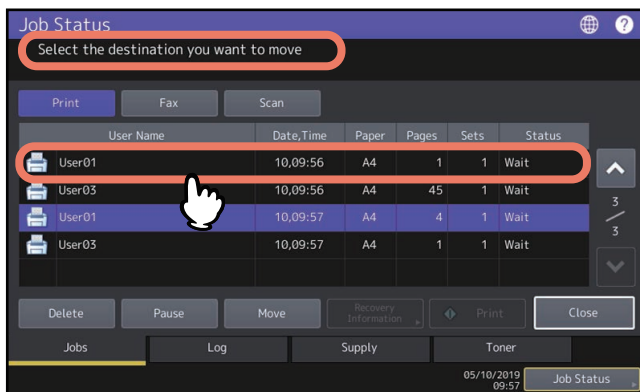
Opmerking

U kunt een taak verplaatsen op de elfde of daaropvolgende plaats van de lopende taak en waarvan de status “Wacht (Wait)” is. De bestemmingspositie moet ook op de elfde of daaropvolgende plaats van de lopende taak zijn.

1 Selecteer de gewenste taak in de takenlijst en druk vervolgens op [Verplaats (Move)].



2 Selecteer de positie waarheen u de taak wilt verplaatsen.

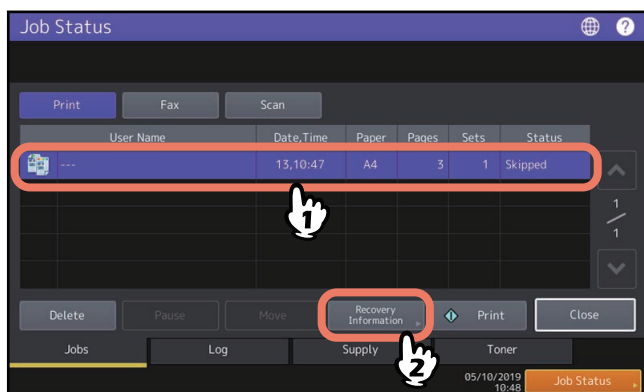


De verplaatste taak wordt onder de geselecteerde taak geplaatst.

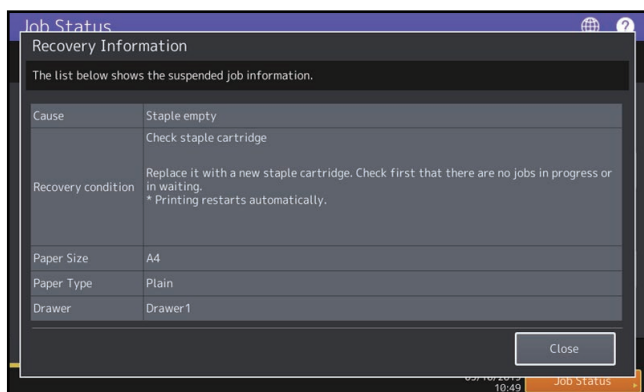
❑ Bevestiging van de informatie van een overgeslagen taak

Het kan zijn dat taken niet worden uitgevoerd wegens uitputting van het opgegeven papier of de nietjes. Deze taken worden automatisch overgeslagen en de volgende taak wordt uitgevoerd (functie taak overslaan). Kijk op het aanraakscherm hoe u de onderbroken taken kunt herstellen. Voor instructies voor het instellen van de functie taak overslaan, raadpleeg de **MFP-beleerhandleiding**.

1 Selecteer de overgeslagen taak in de takenlijst en druk op [Herstel informatie (Recovery Information)].



2 Hef de oorzaak van het overslaan op door de aanwijzingen op het scherm te volgen.



Opmerking

Als er meerdere oorzaken zijn, dan wordt de tweede oorzaak weergegeven nadat u de eerste hebt opgegeven. Hef alle oorzaken voor het overslaan op overeenkomstige wijze op.

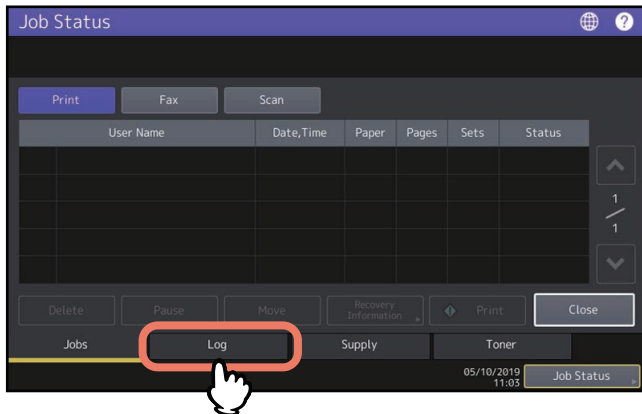
Tip

In aanvulling op de functie taak overslaan, biedt het apparaat een reeks instellingen om te voorkomen dat taken vaak worden onderbroken. Bijvoorbeeld, de functie automatisch wisselen van papiermagazijn (toevoer van hetzelfde papierformaat vanuit een andere papierlade, zelfs al is de opgegeven papierlade van waaruit papier wordt toegevoerd leeg) doet het afdrucken voortgaan, ook al is het papier op. Bovendien, als de nietjes op zijn of als de afvalbak van de perforator vol is, kunt u doorgaan met afdrucken zonder nieten en perforeren. Raadpleeg voor meer informatie de **MFP-beleerhandleiding**.

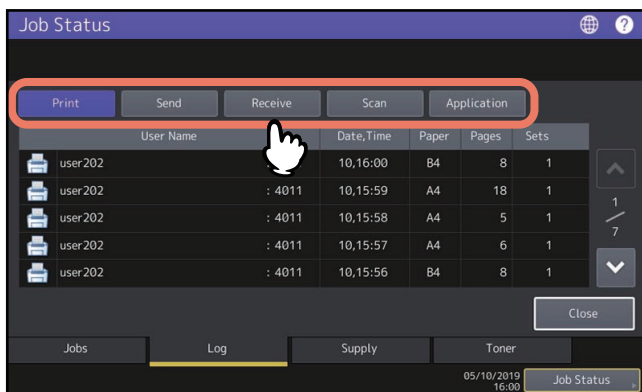
■ Taakgeschiedenis bevestigen

U kunt de geschiedenis van de uitgevoerde taken op het aanraakscherm bevestigen.

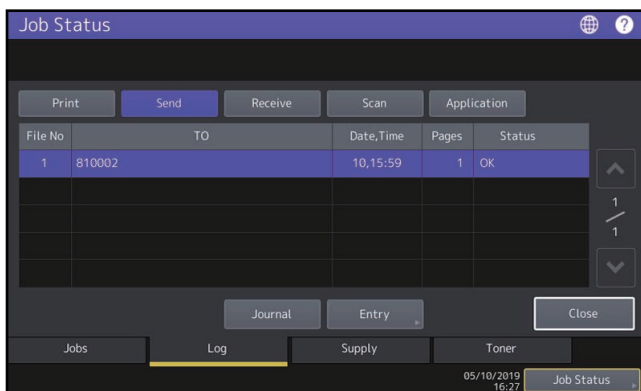
1 Druk op [Taakstatus (Job Status)] > tabblad [Log].



2 Selecteer het type taak dat u wilt bevestigen.



Het logboek verschijnt. Kopieertaken alsook afdruktaken verschijnen in het afdruklogboek. Voor fax en internetfax, worden Zenden (Send) als Ontvangen (Receive) afzonderlijk weergegeven.



In het logboek kunt u het pictogram van het taaktype, de naam van de gebruiker die de taak heeft uitgevoerd, de datum en de tijd van afdrukken, het papierformaat en het aantal pagina's of kopieer-/afdruksets bevestigen. Om de geschiedenis op [Verzend log (Send Log)] of [Ontvangst log (Receive Log)] af te drukken, druk op [Journaal (Journal)].

Om de informatie toe te voegen aan het adresboek, inclusief telefoonnummer of e-mailadres weergegeven op [Verzend log (Send Log)], [Ontvangst log (Receive Log)] of [Scan Log], druk op [Toegang (Entry)]. Raadpleeg voor meer instructies de **MFP-beheerhandleiding**.

Op de loglijst toepassingen worden een bericht van de toepassing en de log registratiedatum weergegeven.

Wanneer u de bevestiging beëindigt, drukt u op [Sluiten (Close)] zodat het menu terugkeert naar dat in stap 2 en druk vervolgens op [Sluiten (Close)]. Er wordt teruggekeerd naar het menu dat werd weergegeven vóór het drukken op [Taakstatus (Job Status)].

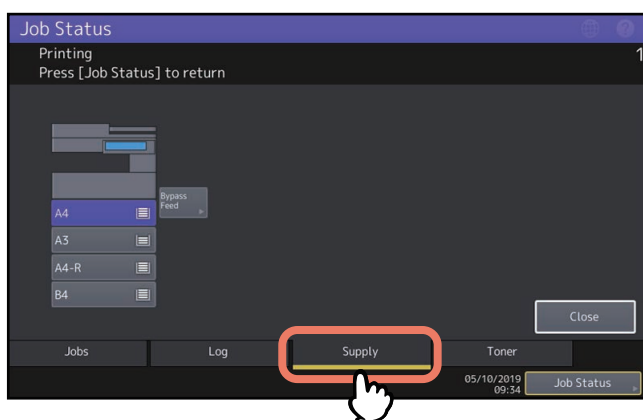
Tip

- Voor meer informatie over de taakgeschiedenis die wordt weergegeven op het logscherm, raadpleeg de **TopAccess Guide**.
- Voor meer informatie over de foutcodes weergegeven in [Status], zie de volgende paragraaf:
P.64 “Foutcodes”
- U kunt de taakgeschiedenis exporteren naar USB. Raadpleeg voor meer informatie de **MFP-beheerhandleiding**.

■ De status van de laden bevestigen

U kunt de instelling van papierformaat en -soort of het aantal resterende vellen in de papierladen bevestigen. Tijdens het afdrukken kunt u bevestigen welke papierlade voor de papierinvoer zorgt.

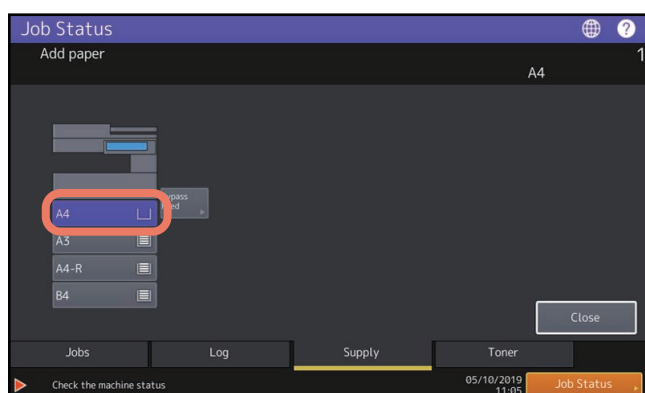
1 Druk op [Taakstatus (Job Status)] > tabblad [Supply].



Tijdens het afdrukken is de toets voor de papierlade waaruit papier wordt aangevoerd gemarkeerd. Druk op [Sluiten (Close)] om de bevestiging te beëindigen. Er wordt teruggekeerd naar het menu dat werd weergegeven vóór het drukken op [Taakstatus (Job Status)].

Wanneer [Taakstatus (Job Status)] knippert

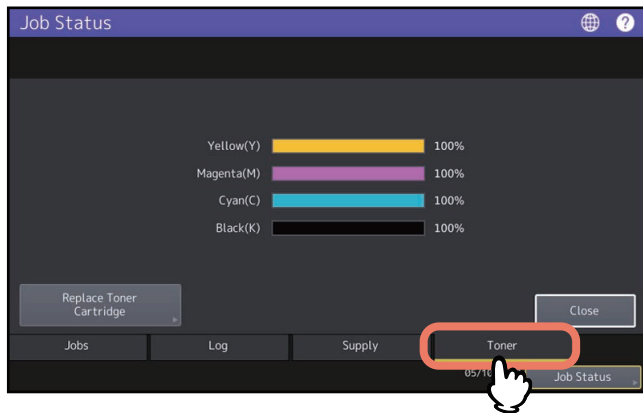
Als het papier in de papierlade tijdens het afdrukken is opgeraakt, knippert [Taakstatus (Job Status)] op het aanraakscherm. Druk in dat geval op [Taakstatus (Job Status)] waarna het menu voor de weergave van de afdrukstatus verschijnt en de toets voor de papierlade waarvan het papier is opgeraakt, gaat knipperen in dit menu. Het afdrukken wordt hervat wanneer deze papierlade is bijgevuld.



■ Hoeveelheid resterende toner bevestigen

U kunt de hoeveelheid toner die nog ongeveer in de cartridge aanwezig is bevestigen.

1 Druk op [Taakstatus (Job Status)] > tabblad [Toner].



Druk op [Sluiten (Close)] om de bevestiging te beëindigen. Er wordt teruggekeerd naar het menu dat werd weergegeven vóór het drukken op [Taakstatus (Job Status)].

2

PROBLEEMOPLOSSING VOOR HET KOPIËREN

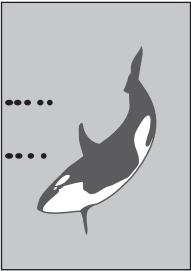
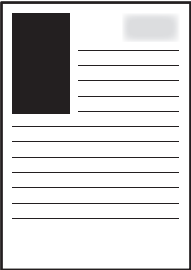



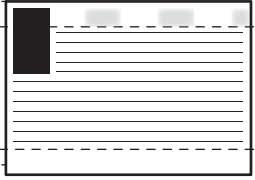
In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe u problemen bij het kopiëren en kopie-uitvoerproblemen oplost.




Problemen bij het kopiëren	18
---	-----------


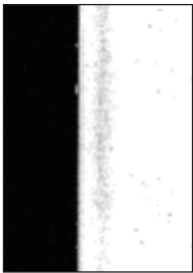
Problemen bij het kopiëren

Zie de onderstaande tabel wanneer u een probleem hebt bij het gebruik van een kopieerfunctie of een onverwachte kopie-uitvoer hebt.

Probleembeschrijving	Oorzaak	Mogelijke oplossing
Funcities kunnen niet worden ingesteld.	Er is reeds een andere functie ingesteld die niet beschikbaar is voor de combinatie.	Sommige functies kunnen niet worden gecombineerd.
Het kopiëren stopt tijdens het scannen van de originelen. (De melding “Het aantal originelen is te groot. Wilt u de opgeslagen doc. printen?” verschijnt.)	Het aantal gescande pagina's heeft het maximum bereikt.	Om de gescande beelden te kopiëren, druk op [Ja (Yes)]. Om te annuleren, druk op [Nee (No)].
Het kopiëren stopt tijdens het scannen van de originelen. (De melding “Onvoldoede opslag voor originelen. Wilt u de opgeslagen doc. printen?” verschijnt.)	Er is geen intern geheugen meer beschikbaar.	Om de gescande beelden te kopiëren, druk op [Ja (Yes)]. Om te annuleren, druk op [Nee (No)].
Gekopieerd beeld is te licht.	De toner is op.	Wanneer de toner opraakt, verschijnt de melding “Plaats nieuwe *** tonerpatroon (Install new *** toner cartridge)”. (Voor kleurmodellen, geeft “***” de desbetreffende kleur aan.) Vervang de tonercartridge door een nieuw exemplaar. Voor instructies over het vervangen van de tonercartridge, raadpleeg de Hardware probleemoplossing handleiding .
	Kopiedichtheid is te licht ingesteld.	Stel de dichtheid handmatig donkerder in of probeer de automatische dichtheidsmodus.
Gekopieerd beeld is te donker.	Kopiedichtheid is te donker ingesteld.	Stel de dichtheid handmatig lichter in of probeer de automatische dichtheidsmodus.
Gekopieerd beeld bevat vlekken.	De klep voor de originelen of de ADF is niet volledig omlaag.	Breng deze volledig omlaag om licht van buitenaf te blokkeren.
	De glasplaat voor originelen, de klep voor originelen, het scangebied en het geleidingsgebied zijn vuil.	Reinig ze. Voor instructies over het reinigen van de glasplaat, afdekplaat, scangebied en geleider, raadpleeg de Hardware probleemoplossing handleiding .
	De kopiedichtheid is te donker ingesteld.	Stel de dichtheid handmatig lichter in of probeer de automatische dichtheidsmodus.
	Een transparant origineel zoals een overhead of calqueerpapier wordt gebruikt.	Leg een vel blanco, wit papier op de achterkant van het origineel om het transparante origineel duidelijk te kopiëren. Zorg ervoor dat het papier groot genoeg is om het origineel te bedekken.

Probleembeschrijving	Oorzaak	Mogelijke oplossing
<p>Gekopieerd beeld bevat vlekken.</p> 	<p>De scheidingsgedeelten in de fusereenheid zijn vuil.</p>	<p>De fuser moeten worden gereinigd. Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger. Vlekken kunnen worden voorkomen door het instellen van het papierformaat bij het kopiëren met handinvoer.</p>
<p>Gekopieerd beeld bevat vlekken.</p> 	<p>Dit is te wijten aan een afdrukbewerking met een papierformaat dat groter is dan het papierformaat van de vorige afdrukbewerking.</p>	<p>Als het papierformaat van de daaropvolgende afdrukbewerking groter is dan bij de vorige afdrukbewerking (bijvoorbeeld: afdrukken op A4, A3, LT of LD papierformaat na een A4-R- of LT-R formaat), dan kunnen de randen van het papier soms vlekken vertonen. In dat geval kan vlekvorming worden verminderd door het tijdsinterval voor het afdrukken te resetten. Voor meer informatie, raadpleeg uw servicetechnicus.</p> <p>Voorbeeld: Vlekvorming op de papierenranden.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>Laatste afdruk (A4-R)</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Afdruk met vlekken (A4)</p>  </div> </div> <p style="text-align: center;">← Papiertoevoerrichting</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>Laatste afdruk (A4-R)</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Afdruk met vlekken (A3)</p>  </div> </div> <p style="text-align: center;">← Papiertoevoerrichting</p>
<p>Het gekopieerde beeld is scheef.</p>	<p>Het origineel wordt scheef ingevoerd vanaf de ADF.</p>	<p>Plaats het origineel opnieuw en pas hierbij de zijgeleiders van de ADF aan de breedte aan zodat het recht geplaatst wordt.</p>
	<p>Er is te veel speling tussen het papier en de papiergeleiders van de lade of de handinvoer.</p>	<p>Stel de speling tussen het papier en de papiergeleiders zo in dat het geschikt is. Raadpleeg voor meer informatie de Papier voorbereidingshandleiding.</p>

Probleembeschrijving	Oorzaak	Mogelijke oplossing
De kopie is niet volledig.	Het formaat of de richting van het kopieerpapier en van het origineel komen niet overeen. De verkleiningsfactor is niet correct ingesteld.	Gebruik kopieerpapier van hetzelfde formaat als het origineel of stel de juiste verkleiningsfactor voor het kopieerpapier in.
	De inbindmarge is te ruim.	Stel de inbindmargebreedte in zodat het origineel volledig wordt meegenomen. Raadpleeg voor meer informatie de Kopieerhandleiding .
	Het origineel is groter dan het afdruckbare gebied.	Het gedeelte buiten het afdruckbare gebied kan niet worden gekopieerd. Met de Full Image-functie kunt u het volledige beeld van het origineel met een verkleiningsfactor van 95 - 99% kopiëren.
De kopie is onduidelijk. 	Er is een opening tussen de glasplaat en het origineel.	Laat de klep voor de originelen of van de ADF volledig zakken zodat het origineel de glasplaat stevig raakt.
	Het kopieerpapier is vochtig.	Vervang het door droog kopieerpapier.
De kopie is ongelijk in horizontale richting. 	De hoofdlader is vuil.	Reinig de hoofdlader. Voor instructies over het reinigen van de hoofdlader, raadpleeg de Hardware probleemoplossing handleiding .
De kopie bevat zwarte strepen in horizontale richting. 	Er zit vuil op het scangebied of de geleidingen.	Reinig ze. Voor instructies over het reinigen van het scangebied of geleiders, raadpleeg de Hardware probleemoplossing handleiding .
	Vervuiling kan opvallend scan ruis op afbeeldingen veroorzaken tijdens het scannen van originelen met de ADF bij het kopiëren.	Stel ADF ruisreductie in om het scan ruis tijdens het scannen van originelen te verminderen. Voor meer informatie, raadpleeg de Kopieerhandleiding en de MFP-beheerhandleiding .

Probleembeschrijving	Oorzaak	Mogelijke oplossing
<p>De kopie bevat witte of gekleurde strepen in horizontale richting.</p> 	<p>De hoofdlader, LED-printkop of glassleuf is vuil.</p>	<p>Reinig de hoofdlader, LED-printkop of glassleuf. Voor instructies over het reinigen ervan, raadpleeg de Hardware probleemoplossing handleiding.</p>
<p>Bij kopiëren vanuit de handinvoerlade is het gebied rond een solide kleuraafbeelding licht gevlekt in afbeeldingen op de achterzijde van een tweezijdige kopie.</p> 	<p>Er heeft zich een storing in de uitlijning voorgedaan bij het afdrukken op de achterzijde van een droog vel papier als resultaat van een lage vochtigheid.</p>	<p>Voor dik papier moet op de achterzijde gekopieerd worden door als papiersoort “(BACK)” te selecteren. Voor normaal papier kan tweezijdig gekopieerd worden met de automatische dubbelzijdige afdrukeenheid. Voor meer informatie over de papiersoorten bij het kopiëren vanaf de handinvoerlade, raadpleeg de Kopieerhandleiding.</p>
<p>Een origineel in kleur wordt in zwart-wit gekopieerd ook al is [Auto kleur (Auto Color)] geselecteerd als kleurenmodus.</p>	<p>Sommige kleurenoriginelen kunnen zwart-wit worden gekopieerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Originelen met heel weinig gekleurde delen • Overwegend zwarte originelen • Originelen in lichte kleuren 	<p>Stel de kleurmodus in op [Kleur (Full Color)]. U kunt de criteria om te bepalen of een origineel zwart-wit of in kleur is, wijzigen. Raadpleeg voor meer informatie de MFP-beheerhandleiding.</p>
<p>Een origineel in zwart-wit wordt in kleur gekopieerd ook al is [Auto kleur (Auto Color)] geselecteerd als kleurenmodus.</p>	<p>Sommige zwart-witoriginelen kunnen in kleur worden gekopieerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vergeelde originelen • Originelen met een achtergrondkleur 	<p>Stel de kleurmodus in op [Zwart (Black)]. U kunt de criteria om te bepalen of een origineel zwart-wit of in kleur is, wijzigen. Raadpleeg voor meer informatie de MFP-beheerhandleiding.</p>
<p>Gekopieerde beelden worden scheef op het papier afgedrukt.</p>	<p>Het papier in de lade wordt scheef ingevoerd.</p>	<p>Controleer en beperk zo nodig de speling tussen het papier en de zijgeleiders.</p>

Probleembeschrijving	Oorzaak	Mogelijke oplossing
Het gekopieerde papier is gekreukeld.	Het papier in de lade wordt scheef ingevoerd.	Controleer en beperk zo nodig de speling tussen het papier en de zijgeleiders.
	Het papier in lade is vochtig.	Plaats papier dat zopas uit de verpakking is genomen. Houd rekening met het volgende bij het bewaren van het resterende papier. <ul style="list-style-type: none"> • Bewaar het papier in de originele verpakking om het stofvrij te houden. • Vermijd direct zonlicht. • Bewaar het papier in een vochtvrije ruimte. • Bewaar het papier op een vlakke ondergrond om te voorkomen dat het papier vouwt of buigt.

PROBLEEMOPLOSSING VOOR HET AFDrukKEN

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe u problemen bij het afdrukken oplost.

Problemen bij het afdrukken	24
Afdruktaakfouten oplossen.....	24
Kan het documentwachtwoord voor een privé-printopdracht niet herinneren	25
Het afdrukken van een document met grafieken duurt lang	25
Geen uitvoer, ook niet bij het invoeren van uw afdelingscode op Mac OS	25
Problemen met het printerstuurprogramma	26
Kan niet afdrukken (poortinstellingsproblemen)	26
Kan niet afdrukken (problemen met SNMP Community-naam)	26
Instructieregeloedies niet verwerkt	26
Oproepen van printerconfiguratie mislukt.....	27
Kan de instellingen niet wijzigen in het tabblad [Apparaatinstelling (Device Settings)]	27
Problemen met de netwerkverbinding	28
Kan niet afdrukken met het apparaat (netwerkverbindingsproblemen)	28
Kan niet afdrukken met SMB print.....	28
Cliëntproblemen	29
De cliëntstatus controleren	29
Hardwareproblemen	30
Afdruktaken worden niet uitgevoerd.....	30

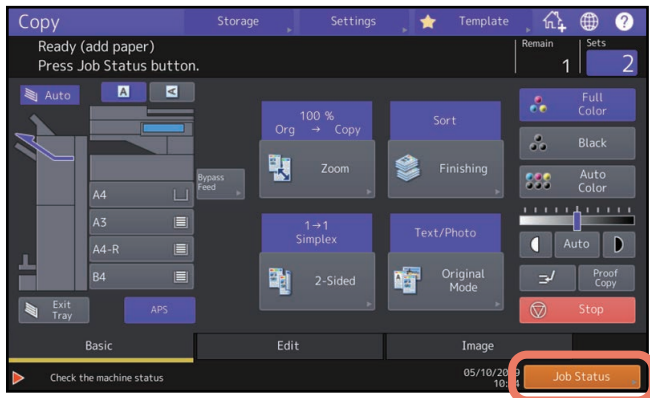
Problemen bij het afdrukken

In dit deel wordt uitgelegd hoe u afdruktaakfouten oplost.

■ Afdruktaakfouten oplossen

Probleembeschrijving

Er doet zich een afdruktaakfout voor en [Taakstatus (Job Status)] knippert wanneer het door de computer gespecificeerde papier niet geplaatst is in de lades van het apparaat.



Mogelijke oplossing

Verhelp de fout volgens de onderstaande procedure.

Afdrukken door papier in de handinvoer te plaatsen

- 1 Druk op de knipperende [Taakstatus (Job Status)]-toets.**
- 2 Plaats het papier met het juiste formaat in de handinvoer en druk op de [START]-toets.**
Het afdrukken wordt uitgevoerd. Druk op [Taakstatus (Job Status)] wanneer het afdrukken voltooid is.

Afdrukken door een papierformaat te selecteren dat reeds in een andere lade is geplaatst

U kunt afdrukken met het papier dat reeds in de lade is geplaatst. Het kan echter zijn dat een deel van het beeld niet wordt afgedrukt indien het papierformaat in de lade kleiner is dan wat u heeft opgegeven.

- 1 Druk op de lade-toets die u wilt gebruiken op het bedieningspaneel.**
- 2 Druk op de [START]-toets.**

■ Kan het documentwachtwoord voor een privé-printopdracht niet herinneren

Probleembeschrijving

Ik kan mij het documentwachtwoord voor mijn privé-afdruktaak niet meer herinneren.

Mogelijke oplossing

Het documentwachtwoord voor een privé-afdruktaak wordt niet meer getoond eens de privé-afdruktaak naar het apparaat is verzonden.

Om de mislukte privé-afdruktaak toch af te drukken, verzendt u het document opnieuw als nieuwe privé-afdruktaak.

De mislukte privé-afdruktaak blijft onafgedrukt in de wachtrij staan. Om deze te verwijderen, volgt u een van de onderstaande methodes. Neem contact op met de beheerder van het apparaat.

- Voer het beheerderswachtwoord in de privé-afdruktakenlijst op het aanraakscherm en verwijder de taak. Raadpleeg voor meer informatie de **Printing Guide**.
- Log in bij TopAccess met het beheerderswachtwoord en verwijder de taak in de afdruktakenlijst. Raadpleeg voor meer informatie de **TopAccess Guide**.

■ Het afdrukken van een document met grafieken duurt lang

Probleembeschrijving

Het afdrukken van een document met veel grafieken vanaf een universeel printerstuurprogramma (PCL6) duurt lang.

Mogelijke oplossing

Aangezien dit af en toe voorkomt, moet u het vinkje weghalen bij [JPEG-compressie (JPEG Compression)] in het tabblad [PDL-instellingen (PDL Settings)] bij [Aanpassen (Customization)] van het tabblad [Apparaatinstelling (Device Settings)] voor u zo'n document afdrukt.

■ Geen uitvoer, ook niet bij het invoeren van uw afdelingscode op Mac OS

Probleembeschrijving

Afdruktaken worden niet uitgevoerd, ook niet bij het invoeren van uw afdelingscode en afdrukken op Mac OS.

Mogelijke oplossing

De ingevoerde afdelingscode is mogelijk niet juist. Bevestig uw afdelingscode.

Als de afdelingscode niet juist is, worden afdruktaken verwerkt volgens de instellingen ([Afdelingsinstelling (Department Setting)] - [Ongeldige afdelingscode-afdruktaak (Invalid Department Code Print Job)] vanaf TopAccess).

Raadpleeg voor meer informatie de **TopAccess Guide**.

Problemen met het printerstuurprogramma

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe u problemen met de printerstuurprogramma's oplost.

Tip

Voor de foutmeldingen die tijdens de installatie van de printerstuurprogramma's worden weergegeven, raadpleeg de **Software Installation Guide**.

■ Kan niet afdrukken (poortinstellingsproblemen)

Probleembeschrijving

Ik kan niet afdrukken met het apparaat.

Mogelijke oplossing

Indien het printerstuurprogramma op de cliëntcomputer naar een verkeerde netwerkpoort verwijst, verschijnen taken niet in de wachtrij met huidige taken en worden ze ook niet afgedrukt. Los het probleem op volgens de onderstaande procedure:

- 1 Open de map Printers vanaf het bedieningspaneel.**
- 2 Klik met de rechter muisknop op het pictogram printerstuurprogramma.**
- 3 Selecteer Printereigenschappen vanaf het snelkoppelingsmenu.**
- 4 Selecteer het tabblad [Poorten (Ports)] en controleer vervolgens de poort correct is geconfigureerd.**
- 5 Klik op de tab [Algemeen (General)] en klik op [Testpagina afdrukken (Print Test Page)] om te controleren of de instellingen correct zijn.**

■ Kan niet afdrukken (problemen met SNMP Community-naam)

Probleembeschrijving

Ik kan niet afdrukken met het apparaat.

Mogelijke oplossing

Controleer of de SNMP Community-namen hetzelfde zijn in de volgende 3 instellingen.

- Apparaat
- TCP/IP-poort in tabblad [Poorten (Ports)] van het printerstuurprogramma
- Dialoogvenster [SNMP Instellingen (SNMP Settings)] in het tabblad [Overige (Others)] in de printer driver

■ Instructieregelopties niet verwerkt

Probleembeschrijving

Alle afdrukopties worden verzonden naar het apparaat bij het begin van de afdruktaak. Indien het afdrukbestand reeds afdrukinstructies bevat, krijgen deze voorrang op de instructieregelopties die u hebt ingesteld. Als het afdrukbestand bijvoorbeeld papier van het formaat A4 specificeert, en u specificeert A3-papier met de lp-instructie, dan wordt het document afgedrukt op papier in A4-formaat.

Mogelijke oplossing

Wijzig de eigenschappen van het document dat u wilt afdrukken en creëer een nieuw afdrukbestand. Verzend de afdruktaak met behulp van het LP-commando zonder bijkomende parameters in te stellen.

■ Oproepen van printerconfiguratie mislukt

Probleembeschrijving

Wanneer u de printereigenschappen bekijkt, wordt de melding “Oproepen van printerconfiguratie mislukt (Retrieval of printer configuration failed)” weergegeven.

Mogelijke oplossing

Het printerstuurprogramma kan niet communiceren met het apparaat. Probeer de stappen in de onderstaande checklist.

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Staat het apparaat aan?	Volgende stap ↓	⇒	Zet het apparaat aan.
2	Kunt u verbinding maken tussen de computer en het apparaat via TopAccess?	Volgende stap ↓	⇒	Start het apparaat opnieuw op.
3	Verschijnt dezelfde melding opnieuw wanneer u naar de eigenschappen van het printerstuurprogramma gaat?	⇒	Einde	<ol style="list-style-type: none"> 1. Druk op [Vernieuw (Refresh)] in het tabblad [Apparaatinstelling (Device Settings)] om de printer te zoeken. 2. Als de printer niet wordt gedetecteerd, controleer dan of de poorttoewijzing van het printerstuurprogramma correct is.

■ Kan de instellingen niet wijzigen in het tabblad [Apparaatinstelling (Device Settings)]

Probleembeschrijving

Het tabblad [Apparaatinstelling (Device Settings)] is grijs gekleurd en de instellingen kunnen niet worden gewijzigd.


Mogelijke oplossing

Gebruikers die geen rechten hebben om de printerstuurprogramma-instelling te wijzigen, kunnen de opties in het tabblad [Apparaatinstelling (Device Settings)] niet wijzigen. Meld u aan als beheerder.

Problemen met de netwerkverbinding

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe u problemen met afdrukken in de netwerkverbindingsumgeving oplost.

Tip

Zie ook de checklists op basis van afdrukmethode en besturingssysteem op  P.45 “(Netwerk-gerelateerde) printproblemen”


■ Kan niet afdrukken met het apparaat (netwerkverbindingproblemen)


Probleembeschrijving

Ik kan niet afdrukken met het apparaat.

Mogelijke oplossing

Raadpleeg de onderstaande checklist om na te gaan of de oorzaak van het probleem te maken heeft met een netwerkprobleem.

Zo ja, zie  P.45 “(Netwerk-gerelateerde) printproblemen”. In dat hoofdstuk worden verschillende checklists op basis van besturingssysteem en afdrukmethode aangeboden om u te helpen de juiste maatregel te vinden.

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Hebt u de protocolinstellingen zo ingesteld dat ze compatibel zijn met uw netwerk- en cliëntprotocolinstellingen?	Volgende stap ↓	⇒	Stel het juiste protocol in.
2	Hebt u de juiste type(s) afdrukservices ingesteld die ondersteund zouden moeten worden?	Volgende stap ↓	⇒	Controleer de instellingen vereist voor uw afdrukgeving.
3	Hebt u de gateway- en subnetinstellingen gecontroleerd om zeker te zijn dat het apparaat tot dezelfde netwerk-gateway behoort als de cliënt vanwaar u probeert af te drukken?	Volgende stap ↓	⇒	Stel het TCP/IP correct in.
4	Gedragen andere services en communicatie die via het netwerk plaatsvinden zich op de normale en verwachte manier?	Einde	⇒	Zie  P.45 “(Netwerk-gerelateerde) printproblemen” of raadpleeg uw netwerkdocumentatie. Gebruik een netwerkdiagnoseprogramma om het netwerkprobleem te bepalen.

■ Kan niet afdrukken met SMB print

Probleembeschrijving

Wanneer een SMB-verbinding wordt gebruikt om een document af te drukken, kan de taak niet worden afgedrukt en worden continu meldingen weergegeven zoals “Er kunnen niet meer verbindingen worden gemaakt met deze computer op afstand (No more connections can be made to this remote computer)” of “Uw bestand kon niet worden afgedrukt omwille van een fout (Your file could not be printed due to an error)”.

Mogelijke oplossing

Afdrukken met behulp van SMB is bedoeld voor gebruik in een klein netwerk. Indien u Windows 8.1, Windows 10, of Windows Server 2012 of hoger als afdrukserver kunt gebruiken, wordt afdrukken via de Windows-afdrukserver aanbevolen.

Indien u de Windows-afdrukserver niet kunt gebruiken in uw netwerk, gebruik dan afdrukken via LPR.

In dit deel worden manieren uitgelegd om de problemen veroorzaakt door de cliënten* verbonden met het apparaat, te identificeren en corrigeren.

* Een veelvoorkomend voorbeeld van een cliënt is een computer die een afdruktaak naar het apparaat verzendt en dit de afdruktaak doet uitvoeren.

De cliëntstatus controleren

De oorzaken van afdrukproblemen zijn de printerstuurprogramma-instellingen, netwerkinstellingen, fouten in de netwerkverbindingen, enzovoort. Neem om te beginnen contact op met de beheerder van het apparaat om na te gaan of er een dergelijk probleem is of raadpleeg de volgende delen:

📖 P.26 “Problemen met het printerstuurprogramma”

📖 P.28 “Problemen met de netwerkverbinding”

📖 P.45 “(Netwerk-gerelateerde) printproblemen”

Een andere mogelijke oorzaak is er één die te maken heeft met een cliënt. Indien de afdruktaken van een specifieke cliënt in een netwerk mislukken, wordt het probleem wellicht veroorzaakt door die cliënt.

Probleembeschrijving

De taken die vanaf een cliënt verzonden worden, kunnen niet worden afgedrukt.

Mogelijke oplossing

De onderstaande checklist zal u helpen de oorzaak van de fout te lokaliseren en u naar de informatie leiden om het probleem op te lossen. Indien het probleem zich blijft voordoen nadat u alle stappen hebt doorlopen, neem dan contact op met uw servicevertegenwoordiger.

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Werkt het apparaat goed? Worden kopieertaken correct uitgevoerd?	Volgende stap ↓	⇒	Controleer de status van het apparaat weergegeven in de Apparaat-pagina van TopAccess. 📖 P.60 “Tabblad met pictogrammen voor status hardware op TopAccess [Apparaat (Device)]”
2	Controleer de Apparaat-pagina van TopAccess. Worden de gespecificeerde opties voor de taak ondersteund door de hardwareconfiguratie?	Volgende stap ↓	⇒	Indien niet, verwijder de taak, installeer de vereiste componenten en probeer opnieuw. Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger voor meer informatie.
3	Kunt u de taken vanaf andere cliënten afdrukken?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg het volgende deel om het probleem op te lossen. 📖 P.28 “Kan niet afdrukken met het apparaat (netwerkverbindingproblemen)”
4	Hebt u ooit met succes kunnen afdrukken vanaf deze cliënt?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg het volgende deel om het probleem op te lossen. 📖 P.26 “Kan niet afdrukken (poortinstellingsproblemen)”
5	Hebt u het printerstuurprogramma anders ingesteld dan met een SMB-verbinding?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg het volgende deel om het probleem op te lossen. 📖 P.28 “Kan niet afdrukken met SMB print”
6	(Alleen voor Mac OS) Wordt het apparaat weergegeven in Printers & Scanners?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg de Software Installation Guide .
7	Het probleem hoogstwaarschijnlijk te wijten aan een fout aan cliëntzijde. Raadpleeg de Printing Guide om het probleem op te lossen.			

Hardwareproblemen

In dit deel worden de problemen veroorzaakt door de hardware (het apparaat) uitgelegd.

Indien een symbool of melding die een fout aangeeft niet wordt weergegeven, of indien de problemen op printerstuurprogramma's of de netwerkverbinding niet kunnen worden gespecificeerd, dan is er mogelijk een hardwareprobleem.

Hieronder volgen de voornaamste oorzaken van hardwareproblemen:

- Systeembord, kabels en connectoren
- Het multifunctionele systeem en de componenten zoals de eenheid voor dubbelzijdig afdrukken of de finisher
- Systeemsoftware of firmware van het apparaat

Raadpleeg voor meer informatie de **Hardware probleemoplossing handleiding**.

■ Afdruktaken worden niet uitgevoerd

Probleembeschrijving

Geen enkele cliënt in een netwerk kan het apparaat de afdruktaken doen uitvoeren.

Mogelijke oplossing

Het probleem zou kunnen worden veroorzaakt door onjuiste instellingen van de software, bijvoorbeeld het printerstuurprogramma. Het kan echter ook een hardwareprobleem zijn als geen van de cliënten de taken kunnen afdrukken. Probeer de stappen in de onderstaande checklist. Indien het probleem zich blijft voordoen nadat u alle stappen hebt doorlopen, neem dan contact op met uw servicevertegenwoordiger.

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Is afdrukken onmogelijk vanaf alle verbonden cliëntcomputers?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg het volgende deel om het probleem op te lossen: 📖 P.28 "Problemen met de netwerkverbinding"
2	Kunt u de taak zien vanuit TopAccess of een ander afdrukmonitoringprogramma, zoals PCONSOLE of Print Manager?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg het volgende deel om het probleem op te lossen: 📖 P.40 "Lokaliseren van het multifunctionele systeem in het netwerk"
3	Kunt u het probleem identificeren aan de hand van de foutmelding of de foutcode en het oplossen?	Einde	⇒	Raadpleeg de volgende delen om het probleem op te lossen: 📖 P.62 "Foutmeldingen" 📖 P.64 "Foutcodes"

Zie ook de **Printing Guide** voor meer informatie over het oplossen van uitvoerfouten te wijten aan instellingen van het printerstuurprogramma.

4

PROBLEEMOPLOSSING VOOR HET SCANNEN

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe u problemen bij het scannen oplost.

Problemen bij het scannen	32
Kan mijn scans niet e-mailen	32
Kan geen opgeslagen gegevens vinden in de gedeelde map	32
Kan niet scannen vanaf een PC met Office 2013 of hoger	32
OCR werkt niet goed	33

Problemen bij het scannen

In dit deel wordt uitgelegd hoe u problemen bij het gebruik van scangegevens oplost.

■ Kan mijn scans niet e-mailen

Probleembeschrijving

Ik heb een document gescand en de kopie als e-mailbijlage verzonden, maar de e-mail komt niet aan op het opgegeven e-mailadres.

Mogelijke oplossing

Controleer het volgende:

- De opgegeven e-mailadressen zijn correct.
- Het apparaat is correct geconfigureerd en verbonden met het netwerk.
- Voor de SMTP-cliëntinstellingen is het SMTP-serveradres correct ingesteld.
- Voor de SMTP-cliëntinstellingen is het poortnummer correct ingesteld.
- Voor de SMTP-cliëntinstellingen zijn de instellingen voor SSL/TLS en/of verificatie correct ingesteld.
- De grootte van het bijgevoegde bestand is kleiner dan/gelijk aan de maximumgrootte die kan worden ontvangen door de ontvanger.

Voor informatie over de netwerkinstellingen, raadpleeg de **TopAccess Guide**.

Voor informatie over het e-mailen van gescande afbeeldingen, raadpleeg de **Scanning Guide**.

■ Kan geen opgeslagen gegevens vinden in de gedeelde map

Probleembeschrijving

Ik heb een document gescand en de kopie bewaard in de gedeelde map van het apparaat, maar ik kan het opgeslagen bestand niet terugvinden.

Mogelijke oplossing

- Voor Windows, zoek in het netwerk naar het apparaat met behulp van de Verkenner-zoekfunctie. De gegevens worden opgeslagen in de gedeelde map van het apparaat met de naam "FILE_SHARE".
- Voor Mac, zorg ervoor dat de besturingsversie Mac OS X 10.7.5 of hoger is.
- Indien u het apparaat niet kunt vinden op het netwerk, zorg dan dat het SMB-serverprotocol is ingeschakeld in TopAccess.

Voor informatie over de netwerkinstellingen, raadpleeg de **TopAccess Guide**.

Voor informatie over het opslaan van gescande afbeeldingen, raadpleeg de **Scanning Guide**.

■ Kan niet scannen vanaf een PC met Office 2013 of hoger

Probleembeschrijving

Kan niet scannen vanaf een PC met Office 2013 of hoger.

Mogelijke oplossing

Installeer een plug-in om een scan-stuurprogramma voor het apparaat op te roepen.

Voor meer informatie over het installeren van de plug-in, raadpleeg de **Software Installation Guide**.

Als de plug-in niet is opgenomen in uw DVD, neem dan contact op met uw servicetechnicus.

■ OCR werkt niet goed

Probleembeschrijving

OCR werkt niet na het scannen van een origineel.

Mogelijke oplossing

Controleer het volgende:

- De OCR-optie moet zijn geïnstalleerd in het apparaat.
- De OCR-instelling moet ingeschakeld zijn.

Bevestig de OCR-instellingen als volgt:

- Stel de taalinstelling voor OCR in functie van de oorspronkelijke taal in.
- Schakel het automatisch roteren voor OCR in.
- Verhoog de scanresolutie.
- Bij het scannen van documenten met de ADF, stel de scandichtheid lager dan het gemiddelde in.

Voor de OCR-optie, raadpleeg uw servicevertegenwoordiger.

Voor meer informatie over het inschakelen van OCR of het instellen van de scanresolutie/-dichtheid, raadpleeg de

Scanning Guide.

Tip

De OCR resultaten kunnen onjuist zijn, afhankelijk van de conditie van de originelen/scans, ongeacht de instellingen op dit apparaat.

PROBLEEMOPLOSSING VOOR e-Filing

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe u problemen met e-Filing oplost.

Problemen met het via het web toegankelijke hulpprogramma e-Filing.....	36
e-Filing-webtoepassing beëindigt de sessie.....	36
Verschillende subvensters verschijnen herhaaldelijk.....	36
De items in het inhoudsframe weergeven duurt lang.....	36
Foutmeldingen.....	37

Problemen met het via het web toegankelijke hulpprogramma e-Filing

In dit deel wordt uitgelegd hoe u problemen met de op een webbrowser gebaseerde e-Filing-webtoepassing oplost. U vindt er ook de foutmeldingen en mogelijke oplossingen voor elke melding.

■ e-Filing-webtoepassing beëindigt de sessie

Probleembeschrijving

De melding “Deze bewerking beëindigt uw e-Filing-sessie. (This operation will end Your e-Filing Session.)” verschijnt en de e-Filing-webtoepassing keert terug naar de beginpagina.

Mogelijke oplossing 1

Door op de [Terug (Return)], [Vernieuw (Refresh)] en de [home]-toets of de [login]-link te klikken, verschijnt deze melding en keert e-Filing terug naar de beginpagina. Probeer in dit geval de bewerking die u wilde uitvoeren, opnieuw uit te voeren.

Mogelijke oplossing 2

Door het venster te sluiten door op de [x] knop van de browser te klikken, verschijnt de melding “Deze bewerking zal uw e-Filing-sessie beëindigen. (This operation will end your e-Filing session)” en wordt de e-Filing-sessie beëindigd. Beëindig uw huidige bewerking alvorens het venster te sluiten.

Mogelijke oplossing 3

Als u het hoofdvenster bedient terwijl het subvenster zichtbaar is, verschijnt de melding “Deze bewerking zal uw e-Filing-sessie beëindigen. (This operation will end your e-Filing session)” en wordt de voortgang weergegeven in het subvenster beëindigd.

Bedien het hoofdvenster niet totdat de voortgang in het subvenster is voltooid.

■ Verschillende subvensters verschijnen herhaaldelijk

Probleembeschrijving

Verschillende subvensters verschijnen herhaaldelijk en e-Filing wordt onbestuurbaar.

Mogelijke oplossing

Sluit alle vensters en verlaat de webbrowser. Start vervolgens de browser opnieuw op en wis de cookies onder “Internetopties” (Internet Explorer).

■ De items in het inhoudsframe weergeven duurt lang

Probleembeschrijving

De items in het inhoudsframe weergeven duurt lang.

Mogelijke oplossing

Meer dan 100 items in het inhoudsframe weergeven kan lang duren. Door het aantal items te verminderen, wordt ook de tijd tot weergeven verkort.

■ Foutmeldingen

Raadpleeg de onderstaande tabel voor probleemoplossing indien er een melding verschijnt.

Bericht	Mogelijke oplossing
Er is een interne fout opgetreden. Start e-Filing opnieuw.	Zet de voeding van het apparaat uit en weer aan en probeer het opnieuw. Indien de foutmelding nog steeds wordt weergegeven, neem dan contact op met uw systeembeheerder of met uw dealer voor ondersteuning.
De e-Filing-sessie is verlopen. Start de sessie opnieuw.	Verlaat e-Filing en stel de sessietimer langer in op de instellingenpagina van de TopAccess-beheerdersmodus. Start daarna opnieuw op.
De items zijn gewijzigd.	De items worden momenteel gewijzigd door een andere gebruiker. Probeer opnieuw als de andere gebruiker klaar is.
Kan geen e-Filing-sessie starten. De schijf is vol.	Wis onnodige gegevens. Raadpleeg voor meer informatie de e-Filing Guide .
Kan geen box maken. De schijf is vol.	Wis onnodige gegevens met behulp van de beheerdersfunctie of door de gegevens in boxen te verwijderen om opslagruimte vrij te maken.
Kan geen map maken. De schijf is vol.	Wis onnodige gegevens met behulp van de beheerdersfunctie of door de gegevens in boxen te verwijderen om opslagruimte vrij te maken.
Kan het document niet bewerken. De schijf is vol.	Wis onnodige gegevens met behulp van de beheerdersfunctie of door de gegevens in boxen te verwijderen om opslagruimte vrij te maken.
Kan geen pagina invoegen. De schijf is vol.	Wis onnodige gegevens met behulp van de beheerdersfunctie of door de gegevens in boxen te verwijderen om opslagruimte vrij te maken.
Kan documenten niet archiveren. De schijf is vol.	Wis onnodige gegevens met behulp van de beheerdersfunctie of door de gegevens in boxen te verwijderen om opslagruimte vrij te maken.
Kan geen gearhiveerd bestand uploaden. De schijf is vol.	Wis onnodige gegevens met behulp van de beheerdersfunctie of door de gegevens in boxen te verwijderen om opslagruimte vrij te maken.
Knippen is mislukt. De schijf is vol.	Wis onnodige gegevens met behulp van de beheerdersfunctie of door de gegevens in boxen te verwijderen om opslagruimte vrij te maken.
Kopiëren is mislukt. De schijf is vol.	Wis onnodige gegevens met behulp van de beheerdersfunctie of door de gegevens in boxen te verwijderen om opslagruimte vrij te maken.
Plakken is mislukt. De schijf is vol.	Wis onnodige gegevens met behulp van de beheerdersfunctie of door de gegevens in boxen te verwijderen om opslagruimte vrij te maken.
Opslaan is mislukt. De schijf is vol.	Wis onnodige gegevens met behulp van de beheerdersfunctie of door de gegevens in boxen te verwijderen om opslagruimte vrij te maken.
Kan geen map maken. Het maximale aantal mappen is bereikt.	Verwijder onnodige mappen en creëer een nieuwe map. U kunt tot 100 mappen creëren in elke box.
Kan geen document maken. Het maximale aantal documenten is bereikt.	Verwijder onnodige documenten en creëer een nieuw document. U kunt tot 400 documenten creëren in elke box en map.

Bericht	Mogelijke oplossing
Kan geen pagina invoegen. Het maximale aantal pagina's is bereikt.	Verwijder onnodige pagina's en voeg een nieuwe pagina in. Een document kan tot 200 pagina's bevatten.
Plakken is mislukt. Het maximale paginabereik is bereikt.	Verwijder onnodige pagina's en plak pagina's in het document. Een document kan tot 200 pagina's bevatten.
Knippen is mislukt. De items zijn verwijderd of gewijzigd.	Vernieuw de pagina en controleer of het item niet werd verwijderd of momenteel wordt bewerkt.
Kopiëren is mislukt. De items zijn verwijderd of gewijzigd.	Vernieuw de pagina en controleer of het item niet werd verwijderd of momenteel wordt bewerkt.
Plakken is mislukt. De items zijn verwijderd of gewijzigd.	Vernieuw de pagina en controleer of het item niet werd verwijderd of momenteel wordt bewerkt.
Verwijderen is mislukt. De items zijn verwijderd of gewijzigd.	Vernieuw de pagina en controleer of het item niet werd verwijderd of momenteel wordt bewerkt.
Geef een geldig wachtwoord op.	Voer het correcte wachtwoord in.
Er bestaat al een map met de opgegeven naam. Probeer het opnieuw.	Gebruik een naam die nog niet voorkomt in de box.
Een andere gebruiker is bezig met archiveren of uploaden. Probeer het later opnieuw.	Het document wordt gearchiveerd of geüpload door een andere gebruiker. Probeer opnieuw als de andere gebruiker klaar is.
De maximale archiefgrootte is overschreden. Er kan niet gearchiveerd worden.	Er kan geen archiefbestand groter dan 2 GB worden gecreëerd. Zorg dat het archiefbestand kleiner is dan 2 GB door kleinere groepen bestanden te archiveren in plaats van één groot bestand.
De box kan niet worden gewist. Er wordt momenteel een in de box aanwezig document gebruikt.	Een document in de box is in gebruik door een andere gebruiker. Probeer opnieuw als de andere gebruiker klaar is.
Het document is in gebruik. Probeer het later opnieuw.	Het geselecteerde document is in gebruik door een andere gebruiker. Probeer opnieuw als de andere gebruiker klaar is.
Het bestandsformaat komt niet overeen. Neem contact met de systeembeheerder op.	Neem contact op met uw beheerder om het archiefbestand te converteren en probeer opnieuw.
e-Filing is niet gereed. Probeer het later opnieuw.	e-Filing is nog niet geactiveerd. Probeer het later opnieuw.

PROBLEEMOPLOSSING VOOR NETWERKVERBINDINGEN

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe u problemen bij netwerkverbindingen oplost.

Lokaliseren van het multifunctionele systeem in het netwerk.....	40
Kan het apparaat niet vinden in het netwerk.....	40
Kan het apparaat niet detecteren met Local Discovery	42
Het apparaat antwoordt niet op een ping-commando.	43
Problemen met LDAP-zoeken en -authenticatie	44
Netwerk of bedieningspaneel wordt uitgeschakeld na zoeken met LDAP	44
LDAP-verificatie duurt lang	44
(Netwerk-gerelateerde) printproblemen	45
Afdrukken met SMB in een omgeving met Windows besturingssysteem	45
Afdrukken met Raw TCP of LPR in een omgeving met Windows besturingssysteem:	46
Afdrukken met IPP in een omgeving met Windows besturingssysteem.....	46
Afdrukken met Novell in een NetWare-omgeving.....	47
Mac OS-omgeving	47
UNIX/Linux-omgeving.....	48
Problemen met het netwerk-faxstuurprogramma (N/W-Fax)	49
N/W-faxstuurprogramma-installatiefoutmeldingen	49
Algemene fouten met N/W-faxstuurprogramma	50
Authenticatieproblemen clientsoftware.....	52
Kan niet aanmelden met behulp van de clientsoftware.....	52
Afdrukken is ook mogelijk met onjuiste gebruikersnaam en wachtwoord	52
Problemen met de draadloze LAN-verbinding	53
Kan geen verbinding met de MFP maken	53

Lokaliseren van het multifunctionele systeem in het netwerk

■ Kan het apparaat niet vinden in het netwerk

Probleembeschrijving

Kan het apparaat niet vinden in het netwerk

Mogelijke oplossing

Foutieve instellingen kunnen problemen veroorzaken bij het vinden van het apparaat in het netwerk. Gebruik de onderstaande checklist om de oorzaak van het probleem te achterhalen. Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger indien het probleem niet is opgelost.

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Controleer de protocolinstellingen door de NIC-configuratiepagina af te drukken vanuit het beginscherf > [Gebr.functies - Gebruiker- (User Functions -User-)] > [Beheer (Admin)] > [Lijst / rapport (List/ Report)] > [Lijst (List)] > [NiC configuratie pagina (NIC Configuration Page)]. Zijn de protocolinstellingen juist?	Volgende stap ↓	⇒	Stel de juiste protocollen in.
2	Druk de functielijst af vanuit het beginscherf > [Gebr.functies -Gebruiker- (User Functions -User-)] > [Beheer (Admin)] > [Lijst (List)] > [Functie (Function)]. Zorg dat er geen tegenstrijdigheden of verschillen zijn tussen de huidige netwerkinstellingen en uw netwerkomgeving. Wijzig de netwerkinstellingen indien nodig. Gebruik de functie Computer zoeken vanaf uw Windowscomputer om de printernaam van het apparaat te zoeken. Kunt u het apparaat vinden?	Volgende stap ↓	⇒	Stel het juiste protocol in indien nodig. Configureer de poort zodat deze correct naar het apparaat verwijst, nadat u het apparaat hebt gevonden.
3	Kunt u andere computers vinden die verbonden zijn met hetzelfde netwerk?	Volgende stap ↓	⇒	Controleer de netwerkinstellingen op de cliënt computer om zeker te zijn dat deze compatibel zijn met de netwerkinstellingen op het apparaat.
4	Controleer het led-lampje voor de verbinding op de hub en/of de NIC van het apparaat en de client computer. Blijken de hardwareonderdelen correct te werken?	Volgende stap ↓	⇒	Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
5	Controleer of de Ethernet-kabel normaal is. Verschijnt de huidige Ethernet-snelheid op het Ethernet instellingenscherf ([Gebr.functies -Gebruiker- (User Functions -User-)] - [Beheer (Admin)] - [Netwerk (Network)] - [Ethernet])?	Volgende stap ↓	⇒	Als "Link niet gevonden (Link not detected)" wordt weergegeven op het Ethernet instellingenscherf, kan sprake zijn van een contactstoring of ontkoppeling in de kabel. Controleer in dat geval de kabel, en vervang hem zo nodig door een nieuw exemplaar.
6	Zorg dat de printernaam uniek is en controleer of de WINS- en/of DNS-serverdatabase geen mogelijke naamconflicten veroorzaken met de netwerkinstellingen op het apparaat. Wijzig de netwerkinstellingen op het apparaat indien nodig. Kunt u het apparaat zien in het netwerk nadat de communicatie weer online komt?	Volgende stap ↓	⇒	Stel de NetBIOS-naam van het apparaat correct in.

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
7	Indien de netwerkomgeving complexe subnet- of supernetstructuren gebruikt, valt het IP-adres gebruikt door het apparaat dan binnen de netwerkstructuren of de geldige adressen?	Einde	⇒	Neem contact op met uw lokale netwerkondersteuningsspecialist voor verdere assistentie.

■ Kan het apparaat niet detecteren met Local Discovery

Probleembeschrijving

Local Discovery kan het apparaat niet detecteren.

Mogelijke oplossing

Normaal wordt het apparaat automatisch gevonden door het SNMP. Wanneer het TWAIN-stuurprogramma, de Bestandsdownloader, de Adresboekviewer, het hulpprogramma Back-up maken/terugzetten voor e-Filing, het Remote Scan-stuurprogramma, het N/W-faxstuurprogramma of het printerstuurprogramma het apparaat niet automatisch kunnen vinden via het netwerk, dan is de oorzaak van het probleem hoogstwaarschijnlijk te wijten aan beperkte protocolondersteuning van de computer. In sommige gevallen moet u netwerkcomponenten toevoegen of updaten. Raadpleeg echter eerst de onderstaande checklist om het probleem op te lossen.

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Is SNMP ingeschakeld op het apparaat?	Volgende stap ↓	⇒	Schakel het SNMP (MIB) in.
2	Zijn de SNMP-instelling van het apparaat en van de software hetzelfde?	Volgende stap ↓	⇒	SNMP V1/V2: Controleer of de communitynamen van het apparaat en van de software hetzelfde zijn. SNMP V3: Controleer of elk item van de SNMP-instelling van het apparaat en van de software hetzelfde is.
3	Controleer of de protocol suite geïnstalleerd op de client computer geüpdatet is met de meest recente software voor het besturingssysteem in kwestie. Indien uw netwerk enkel het IPX/SPX-protocol ondersteunt, zorg dan dat de recentste versie van Novell Client-software geïnstalleerd is.	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg de website van de leverancier voor informatie over productupdates en technische ondersteuning.
4	Druk de NIC-configuratiepagina af vanuit het beginscherm > [Gebr.functies - Gebruiker- (User Functions -User-)] > [Beheer (Admin)] > [Lijst / rapport (List/Report)] > [Lijst (List)] > [NIC configuratie pagina (NIC Configuration Page)]. Ondersteunt het apparaat hetzelfde protocol als het netwerk?	Volgende stap ↓	⇒	Stel het juiste protocol in.
5	Wijzig de protocolinstellingen vanuit TopAccess, indien nodig, en start het apparaat opnieuw op om de wijzigingen door te voeren. Herhaal stap 2. Werd het apparaat gedetecteerd?	Einde	Volgende stap ⇒	
6	Controleer de NIC-configuratiepagina. Zijn het IP-adres en de subnetmaskerinstellingen correct?	Volgende stap ↓	⇒	Stel de TCP/IP-instellingen correct in.
7	Controleer de router om na te gaan of deze de pakketten van het apparaat niet uitfiltert. Verwerkt de router de apparaatpakketten correct?	Volgende stap ↓	⇒	Wijzig de routerinstellingen.
8	Kan een andere computer in hetzelfde netwerksegment het apparaat vinden?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg het volgende deel om het probleem op te lossen:  P.40 "Lokaliseren van het multifunctionele systeem in het netwerk"

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
9	Controleer verbindingsovername op de poort die wordt gebruikt door het apparaat en de staat van de netwerkkabel, hub of switch die het apparaat met het netwerk verbindt. Vervang eventuele netwerkcomponenten die volgens u defect zijn.	Einde	⇒	Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.

■ Het apparaat antwoordt niet op een ping-commando.

Probleembeschrijving

Het apparaat antwoordt niet op een ping-commando.

Mogelijke oplossing

Controleer de netwerkinstellingen volgens de onderstaande checklist.

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Controleer of de TCP/IP protocol suite is geïnstalleerd op de client computer.	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg het netwerkgedeelte van de documentatie over uw besturingssysteem.
2	Bekijk de NIC-configuratiepagina en controleer of de TCP/IP-instellingen correct zijn. Is het IP-adres ingevoerd en geldig? Zijn de gateway- en de subnetinstellingen correct?	Volgende stap ↓	⇒	Voer de correcte TCP/IP-instellingen in.
3	Start het apparaat opnieuw op en druk de NIC-configuratiepagina af. Zijn de TCP/IP-instellingen correct?	Volgende stap ↓	⇒	De instellingen zijn niet bindend; neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
4	Probeer het apparaat opnieuw te pingen. Beantwoordde het apparaat de ping?	Einde	Volgende stap ⇒	
5	Kunt u het apparaat pinggen vanaf een andere computer die zich in hetzelfde netwerk bevindt? Indien niet, dan heeft het apparaat mogelijk een IP-adres dat buiten het bereik ligt of ongeldig is.	Volgende stap ↓	⇒	Neem contact op met uw netwerkspecialist voor een geldig IP-adres voor het apparaat.
6	Kunt u naar een andere computer pinggen die zich in hetzelfde netwerk bevindt?	Volgende stap ↓	⇒	Controleer de protocolinstellingen van de computer om zeker te zijn dat de gateway- en subnetinstellingen correct zijn.
7	Indien u de printernaam hebt aangepast, kunt u controleren of de NIC werkt door de standaardinstellingen te herstellen. Start het apparaat opnieuw op en druk de NIC-configuratiepagina af. Bevat de naam van de printer het serienummer van de NIC?	Volgende stap ↓	⇒	De NIC is defect of niet correct geïnstalleerd. Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
8	Controleer verbindingsovername op de poort die wordt gebruikt door het apparaat en de staat van de netwerkkabel, hub of switch die het apparaat met het netwerk verbindt. Vervang eventuele netwerkcomponenten die volgens u defect zijn. Kunt u het apparaat nu pinggen?	Einde	⇒	Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.

Problemen met LDAP-zoeken en -authenticatie

■ Netwerk of bedieningspaneel wordt uitgeschakeld na zoeken met LDAP

Probleembeschrijving

Na het uitvoeren van een zoekactie met LDAP, wordt het netwerk of het aanraakscherm uitgeschakeld.

Mogelijke oplossing

Raadpleeg de onderstaande checklist. Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger indien het probleem niet is opgelost.

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Draait de LDAP-server correct?	Volgende stap ↓	⇒	Controleer of de LDAP-server correct draait.
2	Is de LDAP-server correct ingesteld?	Einde	⇒	Voer de correcte LDAP-instelling in. Voer het correcte wachtwoord nauwkeurig in, aangezien het wordt weergegeven met sterretjes.

■ LDAP-verificatie duurt lang

Probleembeschrijving

Het duurt lang om de LDAP-verificatie uit te voeren op het aanraakscherm.

Mogelijke oplossing

Raadpleeg de onderstaande checklist. Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger indien het probleem niet is opgelost.

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Draait de LDAP-server correct?	Volgende stap ↓	⇒	Controleer of de LDAP-server correct draait.
2	Is de LDAP-server correct ingesteld?	Einde	⇒	Voer de correcte LDAP-instelling in. Voer het correcte wachtwoord nauwkeurig opnieuw in, aangezien het wordt weergegeven met sterretjes.

(Netwerk-gerelateerde) printproblemen

Er zijn verschillende manieren om het apparaat in het netwerk te gebruiken. De eenvoudigste manier is het apparaat in de TCP/IP-omgeving in te stellen met behulp van een DHCP-server om dynamisch IP-adressen toe te wijzen aan apparaten. Door de standaardinstellingen te gebruiken, wordt netwerkimplementatie ook eenvoudiger, hoewel u de instellingen mogelijk zult moeten aanpassen aan uw specifieke omgeving.

Er worden hieronder een aantal veelvoorkomende netwerkconfiguraties weergegeven, alsook de stappen die nodig zijn om het apparaat te configureren. Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger indien u alle stappen in de betreffende checklist hebt uitgevoerd en nog steeds niet behoorlijk kunt afdrukken met het apparaat.

Tip

- U kunt de netwerkprotocolinstellingen wijzigen op het aanraakscherm of met TopAccess (beheerderspagina).
- Voor de foutmeldingen die tijdens de installatie van de printerstuurprogramma's worden weergegeven, raadpleeg de **Software Installation Guide**.

■ Afdrukken met SMB in een omgeving met Windows besturingssysteem

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Zijn de IP-adreseigenschappen correct ingesteld?	Volgende stap ↓	⇒	Stel het IP-adres correct in.
2	Is de Microsoft-computernaam (apparaatnaam) uniek?	Volgende stap ↓	⇒	Stel de apparaatnaam correct in.
3	Is de werkgroepnaam geldig en correct ingevoerd?	Volgende stap ↓	⇒	Stel de werkgroep correct in.
4	Is LLMNR ingeschakeld?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg voor het inschakelen van LLMNR de TopAccess Guide .
5	Als IPv4 wordt ondersteund: Is het WINS-serveradres correct ingesteld?	Volgende stap ↓	⇒	Als IPv4 wordt ondersteund: Stel het WINS-serveradres correct in, of voer "0.0.0.0" in voor het WINS-serveradres om de WINS-service uit te schakelen.
6	Als IPv4 wordt ondersteund: Wordt de WINS-service correct aangeboden indien de client computers zich in verschillende segmenten bevinden?	Volgende stap ↓	⇒	Als IPv4 wordt ondersteund: Stel de WINS-server in en schakel deze in op het apparaat om gebruikers vanuit een ander segment toegang te verlenen.
7	Kunt u het apparaat zien in de Windows-netwerkomgeving?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg het volgende deel om het probleem op te lossen: 📖 P.40 "Kan het apparaat niet vinden in het netwerk"
8	Zijn de nodige printerstuurprogramma's geïnstalleerd?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg de Software Installation Guide om de geschikte printerstuurprogramma's te installeren.
9	Is de poortnaam van het stuurprogramma geldig?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg de Software Installation Guide om de geschikte poort te configureren.
10	Kunt u afdrukken met het apparaat?	Einde	⇒	Raadpleeg het volgende deel om het probleem op te lossen: 📖 P.28 "Kan niet afdrukken met het apparaat (netwerkverbindingsproblemen)"

■ Afdrukken met Raw TCP of LPR in een omgeving met Windows besturingssysteem:

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Zijn de IP-adreseigenschappen correct ingesteld?	Volgende stap ↓	⇒	Stel het IP-adres correct in.
2	Is afdrukken met Raw TCP correct ingesteld?	Volgende stap ↓	⇒	Stel de Raw TCP-afdrukservice correct in.
3	Is afdrukken met LPR/LPD correct ingesteld?	Volgende stap ↓	⇒	Stel de LPD-afdrukservice correct in.
4	Zijn de nodige printerstuurprogramma's geïnstalleerd?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg de Software Installation Guide om de geschikte printerstuurprogramma's te installeren.
5	Is de Raw TCP- of LPR-poort geconfigureerd met het correcte IP-adres?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg de Software Installation Guide om de geschikte poort te configureren.
6	Kunt u afdrukken naar het apparaat?	Einde	⇒	Raadpleeg het volgende deel om het probleem op te lossen: 📖 P.28 “Kan niet afdrukken met het apparaat (netwerkverbindingsproblemen)”

■ Afdrukken met IPP in een omgeving met Windows besturingssysteem

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Zijn de IP-adreseigenschappen correct ingesteld?	Volgende stap ↓	⇒	Stel het IP-adres correct in.
2	Is de HTTP-server op het apparaat ingeschakeld?	Volgende stap ↓	⇒	Schakel de HTTP-server in de HTTP-netwerkservice in.
3	Is afdrukken met IPP correct ingesteld?	Volgende stap ↓	⇒	Stel de IPP-afdrukservice correct in.
4	Zijn de nodige printerstuurprogramma's geïnstalleerd?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg de Software Installation Guide om de geschikte printerstuurprogramma's te installeren.
5	Is de IPP-poort geconfigureerd met de correcte URL?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg de Software Installation Guide om de geschikte poort te configureren.
6	Kunt u afdrukken naar het apparaat?	Einde	⇒	Raadpleeg het volgende deel om het probleem op te lossen: 📖 P.28 “Kan niet afdrukken met het apparaat (netwerkverbindingsproblemen)”

■ Afdrukken met Novell in een NetWare-omgeving

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Hebt u het apparaat geconfigureerd voor een NetWare-verbinding?	Volgende stap ↓	⇒	Stel het NetWare-netwerk correct in.
2	Is een printerstuurprogramma voor de Novell iPrint-printer correct geïnstalleerd?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg de Software Installation Guide om de geschikte printerstuurprogramma's te installeren.
3	Zijn de instellingen van het IP-adres en de poort voor de printers gecreëerd door een server juist?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg de Software Installation Guide om het juiste IP-adres en de poort te configureren.
4	Kunt u afdrukken naar het apparaat?	Einde	⇒	Raadpleeg het volgende deel om het probleem op te lossen. 📖 P.28 “Kan niet afdrukken met het apparaat (netwerkverbindingsproblemen)”

■ Mac OS-omgeving

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Zijn de IP-adreseigenschappen correct ingesteld?	Volgende stap ↓	⇒	Stel het IP-adres correct in.
2	Hebt u toegang tot een ander netwerkapparaat vanaf de Mac OS-computer?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg de netwerkdocumentatie van uw Mac OS of neem contact op met de Apple service.
3	Kan een andere Mac OS-computer in het netwerk naar het apparaat afdrukken? Indien ja, vergelijk dan de instellingen om te bepalen welke moeten worden gewijzigd om afdrukken vanaf dit apparaat te ondersteunen.	Einde	⇒	Raadpleeg de netwerkdocumentatie van uw Mac OS of neem contact op met de Apple service.

■ UNIX/Linux-omgeving

Nr.	Controleer...	Ja	Nee	Mogelijke oplossing
1	Zijn de IP-adreseigenschappen correct ingesteld?	Volgende stap ↓	⇒	Stel het IP-adres correct in.
2	Is afdrukken met LPR/LPD correct ingesteld?	Volgende stap ↓	⇒	Stel de LPD-afdrukservice correct in.
3	Hebt u de UNIX/Linux-filters met succes kunnen installeren?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg de Software Installation Guide om de UNIX/Linux-filters te installeren.
4	Hebt u met succes een afdrukwachtrij kunnen maken en instellen?	Volgende stap ↓	⇒	Raadpleeg de Software Installation Guide om de afdrukwachtrij te configureren.
5	Kunt u afdrukken naar het apparaat via LPD als root?	Volgende stap ↓	⇒	Stel UNIX/Linux-toegang in voor het apparaat om andere gebruikers te kunnen laten afdrukken vanaf de Bourne shell. Raadpleeg uw UNIX/Linux-documentatie voor meer informatie.
6	Kunt u het apparaat pingen vanaf uw computer?	Volgende stap ↓	⇒	Probeer te pingen vanop afstand vanaf een andere server. Indien u het apparaat vanaf die server kunt bereiken, controleer dan of er conflicten zijn tussen het apparaat en uw huidig netwerksegment.
7	Werkt de LP Daemon?	Volgende stap ↓	⇒	Herlaad Daemon of start het systeem opnieuw op.
8	Kunt u afdrukken naar het apparaat?	Einde	⇒	Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.

In dit deel wordt uitgelegd hoe u problemen met het netwerkfax (N/W-fax)-stuurprogramma oplost.

■ N/W-faxstuurprogramma-installatiefoutmeldingen

Opmerking

Vervang "Printer" door "N/W-Fax" zoals vereist in de probleemomschrijving.

Voor informatie over het installeren van het N/W-faxstuurprogramma, raadpleeg de **Software Installation Guide**.

Vereiste instellingen om Windows NT-bestanden te kopiëren

Probleembeschrijving

Er is een verkeerd poorttype geselecteerd in het printerpoortscherm.

Mogelijke oplossing

- 1 Klik op **Annuleren (Cancel)** tot de wizard **Printer toevoegen** stopt.
- 2 Selecteer [**Printer toevoegen (Add Printer)**] uit het menu [**Bestand (File)**] in de map **Printers** om de wizard **Printer toevoegen op te starten** en voer vervolgens de installatie opnieuw uit.
- 3 Als het scherm voor het kiezen van een poort verschijnt, selecteer dan [**Lokale poort (Local port)**] om een printer toe te voegen.

De client software-DVD is nu vereist

Probleembeschrijving

Bij het toevoegen van een nieuw printerstuurprogramma, heeft de eindgebruiker niet de optie **Diskette** gekozen; in plaats daarvan heeft de gebruiker de printernaam gekozen uit de **Printer toevoegen-lijst**.

Mogelijke oplossing

- 1 Annuleer de wizard **Printer toevoegen**.
- 2 Selecteer [**Printer toevoegen (Add Printer)**] uit het menu [**Bestand (File)**] in de map **Printers** om de wizard **Printer toevoegen op te starten** en voer de installatie opnieuw uit.
- 3 Wanneer het scherm voor het kiezen van een printer verschijnt, selecteer dan [**Diskette (Have Disk)**].
- 4 Selecteer [**Bestaand stuurprogramma gebruiken (Use Existing Driver)**] om een bestaand stuurprogramma nogmaals toe te voegen of blader naar de subdirectory met het juiste *.inf-bestand.

*.DRV-bestand niet gevonden op client-DVD

Probleembeschrijving

Bij het toevoegen van een nieuw printerstuurprogramma, heeft de gebruiker niet de optie **Diskette** gekozen maar de printernaam uit de **Printer toevoegen-lijst**.

Mogelijke oplossing

- 1 Annuleer de wizard **Printer toevoegen**.
- 2 Selecteer [**Printer toevoegen (Add Printer)**] uit het menu [**Bestand (File)**] in de map **Printers** om de wizard **Printer toevoegen op te starten** en voer de installatie opnieuw uit.
- 3 Wanneer het scherm voor het kiezen van een printer verschijnt, selecteer dan [**Diskette (Have Disk)**].
- 4 Blader naar de subdirectory met het juiste *.inf-bestand.

Locatie bevat geen informatie over uw hardware

Probleembeschrijving

Het pad naar het *.inf-bestand dat gekozen werd tijdens het installeren van het stuurprogramma is te ver weg. Met andere woorden: het directory-pad bevat te veel karakters.

Mogelijke oplossing

Kopieer de directory met het *.inf-bestand naar de lokale schijf en ga verder met het installeren.

Deze poort is momenteel in gebruik

Probleembeschrijving

Het stuurprogramma was geopend, bezig met afdrukken of in gebruik door een andere printer of toepassing, wanneer u deze probeerde te verwijderen.

Mogelijke oplossing

Zorg ervoor dat alle afdruktaken voltooid zijn voor u een poort verwijdert. Heeft u nog steeds problemen, sluit dan alle toepassingen af en probeer opnieuw. Controleer elk stuurprogramma om te zien of een ander stuurprogramma dezelfde poort gebruikt. Zo ja, wijzig dan eerst de poortinstelling van het stuurprogramma en verwijder de poort.

Probleem met de huidige poortinstellingen

Probleembeschrijving

Het stuurprogramma is niet correct geïnstalleerd, mogelijk omdat de installatie niet voltooid werd.

Mogelijke oplossing

Verwijder het stuurprogramma en installeer het opnieuw vanaf de DVD met client-utilities/gebruikersdocumentatie of download het vanaf dit apparaat.

■ Algemene fouten met N/W-faxstuurprogramma

“Kan geen verbinding maken met het MFP-apparaat (Could not connect to the MFP device)” verschijnt

Probleembeschrijving

Wanneer gebruikers proberen toegang te krijgen tot de Eigenschappen van het N/W-faxstuurprogramma, verschijnt de foutmelding “Kan geen verbinding maken met het MFP-apparaat (Could not connect to the MFP device)”.

Mogelijke oplossing

Communicatie tussen het N/W-faxstuurprogramma en dit apparaat is mislukt. Zorg ervoor dat dit apparaat in gebruik is. Indien niet, zet dan de voeding aan.

Verbind het N/W-faxstuurprogramma met dit apparaat via TopAccess. Indien er geen verbinding kan worden gemaakt, start dan zowel de computer als dit apparaat opnieuw op.

De faxtaken staan niet vermeld op het scherm “Logs - Verzending (Transmission)” in TopAccess

Probleembeschrijving

Wanneer de faxtaaklogs bevestigd worden in het scherm “Logs - Verzending (Transmission)” in TopAccess, dan worden de verstuurde faxtaken niet weergegeven.

Mogelijke oplossing

Als de betreffende faxtaak niet in de loglijst staat, dan is uw verzending mogelijk niet uitgevoerd. Zoek in dat geval naar taken zonder de afdelingscode bij “Taakstatus (Job Status) - Fax” op het bedieningspaneel. Selecteer vervolgens de betreffende faxtaak en druk op de toets [Verzenden (Send)] om deze opnieuw te verzenden.

❑ Verzenden van een fax niet mogelijk met een voorblad

Probleembeschrijving

In een N/W-faxstuurprogramma dat ingesteld is op de IPP-poort, wordt geen voorblad gemaakt en treedt een XL-fout op tijdens de faxverzending wanneer een printerstuurprogramma, waarvan de bestandsnaam uit 54 of meer letters bestaat, opgegeven wordt als standaardprinter en een fax verzonden wordt met een vanuit Microsoft Excel toegevoegd voorblad.

Mogelijke oplossing

Gebruik 30 letters of minder voor de bestandsnaam van het printerstuurprogramma.

Authenticatieproblemen clientsoftware

■ Kan niet aanmelden met behulp van de clientsoftware

Probleembeschrijving

Ik kan me niet aanmelden op het apparaat met behulp van de clientsoftware.

Mogelijke oplossing

Als u zich niet kunt aanmelden op het apparaat met behulp van de clientsoftware, neem dan contact op met de beheerder van het apparaat. Omdat de gebruikersnaam en het wachtwoord die geregistreerd zijn in de clientsoftware worden gebruikt voor de verificatie in geval van automatisch aanmelden, kan het zijn dat het aanmeldingsscherm niet wordt weergegeven.

■ Afdrukken is ook mogelijk met onjuiste gebruikersnaam en wachtwoord

Probleembeschrijving

Ook als een onjuiste gebruikersnaam en wachtwoord in het inlogscherm van de clientsoftware zijn ingevoerd, is het afdrukken mogelijk.

Mogelijke oplossing

Als de clientsoftwareversie recenter is dan de systeemversie van het apparaat, dan is het afdrukken mogelijk, ook wanneer een onjuiste gebruikersnaam en wachtwoord zijn ingevoerd.
Installeer de meest recente versie van de clientsoftware.

■ Kan geen verbinding met de MFP maken

Als u geen verbinding kunt maken met het apparaat, start het dan opnieuw op*. Indien het probleem zich blijft voordoen, controleer dan het volgende:

- Is uw gebruikerscertificaat (clientcertificaat en CA-certificaat) geldig?
- Zijn het toegangspunt en de netwerkinstellingen correct?
- Selecteer [WEP] of [Geen (None)] vanaf [Beveiliging (Security)] in infrastructuurmodus en controleer of het aanraakpaneel de status van de draadloze LAN-verbinding als “verbonden (connected)” aangeeft. Als nog steeds geen verbinding met de draadloze LAN-verbinding kan worden gemaakt, dan is de ingevoerde SSID of WEP-coderingssleutel mogelijk onjuist. Controleer de draadloze LAN-verbindinginstellingen.
- Als de coderingsmodus van het toegangspunt waarmee verbinding wordt gemaakt TKIP is, stel dan de coderingsmodus van het apparaat in op TKIP + AES.
- Als de verificatiemodus van het toegangspunt waarmee verbinding wordt gemaakt WPA is, stel dan de verificatiemodus van het apparaat in op WPA/WPA2.
- Als de verificatiemodus van het toegangspunt waarmee verbinding wordt gemaakt WPAPSK is, stel dan de verificatiemodus van het apparaat in op WPA/WPA2PSK.
- Bij gebruik van zowel een infrastructuurmodus als een Wi-Fi Direct, stel hetzelfde kanaal in voor zowel het draadloze toegangspunt als de bestemming van de verbinding in de infrastructuurmodus en de groepseigenaar in Wi-Fi Direct.
- Is uw draadloze LAN uitgeschakeld? Het bedrade LAN en de infrastructuurmodus van de draadloze LAN kunnen niet tegelijk worden gebruikt.
- Ondersteunt een RADIUS-server TLS1.2 (Windows Server 2016 of hoger) wanneer verbinding niet mogelijk met WPA/WPA2 of WPA2 als verificatiemethode?

* Druk op de [POWER]-toets om het apparaat uit te schakelen en druk vervolgens nogmaals op de [POWER]-toets.


PROBLEEMOPLOSSING VOOR HET FAXEN

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe u problemen bij het faxen oplost.

Problemen bij het faxen	56
Foutcodes.....	56
Foutmeldingen.....	56
Problemen bij verzending/ontvangst.....	57

Problemen bij het faxen

■ Foutcodes

Voor een toelichting van de foutcodes die in de lijsten of rapporten verschijnen, raadpleeg de volgende paragraaf:
 P.67 “Foutcodes bij verzenden en ontvangen”

■ Foutmeldingen

Hier volgt een lijst met foutmeldingen die op de aanraakpaneel kunnen verschijnen. Als een van de berichten uit deze lijst op de aanraakpaneel verschijnt, druk dan op [FUNCTIE WISSEN (FUNCTION CLEAR)] op het bedieningspaneel om het te wissen, en tref vervolgens de maatregelen die in de kolom “Mogelijke oplossing” zijn beschreven.

Bericht	Oorzaak	Mogelijke oplossing
Geheugen vol	Geheugen vol bij het scannen van documenten naar het geheugen	Wacht hetzij tot het geheugen wordt gewist, of controleer de taken en wis voorbehouden taken op het scherm [Taakstatus (Job Status)].
Communicatiefout	Er is een communicatiefout opgetreden tijdens direct TX (verzenden).	Probeer de communicatie opnieuw.
Opdracht reservering vol	Het aantal voorbehouden taken overschrijdt het maximumaantal.	Wacht hetzij tot de voorbehouden taken zijn voltooid, of controleer de taken en wis voorbehouden taken op het scherm [Taakstatus (Job Status)].
Opdracht geheugen is vol	Het totaal aantal bestemmingen voor voorbehouden taken overschrijdt het maximumaantal.	Wacht hetzij tot de voorbehouden taken zijn voltooid, of controleer de taken en wis voorbehouden taken op het scherm [Taakstatus (Job Status)].
Sorry niet mogelijk	Er is een poging tot meeluisteren of direct TX tijdens de communicatie opgetreden.	Wacht tot de communicatie is beëindigd en probeer de communicatie opnieuw.
Niet mogelijk op dit moment	Er is een aanvullende poging tot voorbehouden polling transmissie opgetreden hoewel de polling transmissie al voorbehouden was.	Wacht hetzij tot de polling transmissietaken zijn voltooid, of controleer de taken en wis voorbehouden taken op het scherm [Taakstatus (Job Status)].
Te veel Tel# Cijfers	Er werden 128 tekens of meer geregistreerd voor een ketencommunicatie.	Bevestig het aantal gekozen tekens en registreer de nummers opnieuw.
Fax lijn1 is niet in orde. Herstart de machine./ Fax lijn2 is niet in orde. Herstart de machine.	Er is een fout opgetreden met de FAX-eenheid.	Druk op de [POWER]-toets en vervolgens op [Herstart (Restart)] op het aanraakscherm. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.

VOORZICHTIG

Probeer nooit de apparatuur zelf te repareren, uit elkaar te halen of aan te passen.

U kunt brand veroorzaken of een elektrische schok oplopen. Neem altijd contact op met uw servicevertegenwoordiger voor onderhoud of reparatie van de interne onderdelen van het apparaat.

■ Problemen bij verzending/ontvangst

Hier volgt een lijst met problemen die tijdens de verzending/ontvangst kunnen optreden.

Verzendingsproblemen

Probleem	Na te gaan
Verzend (Transmit) wordt niet weergegeven, zelfs als de [START]-toets is ingedrukt.	<ul style="list-style-type: none"> • Werd de handset neergelegd voordat u de [START]-toets indrukte? Wanneer u een oproep maakt op de handset om een fax te verzenden, leg dan de handset dan niet neer alvorens de [START]-toets in te drukken. • Is de modulaire snoer losgekoppeld? • Is de netstekker uit het stopcontact gehaald? • Kunt u telefoongesprekken ontvangen? • Is er een probleem met de externe fax? Controleer dit met degene aan wie u de fax probeert te verzenden.
Originelen worden diagonaal ingevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zijn de zijgeleiders van de ADF aangepast aan de breedte van het origineel dat u verzendt? • Voldoet het origineel dat u wilt verzenden aan de voorwaarden van het origineel dat beschikbaar is voor verzending?
Er worden 2 originelen tegelijk ingevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Is een groter aantal geplaatst dan het maximaal aantal originelen dat in één keer kan worden geplaatst? • Voldoet het origineel dat u wilt verzenden aan de voorwaarden van het origineel dat beschikbaar is voor verzending? • Werden de originelen te hard in de ADF gedrukt?
Het origineel wordt niet afgedrukt op het papier van de externe fax, hoewel het is verzonden.	Is de richting van de geplaatste originelen correct? Bij het plaatsen van het origineel op de glasplaat, geef het origineelformaat op.
In het verzonden beeld zijn zwarte lijnen zichtbaar.	Is het scangebied van de ADF schoon? Reinig het met een zachte doek.
Originelen worden niet verzonden, hoewel bewerkingen normaal worden uitgevoerd.	Is de externe fax compatibel met uw systeem? Dit systeem ondersteunt G3-communicatie, maar niet G2- of G4-communicatie.
Originelen kan niet in het buitenland worden verzonden.	Geef de verzendkwaliteit op en verzend opnieuw. Raadpleeg voor meer informatie de GD-1370 Fax Guide .

Ontvangstproblemen

Probleem	Na te gaan
Originelen kunnen niet worden ontvangen, ook als "Ontvangen (Receive)" wordt weergegeven en de [START]-toets wordt ingedrukt.	<ul style="list-style-type: none">• Werd de handset neergelegd voordat u de [START]-toets indrukte? Wanneer u een oproep beantwoordt op de handset om een fax te ontvangen, leg dan de handset dan niet neer alvorens de [START]-toets in te drukken.• Is de modulaire snoer losgekoppeld?• Is er een probleem met de externe fax? Controleer dit met degene die u de fax probeert te verzenden.
Er wordt geen papier uitgevoerd.	Is het papier in het apparaat op?
Het ontvangen origineel wordt donker afgedrukt en is onleesbaar of er zijn zwarte strepen op het origineel afgedrukt.	<ul style="list-style-type: none">• Maak een plaatselijke kopie en bevestig de goede afdrukken.• Is het verzonden origineel een vuil exemplaar? Controleer dit met degene die u de fax probeert te verzenden.• Is de storing te wijten aan een probleem of een functionele fout bij de externe fax? Controleer dit met degene die u de fax probeert te verzenden.
Papier wordt uitgevoerd, maar niet afgedrukt.	<ul style="list-style-type: none">• Is er voldoende toner?• Is het origineel correct op de externe fax geplaatst? Controleer dit met degene die u de fax probeert te verzenden.
Het papier loopt vaak vast.	<ul style="list-style-type: none">• Is het papierformaat voor laden juist ingesteld?• Is de papierlade juist geplaatst?• Stemt de opgegeven papiersoort overeen met wat in feite wordt gebruikt?

Tip

Als de voorgestelde maatregelen het probleem niet oplossen of als u te kampen heeft met andere dan hierboven beschreven problemen, neem contact op met uw servicetechnicus of uw leverancier.

DE STATUS VAN HET MULTIFUNCTIONELE SYSTEEM CONTROLEREN MET TopAccess

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe u de status van het apparaat controleert met TopAccess.

Tabblad met pictogrammen voor status hardware op TopAccess [Apparaat (Device)]	60
Foutmeldingen.....	62
Foutcodes.....	64
Foutcodes bij afdruktaken	64
Foutcodes bij verzenden en ontvangen	67
Foutcodes bij scantaken.....	71

Tabblad met pictogrammen voor status hardware op TopAccess [Apparaat (Device)]

Wanneer het apparaat onderhoud vereist of wanneer zich een fout voordoet, verschijnen de pictogrammen die de statusinformatie aangeven in de buurt van de grafische afbeelding van het apparaat op het tabblad [Apparaat (Device)] van TopAccess. Dit zijn pictogrammen iconen die worden weergegeven en hun betekenis.

Voor meer informatie over het tabblad [Apparaat (Device)] van TopAccess, raadpleeg de **TopAccess Guide**.

Printerfout 1



Deze pictogram geeft aan dat een niet-aanbevolen tonercartridge wordt gebruikt en het apparaat is gestopt met afdrukken.

Voor instructies over het vervangen van de tonercartridge, raadpleeg de **Hardware probleemoplossing handleiding**.

Printerfout 2



Deze pictogram geeft het volgende aan:

- U moet het papier uit de uitvoerlade van het apparaat verwijderen.
- U moet het papier uit de opvanglade van de finisher verwijderen.
- U moet de vastgelopen nietjes verwijderen uit de finisher.
Voor instructies over het verwijderen van vastgelopen nietjes, raadpleeg de **Hardware probleemoplossing handleiding**.
- U moet de vastgelopen nietjes verwijderen uit de rughechteenheid.
Voor instructies over het verwijderen van vastgelopen nietjes, raadpleeg de **Hardware probleemoplossing handleiding**.
- U moet de geperforeerde papiersnippers uit de perforator verwijderen.
Voor instructies over het verwijderen van papiersnippers, raadpleeg de **Hardware probleemoplossing handleiding**.
- Er wordt een niet-aanbevolen tonercartridge gebruikt.
Voor instructies over het vervangen van de tonercartridge, raadpleeg de **Hardware probleemoplossing handleiding**.
- U probeerde rughechten uit te voeren voor afdrukken op gemengde papierformaten.
- Het apparaat kan geen papier laden uit de lade van het externe papierinvoermagazijn.
- Het apparaat kan het papier niet uitvoeren in de uitvoerlade van het apparaat.

Klep open



Deze pictogram geeft aan dat de voorklep open staat.

Toner is leeg



Dit symbool geeft aan dat de toner op is. Het geeft ook aan welke kleur op is:

Voor instructies over het vervangen van de tonercartridge, raadpleeg de **Hardware probleemoplossing handleiding**.

Afvaltoner vol



Dit symbool geeft aan dat de tonerafvalbak vol is en vervangen moet worden.
Voor instructies over het vervangen van de tonerafvalbak, raadpleeg de **Hardware probleemoplossing handleiding**.

Papier bijvullen



Deze pictogram geeft aan dat het papier in een lade op is.
Raadpleeg de **Papier voorbereidinghandleiding**.

Papierstoring



Deze pictogram geeft aan dat er papier is vastgelopen. Het geeft ook aan waar het papier is vastgelopen.
Raadpleeg de **Hardware probleemoplossing handleiding**.

Geen nietjes



Deze pictogram geeft aan dat de nietjes in de finisher op zijn.
Raadpleeg de **Hardware probleemoplossing handleiding**.

Bel voor service



Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger om het apparaat te laten nakijken.

Foutmeldingen

Wanneer er een melding verschijnt op de [Apparaat (Device)]-tab van TopAccess, zie dan de onderstaande tabel om het probleem op te lossen.

TopAccess-melding	Mogelijke oplossing
Klep is open - Sluit de klep.	Sluit de klep aan de voorzijde.
Klep papierinvoergeedeelte is open - Sluit de klep.	Sluit de klep van de papierinvoer.
Klep transporteenheid is open - Sluit de klep.	Sluit de doorvoer-/transporteenheid.
Klep handinvoer is open - Sluit de klep.	Sluit de klep van de handinvoer.
Uitvoerklep is open - Sluit de klep.	Sluit de uitvoerklep.
Tonerklep is open - Sluit de klep.	Sluit de tonerdeur.
Afdekklep is open - Sluit de klep.	Sluit de klep van de glasplaat.
Transportklep opvang onder is open - Sluit de klep	Sluit de klep van de doorvoer van de onderste lade.
Klep inserter is open - Sluit de klep.	Sluit de invoerklep.
Extern groot papiermagazijn is los gekoppeld - Koppel deze vast aan het apparaat.	Bevestig het extern groot papiermagazijn aan het apparaat.
Klep LCF is open - Sluit de LCF-klep.	Sluit de klep van de extragrote papierinvoer.
Papierlade 1 is open - Sluit lade 1.	Sluit de lade.
Papierlade 2 is open - Sluit lade 2.	Sluit de lade.
Papierlade 3 is open - Sluit lade 3.	Sluit de lade.
Papierlade 4 is open - Sluit lade 4.	Sluit de lade.
Klep automatische dubbelzijdige kopieereenheid is open - Sluit de klep.	Sluit de klep van de automatische duplexeenheid.
Klep relaiseenheid is open - Sluit de klep.	Sluit de klep van de bridge unit.
Deksel finisherscharnier is open - Sluit het deksel.	Sluit de klep van de finisherverbinding.
Klep finisher is open - Sluit de klep.	Sluit de klep van de finisher.
Toevoerklep opvang onder is open - Sluit de klep	Sluit de onderste lade-uitvoerklep.
Voorklep opvang onder is open - Sluit de klep	Sluit de voorklep van de onderste lade.
Voorklep perforatie-eenheid is open - Sluit de klep.	Sluit de voorklep van de perforator.
Standaarduitvoerlande is vol - Verwijder papier.	Verwijder het papier uit de lade.
Opvang boven is vol - Verwijder papier.	Verwijder het papier uit de lade.
Opvang onder is vol - Verwijder papier.	Verwijder het papier uit de lade.
Opvang rughechtmodule is vol - Verwijder papier.	Verwijder het papier uit de lade.
Taakscheider (Job seperator)1 is vol - Verwijder papier.	Verwijder het papier uit de lade.
Taakscheider(Job seperator) 2 is vol - Verwijder papier.	Verwijder het papier uit de lade.
Geen papier in lade 1 - Vul papier bij.	Plaats het papier in de lade.
Geen papier in lade 2 - Vul papier bij.	Plaats het papier in de lade.
Geen papier in lade 3 - Vul papier bij.	Plaats het papier in de lade.
Geen papier in lade 4 - Vul papier bij.	Plaats het papier in de lade.
Geen papier in groot papiermagazijn - Vul papier bij.	Plaats het papier in de extragrote papierinvoer.
Papierstoring in taakscheider - Maak de papierbaan vrij.	Raadpleeg de instructies op het aanraakscherm om vastgelopen papier te verwijderen.
Papierstoring in automatische dubbelzijdige kopieereenheid - Maak de papierbaan vrij.	Raadpleeg de instructies op het aanraakscherm om vastgelopen papier te verwijderen.

TopAccess-melding	Mogelijke oplossing
Papierinvoerstoring - Maak de papierbaan vrij.	Raadpleeg de instructies op het aanraakscherm om vastgelopen papier te verwijderen.
Papierstoring in printer - Maak de papierbaan vrij.	Raadpleeg de instructies op het aanraakscherm om vastgelopen papier te verwijderen.
Papierstoring in finisher - Maak de papierbaan vrij.	Raadpleeg de Hardware probleemoplossing handleiding om het papier te verwijderen.
De tonerafvalbak is vol - Vervang de bak.	Raadpleeg de Hardware probleemoplossing handleiding om de tonerafvalbak te vervangen.
Nietjes op - Plaats een vol nietjesmagazijn	Raadpleeg de Hardware probleemoplossing handleiding om nietjes te vullen.
Open de voorklep en reinig laser/LED glaasjes en hoofdloaders.	Reinig het sleufglas en de hoofdlander.
Onbekende tonercartridge - Controleer de toner.	Controleer en stel de tonercartridge bij.
Zwarte toner is op - Installeer een nieuwe tonercartridge.	Raadpleeg de Hardware probleemoplossing handleiding om de zwarte tonercartridge te vervangen.
Cyaan toner is op - Installeer een nieuwe tonercartridge.	Raadpleeg de Hardware probleemoplossing handleiding om de cyaan tonercartridge te vervangen.
Magenta toner is op - Installeer een nieuwe tonercartridge.	Raadpleeg de Hardware probleemoplossing handleiding om de magenta tonercartridge te vervangen.
Gele toner is op - Installeer een nieuwe tonercartridge.	Raadpleeg de Hardware probleemoplossing handleiding om de gele tonercartridge te vervangen.
Zwarte toner is bijna op - Houd een nieuwe tonercartridge gereed.	Leg een nieuwe tonercontainer klaar.
Cyaan toner is bijna op - Houd een nieuwe tonercartridge gereed.	Leg een nieuwe tonercontainer klaar.
Magenta toner is bijna op - Houd een nieuwe tonercartridge gereed.	Leg een nieuwe tonercontainer klaar.
Gele toner is bijna op - Houd een nieuwe tonercartridge gereed.	Leg een nieuwe tonercontainer klaar.
Sluit de klep van de unit voor dubbelzijdig afdrukken	Sluit de klep van de unit voor dubbelzijdig afdrukken
Sluit de klep onder van de kopieopvangbak	Sluit de onderste klep van de kopieopvanglade.
Nieuwe tonerafvalbak gereedhouden a.u.b.	Maak een nieuwe tonerafvalbak gereed.
Fatale fout - Neem contact op met de serviceorganisatie.	Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
Fout hoofdmotor - Neem contact op met de serviceorganisatie.	Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
Printerinvoerfout.	Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
Scannerfout - Neem contact op met de serviceorganisatie.	Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
Fuserfout - Neem contact op met de serviceorganisatie.	Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.

Foutcodes

In TopAccess bevinden zich de pagina's voor de taaklijsten van de afdruk-, verzend-, ontvangst- en scantaken. De volgende foutcodes worden weergegeven op deze pagina's in de [Logs]-tab (taken die gelukt zijn hebben geen codes). Met behulp van deze codes kunt u de oorzaak van een eventuele fout achterhalen.

Tip

De foutcodes worden ook weergegeven in het [Log]-venster van het aanraakscherm. Raadpleeg de volgende lijsten wanneer u een foutcode ziet op het aanraakscherm. Als de weergegeven foutcode niet in de onderstaande tabellen staat, neem dan contact op met uw servicevertegenwoordiger.

■ Foutcodes bij afdruktaken

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
4011	De taak is geannuleerd	De taak werd geannuleerd.
4021	Stroomstoring	Controleer of de voedingskabel correct is aangesloten en stevig in het contact zit.
4031	Intern opslagapparaat vol fout	Verwijder onnodige privé-afdruktaken en ongeldige afdelingsafdruktaken.
4032	Te veel taken geregistreerd	Het aantal geregistreerde taken voor Multi Station afdruk heeft de bovengrens overschreden. Reduceer het aantal taken.
4033	Netwerkinstelling fout	De Multi Station afdruktaak kan niet worden geregistreerd als gevolg van een netwerkinstillingsfout. Pas de instellingen voor Multi-station afdrukken aan.
4041	Gebruikersverificatiefout	De gebruiker die het afdrukken uitvoert, is niet geverifieerd of geregistreerd. Voer gebruikersverificatie of -registratie uit.
4042	Verificatiefout afdelingscode	Controleer de informatie over de afdelingscode geregistreerd in dit apparaat.
4043	Verificatiefout projectcode	Controleer de informatie over de projectcode geregistreerd in dit apparaat.
4045	Er is een probleem met de verbinding met de LDAP-server of de instelling van de rechten.	Vraag de beheerder van de LDAP-server om hulp.
4111	Het aantal afdrukken is veranderd in "0".	Het aantal afdrukken opgegeven in het afdelings- en gebruikersbeheer is tegelijk veranderd in "0". Geef het aantal opnieuw op of voer een initialisatie uit.
4112	Het aantal afdrukken is veranderd in "0".	Het aantal afdrukken opgegeven in het gebruikersbeheer is veranderd in "0". Geef het aantal opnieuw op of voer een initialisatie uit.
4113	Het aantal afdrukken is veranderd in "0".	Het aantal afdrukken, opgegeven in afdelingsbeheer, is veranderd naar "0". Voer een initialisatie uit.
4121	Taak geannuleerd vanwege een fout met de externe teller.	<ol style="list-style-type: none">1. Voer een muntstuk of een kaart in en druk opnieuw af of neem contact op met uw beheerder.2. Sluit de sleutelteller aan en druk opnieuw af.3. Wis de Geplande afdruk-instelling en druk opnieuw af.
4211	Fout opslagbeperking afdrukgegevens	Afdrukken van de tijdelijk opgeslagen gegevens op het interne opslagapparaat (proefafdruk, privé-afdrukken, geplande afdruk enz.) kan niet worden uitgevoerd. Voer normaal afdrukken uit.
4212	Fout opslagbeperking e-Filing	Afdrukken van de gegevens opgeslagen op het interne opslagapparaat (afdrukken en e-Filing, afdrukken naar e-Filing, enz.) kan niet worden uitgevoerd. Voer normaal afdrukken uit.

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
4213	Fout beperking bestandsopslag	De bestandsopslagfunctie is ingesteld op 'uitgeschakeld'. Controleer de instelling van het apparaat.
4214	Fout fax/iFax-verzending	De fax/iFax-verzending of de N/W-fax/iFax-functie is ingesteld op 'uitgeschakeld'. Controleer de instelling van het apparaat.
4221	Fout uitsluitend privé-afdruktaak	Deze instelling is zo ingesteld dat er geen andere afdrutmogelijkheden zijn dan privé-afdrucken. Voer privé-afdrucken uit. E-mail direct afdrucken kan niet worden uitgevoerd, omdat privé-afdrucken er niet voor kan worden geselecteerd.
4222	Fout uitsluitend voor afdrucken in wachtstand	E-mail direct afdrucken kan niet worden uitgevoerd, omdat afdrucken in de wachtstand er niet voor kan worden geselecteerd.
4223	Fout uitsluitend voor privé-afdrucken/afdrucken in wachtstand	E-mail direct afdrucken kan niet worden uitgevoerd, omdat privé-afdrucken en afdrucken in de wachtstand er niet voor kunnen worden geselecteerd.
4243	Geen licentiefout	Installeer de licentie voor Multi-station afdrucken.
4244	Fout functie uitgeschakeld	Schakel de Multi-Station afdrukfunctie in met TopAccess.
4245	De OCR-functie is niet ingeschakeld	Installeer de OCR-licentie.
4311	Geen rechten om een taak uit te voeren	De gebruiker beschikt niet over de rechten om deze taak uit te voeren. Neem contact op met uw beheerder.
4312	Geen rechten om een bestand op te slaan	De gebruiker beschikt niet over de rechten om deze taak uit te voeren. Neem contact op met uw beheerder.
4313	Geen rechten om op te slaan in e-Filing	De gebruiker beschikt niet over de rechten om deze taak uit te voeren. Neem contact op met uw beheerder.
4314	Geen rechten om een fax/iFax te verzenden	De gebruiker beschikt niet over de rechten om deze taak uit te voeren. Neem contact op met uw beheerder.
4321	Geen rechten om af te drukken met de opgegeven instelling	De gebruiker beschikt niet over de rechten om deze taak uit te voeren. Neem contact op met uw beheerder.
4411	Fout genereren beeldgegevens	Druk opnieuw af of gebruik een ander printerstuurprogramma (PS3, Universeel). Controleer bij direct afdrucken of het af te drukken bestand kapot is (bijv: Het bestand kan geopend worden op een cliënt-pc), of controleer of het bestandsformaat ondersteund wordt.
4412	Double-sign coderingsfout	Er heeft zich een double-sign coderingsfout voorgedaan omdat het PDF-bestand gecodeerd is met een niet-ondersteund script. Het is niet mogelijk het bestand met deze functie af te drukken.
4511	Time-out van verbinding	Het afdrucken kan mislukken omdat de verzending van de afdrukgegevens is gestopt tijdens de communicatie met een clientcomputer of de verbinding vanaf een clientcomputer niet is verbroken. Controleer of de Ethernet-kabel correct is aangesloten. Controleer bovendien of de Ethernet-instellingen in de apparatuur overeenkomen met die van de op de apparatuur aangesloten hub. Probeer vervolgens opnieuw verbinding te maken.
4521	Het maximum aantal verbindingen is bereikt	Het afdrucken is mislukt omdat de nummers van de verbinding het maximum hebben bereikt. Wacht even en probeer opnieuw verbinding te maken. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
4522	Aantal geregistreerde afdruktaken heeft limiet bereikt bij de ontvangst van de gegevens	Doordat de afdruktaken die in behandeling zijn, vol zijn, is de taakontvangst beperkt. 1. Wacht tot het afdrukken van taken onder verwerking en wachten is voltooid en voer de communicatie vervolgens opnieuw uit. 2. Verwijder onnodige privé afdruktaken en afdruktaken zonder afdelingscodes en probeer opnieuw verbinding te maken.
4523	Intern opslagapparaat vol bij de ontvangst van gegevens	Omdat er niet genoeg ruimte is in het interne opslagapparaat, is de taakontvangst beperkt. Verwijder onnodige privé afdruktaken en afdruktaken zonder afdelingscodes op het interne opslagapparaat en voer de taak uit.
4611	Fout downloaden font	Het font kan niet worden geregistreerd omdat het aantal beschikbare fonts overschreden is. Verwijder minstens één font.
4612	Fout downloaden font	Het font kan niet worden geregistreerd omdat er geen ruimte is op het interne opslagapparaat. Verwijder minstens één font.
4613	Fout downloaden font	Het font kan niet worden geregistreerd omdat zich een fout heeft voorgedaan. Download opnieuw of genereer eerst opnieuw het font.
4621	Fout verwijderen gedownload font	Controleer of het te verwijderen font geregistreerd is.
4721	Verbindingsfout van Multi-station afdruk (ongeldige combinatie van de ROM-versie)	Neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
4F10	Storing bij afdrukken	Voer het afdrukken opnieuw uit. Schakel de stroom uit en daarna weer in als de fout blijft optreden, en voer het afdrukken opnieuw uit. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.

■ Foutcodes bij verzenden en ontvangen

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
0012	Origineel vastgelopen	Verwijder het vastgelopen origineel.
0013	Klep open	Sluit de klep stevig.
0020	Stroomonderbreking	Controleer het stroomonderbrekingsrapport.
0030	Verzending wordt geannuleerd. (De verzending werd beëindigd wegens een annulering van de taak vanwege een gebruiker of een papierstoring tijdens de bewerking direct verzenden.)	Verwijder het vastgelopen papier en probeer opnieuw te verzenden.
0033	Polling-fout	Controleer de polling-instellingen (beveiligingscode, enz.) en controleer of het polling-document aanwezig is.
0042	Geheugen vol	Controleer of er voldoende geheugen is voordat u de oproep opnieuw uitvoert.
0050	Lijn bezet	Probeer opnieuw verbinding te maken.
0051	Fax kabelverbinding niet aangesloten	Controleer of de fax kabelverbinding is aangesloten. Druk tweemaal op de toets [FUNCTIE WISSEN (FUNCTION CLEAR)] om de meldingen te wissen.
0040, 0052, 00B0-00B7 00C0-00C4 00C6, 00C7, 00D0-00DA	Signaalfout of lijnconditiefout	Probeer opnieuw verbinding te maken.
00C5	Ontvangstfout origineel van extra groot formaat	Het ontvangen origineel overschrijdt de lengtelimiet. Vraag de afzender om een korter origineel te sturen.
00E8	Intern opslagapparaat fout	Probeer opnieuw verbinding te maken. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
00F0-00F4	Hardware-/softwarefout	Probeer opnieuw verbinding te maken. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
1C10	Storing systeemtoegang	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer dezelfde taak opnieuw uit. Controleer of de SSL/TLS- en verificatie-instellingen juist zijn ingesteld in de instellingen van de SMTP-cliënt. Voor informatie over de SMTP-cliëntinstellingen, raadpleeg de TopAccess Guide . Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
1C11	Onvoldoende geheugen	Voltooi alle lopende taken voor u de taak, die problemen opleverde, opnieuw uitvoert. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
1C12	Fout bij ontvangst bericht	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer de taak, die problemen opleverde, opnieuw uit.
1C13	Fout bij verzending bericht	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer de taak, die problemen opleverde, opnieuw uit.

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
1C14	Ongeldige parameter	Als een sjabloon wordt gebruikt, maak deze dan opnieuw aan. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
1C15	Overschrijding bestandscapaciteit	Vraag de beheerder de instelling "Grootte paginafragment" te wijzigen voor de internetfaxinstelling of reduceer het aantal pagina's en probeer opnieuw.
1C30-1C33	Opslagapparaat toegangsfout.	Voltooi alle lopende taken voor u de taak, die problemen opleverde, opnieuw uitvoert. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
1C40	Storing bij beeldconversie	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer de taak, die problemen opleverde, opnieuw uit. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
1C60	Kan uw taak niet verwerken. Onvoldoende opslagruimte.	Reduceer het aantal pagina's van de mislukte taak en voer de taak opnieuw uit. Controleer of de server of het lokaal opslagapparaat voldoende opslagruimte heeft.
1C61	Kan adresboek niet lezen	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer de taak, die problemen opleverde, opnieuw uit. Reset de gegevens in het Adresboek en voer de taak nog een keer uit. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
1C63	IP-adresterminal uitgeschakeld	Vraag de beheerder het IP-adres van het apparaat in te stellen.
1C64	Mailadres terminal uitgeschakeld	Vraag de beheerder het e-mailadres van het apparaat in te stellen.
1C65	SMTP-adres uitgeschakeld	Vraag de beheerder het SMTP-serveradres in te stellen.
1C66	Fout server time-out	Controleer of de SMTP-server correct werkt.
1C69	Verbindingsfout SMTP-server	Stel de loginnaam en het wachtwoord van de SMTP in en controleer of de SMTP-server goed werkt. Controleer ook of het veld 'Van adres' van [E-mail] goed is ingesteld.
1C6B	Fout in mailadres terminal	Vraag de beheerder om de SMTP-verificatiemethode te controleren en of het e-mailadres van de terminal een niet-toegestaan teken bevat. Stel de correcte SMTP-verificatiemethode in of verwijder het niet-toegestane teken uit het e-mailadres van de terminal.
1C6C	Fout mailadres bestemming	Controleer of er een niet-toegestaan teken in het bestemmings-e-mailadres voorkomt. Verwijder het niet-toegestane teken en stel het correcte bestemmings-e-mailadres in en probeer vervolgens opnieuw.
1C6D	Systeemfout	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer de taak, die problemen opleverde, opnieuw uit. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
1C70	SMTP-cliënt uit	Vraag de beheerder om de SMTP-cliënt in te schakelen en voer de taak opnieuw uit.
1C71	SMTP-verificatiefout	Controleer of de verificatiemethode en het wachtwoord correct zijn. Indien SSL/TLS is ingeschakeld, zorg dan dat het SSL/TLS-poortnummer correct is ingesteld.
1C72	POP Before SMTP-fout	Controleer of de POP Before SMTP-instellingen en de POP3-instellingen correct zijn.
1CC0	De taak is geannuleerd	De taak werd geannuleerd.

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
1CC1	Stroomstoring	Controleer of de voedingskabel correct is aangesloten en stevig in het contact zit. Controleer of de stroomspanning stabiel is.
3A10	Fout MIME-formaat	Vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden in MIME1.0-formaat.
3A20	Fout e-mailverwerking	Vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden.
3A30	Fout gedeeltelijke e-mail time-out	Vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden, of de instelling voor de gedeeltelijke wachttijd te veranderen.
3A40	Ongeldige gedeeltelijke e-mail ontvangen	Vraag de afzender om de gedeeltelijke e-mail opnieuw te verzenden in RFC2046-formaat.
3A50	Intern opslagapparaat vol fout	Vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden door deze in verschillende e-mails op te splitsen. Indien deze fout zich voordoet omdat het papier op is en er te veel taken in de wachtrij staan op het interne opslagapparaat, voeg dan papier toe om de andere taken te activeren.
3A70	Ontvangst gedeeltelijke e-mail onderbroken	Vraag de beheerder om de gedeeltelijke e-mailinstelling in te schakelen en vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden.
3A80	Gedeeltelijke e-mail uitgeschakeld	Vraag de beheerder om de gedeeltelijke e-mailinstelling in te schakelen en vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden.
3B10	Fout e-mailformaat	Vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden.
3B20	Fout inhoudstype	Vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden met één van de volgende condities. - Door alleen een TIFF-FX formaat bestand toe te voegen - Door een PDF, JPEG of XPS formaat bestand toe te voegen (meerdere bestanden als bijlage toegestaan) - Door een bestand toe te voegen waarvan het formaat wordt ondersteund door deze apparatuur.
3B40	Fout e-maildecodering	Vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden.
3C10, 3C13	Fout TIFF-analyse	Vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden met bestanden in bijlage in TIFF-formaat.
3C20	Fout TIFF-compressie	Vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden met TIFF-bestanden in bijlage in MH-, MR-, MMR- of JBIG-compressie.
3C30	Fout TIFF-resolutie	Vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden met TIFF-bestanden in bijlage met een resolutie van 200 x 100, 200 x 200, 200 x 400, 300 x 300 of 400 x 400 dpi.
3C40	Fout TIFF-papierformaat	Vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden met TIFF-bestanden in bijlage die kunnen worden afgedrukt op papier dat toegestaan is voor het apparaat.
3C50	Fout bij Offramp overdracht	Vraag de afzender om de correcte faxnummers op te geven en de e-mail opnieuw te verzenden.
3C60	Offramp beveiligingsfout	Controleer of de opgegeven faxnummers geregistreerd staan in het adresboek van het apparaat. Indien niet, registreer dan de faxnummers in het adresboek en vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden met de correcte faxnummers.
3C70	Stroomstoring	Controleer of de taak hersteld is of niet. Indien niet, vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden.
3C90	Fout bij uitschakelen OffRamp-faxverzending	Controleer of de faxverzendingfunctie van de MFP-instelling uitgeschakeld is of niet.

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
3D10	Fout adres bestemming	Vraag de beheerder of de DNS- en mailserverinstellingen correct zijn ingesteld. Indien ze correct zijn ingesteld, vraag de afzender om te bevestigen of het bestemmingsadres correct is.
3D20	Overschrijding maximum aantal offramp bestemmingen	Vraag de afzender om maximaal 40 bestemmingen voor één offramp gateway taak op te geven. Het apparaat kan de offramp gateway overdracht niet uitvoeren naar meer dan 40 bestemmingen.
3D30	Faxapparaat is niet geïnstalleerd	Zorg dat het faxapparaat is geïnstalleerd of correct is aangesloten.
3E10	Communicatiefout POP3-server	Vraag de beheerder of het POP3-serveradres correct is ingesteld, en of de POP3-server correct werkt. Indien SSL/TLS is ingeschakeld, zorg dan dat het SSL/TLS-poortnummer correct is ingesteld.
3E20	Communicatie-timeout POP3-server	Vraag de beheerder of de POP3-server correct werkt en de LAN-kabel is verbonden met de server.
3E30	POP3-loginfout	Vraag de beheerder of de POP3-gebruikersnaam en wachtwoord correct zijn ingesteld.
3E40	Fout POP3-logintype	Vraag de beheerder of het POP3-logintype (Auto, POP3, APOP) correct is ingesteld.
3F10, 3F20	File I/O fout	Vraag de afzender om de e-mail opnieuw te verzenden. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.

■ Foutcodes bij scantaken

Tip

De foutmeldingen bij scantaken zijn als volgt:

- In de TopAccess-loglijst worden statusmeldingen weergegeven.
- In de loglijst van het aanraakscherm worden foutcodes weergegeven. Zie de onderstaande lijsten voor de beschrijving van de foutcode.

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
E-mail		
2C10, 2C12, 2C13, 2C20-2C22	Verkeerde taakstatus	Er is een systeemfout opgetreden tijdens het verzenden van een e-mail. Probeer opnieuw. Controleer of de SSL/TLS- en verificatie-instellingen juist zijn ingesteld in de instellingen van de SMTP-cliënt. Voor informatie over de SMTP-cliëntinstellingen, raadpleeg de TopAccess Guide . Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2C11, 2C62	Onvoldoende geheugen	Voltooi alle lopende taken voor u de taak, die problemen opleverde, opnieuw uitvoert. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2C14	De opgegeven parameter is ongeldig	Als u een sjabloon gebruikt, maak deze dan opnieuw aan. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2C15	Overschrijding limiet mailgrootte of maximale grootte	U verstuurt te veel documenten tegelijk. Verzend ze afzonderlijk.
2C30-2C33	Opslagapparaat toegangsfout.	Voltooi alle lopende taken voor u de taak, die problemen opleverde, opnieuw uitvoert. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2C40	Converteren van afbeeldingsbestandsformaat is mislukt	Deze fout doet zich voor als de conversie naar het PDF-formaat met hoog compressieniveau mislukt. Scan opnieuw. Indien de fout zich blijft voordoen, gebruik dan het normale PDF-formaat. Wanneer deze fout zich voordoet tijdens conversie naar een ander formaat dan het PDF-formaat met hoog compressieniveau, schakel dan de stroomtoevoer uit en weer in. Probeer vervolgens opnieuw te scannen. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2C43	Coderingsfout. Fout bij het aanmaken van een bestand.	Als de fout blijft optreden, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2C44	Aanmaken van een bestand werd niet toegestaan.	Een niet-gecodeerd bestand creëren werd niet toegestaan. Configureer de coderingsinstellingen en probeer opnieuw. Raadpleeg de beheerder om een niet-gecodeerd bestand te creëren.

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
2C45	Fout bij het maken van metagegevens	Controleer of de sjablooninstelling correct is en scan opnieuw. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2C50	Uitgevoerde e-mail verzenden zonder in te loggen door een gebruiker of afdeling in de instelling waarvoor authenticatie vereist is	Laat een gebruiker of een afdeling inloggen en probeer opnieuw te verzenden.
2C60	Intern opslagapparaat vol fout tijdens verwerken	Verminder het aantal pagina's van de taak die problemen opleverde en probeer opnieuw. Controleer of de server of het lokaal opslagapparaat voldoende opslagruimte heeft.
2C61	Fout bij lezen adresboek	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer dezelfde taak opnieuw uit. Reset de gegevens in het Adresboek en probeer het opnieuw. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2C63	IP-adresterminal uitgeschakeld	Vraag de beheerder het IP-adres van het apparaat in te stellen.
2C64	Mailadres terminal uitgeschakeld	Vraag de beheerder het e-mailadres van het apparaat in te stellen.
2C65, 2C66, 2C69	Fout bij verbinden met SMTP-server	Controleer of de SMTP-server correct werkt of dat de juiste SMTP-server is geselecteerd. Controleer ook of het veld 'Van adres' van [E-mail] goed is ingesteld.
2C6A	Fout bij verzenden e-mailbericht	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Probeer opnieuw te scannen. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2C6B	Het in het veld From: opgegeven adres is ongeldig	Vraag de beheerder om de SMTP-verificatiemethode te controleren en of het e-mailadres van de terminal een niet-toegestaan teken bevat. Stel de correcte SMTP-verificatiemethode in of verwijder het niet-toegestane teken uit het e-mailadres van de terminal.
2C6C	Het in het veld To: opgegeven adres is ongeldig	Controleer of het bestemmings-e-mailadres een niet-toegestaan teken bevat. Verwijder alle niet-toegestane tekens en stel het correcte bestemmings-e-mailadres in en probeer vervolgens opnieuw.
2C70	De SMTP-service is niet beschikbaar	Vraag de beheerder of de SMTP-service is ingeschakeld.
2C71	SMTP-verificatiefout	Controleer of de verificatiemethode en het wachtwoord correct zijn. Indien SSL/TLS is ingeschakeld, moet u ervoor zorgen dat het SSL/TLS poortnummer correct is ingesteld.
2C72	POP Before SMTP-fout	Controleer of de POP Before SMTP-instellingen en de POP3-instellingen correct zijn.
2CC0	De taak is geannuleerd	De taak werd geannuleerd.

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
2CC1	Er is een stroomstoring opgetreden	Controleer of de voedingskabel correct is aangesloten en stevig in het contact zit. Verzend de taak opnieuw.
Opslaan als bestand		
2D10, 2D12, 2D13	Verkeerde taakstatus	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Probeer opnieuw. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2D11	Onvoldoende geheugen	Wacht eventjes en probeer opnieuw. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2D14	De opgegeven parameter is ongeldig	Als u een sjabloon gebruikt, maak deze dan opnieuw aan. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2D15	Overschrijding maximale bestandscapaciteit	Deel het bestand op in verschillende bestanden, of probeer opnieuw in een formaat met één pagina.
2D30	Fout bij aanmaken map	Zorg dat u voldoende rechten hebt om gegevens naar de opslagmap te schrijven en dat de schijf in de map voldoende ruimte heeft, en probeer de taak dan opnieuw uit te voeren. Indien er meer dan één taak tegelijk wordt uitgevoerd, kan de fout zich voordoen omdat het opslagapparaat tijdelijk onvoldoende ruimte heeft. Wacht in dat geval even en probeer opnieuw. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2D31, 2D33	Fout bij aanmaken bestand	Zorg dat u voldoende rechten hebt om gegevens naar de opslagmap te schrijven en dat de schijf in de map voldoende ruimte heeft, en probeer de taak dan opnieuw uit te voeren. Indien er meer dan één taak tegelijk wordt uitgevoerd, kan de fout zich voordoen omdat het opslagapparaat tijdelijk onvoldoende ruimte heeft. Wacht in dat geval even en probeer opnieuw. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2D32	Fout bij verwijderen bestand	Zorg dat u voldoende rechten hebt om gegevens naar de opslagmap te schrijven en probeer de taak dan opnieuw uit te voeren. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
2D40	Fout bij converteren beeldbestandsformaat	Deze fout doet zich voor als de conversie naar het PDF-formaat met hoog compressieniveau mislukt. Scan opnieuw. Indien de fout zich blijft voordoen, gebruik dan het normale PDF-formaat. Wanneer deze fout zich voordoet tijdens conversie naar een ander formaat dan het PDF-formaat met hoog compressieniveau, schakel dan de stroomtoevoer uit en weer in. Probeer vervolgens opnieuw te scannen. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2D43	Coderingsfout. Fout bij het aanmaken van een bestand.	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in als de fout zich weer voordoet. Probeer het vervolgens opnieuw.
2D44	Een bestand creëren werd niet toegestaan.	Een niet-gecodeerd bestand creëren werd niet toegestaan. Configureer de coderingsinstellingen en probeer opnieuw. Raadpleeg de beheerder om een niet-gecodeerd bestand te creëren.
2D45	Fout bij het maken van metagegevens	Controleer of de sjablooninstelling correct is en scan opnieuw. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2D50	Uitgevoerd [Opslaan als bestand (Save as File)] zonder in te loggen door een gebruiker of afdeling in de instelling waarvoor authenticatie vereist is	Laat een gebruiker of een afdeling inloggen en probeer [Opslaan als bestand (Save as File)] opnieuw.
2D62	Verbinding met netwerkbestemming mislukt. Controleer het bestemmingspad.	Controleer of de netwerkmap van uw netwerk is gedeeld en probeer opnieuw te scannen. Indien de fout zich blijft voordoen, vraag uw beheerder dan om te controleren of het IP-adres of serverpad correct is. Controleer ook of de server correct werkt.
2D63	Het opgegeven netwerkpad is ongeldig. Controleer bestemmingspad.	Controleer of de correcte netwerkmap is gespecificeerd en probeer opnieuw te scannen.
2D64	Aanmelden bij bestandserver mislukt. Controleer gebruikersnaam en wachtwoord.	Controleer of de correcte gebruikersnaam en wachtwoord voor het aanmelden bij de bestandserver is gespecificeerd en of de correcte bestandserver is gespecificeerd. Probeer vervolgens opnieuw te scannen.
2D65	De map bevat te veel documenten. Fout bij aanmaken nieuw document	Verwijder de gegevens in de lokale opslagmap van het apparaat en probeer opnieuw te scannen.
2D66	Kan uw taak niet verwerken. Onvoldoende opslagruimte.	Verminder het aantal pagina's van de taak die problemen opleverde en probeer opnieuw. Controleer of de server of het lokaal opslagapparaat voldoende opslagruimte heeft.
2D67	De FTP-service is niet beschikbaar	Vraag de beheerder of de FTP-service correct is geconfigureerd.
2D68	De bestandsdelingsservice is niet beschikbaar	Vraag de beheerder of het SMP-protocol is ingeschakeld.

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
2D69	De NetWare-service is niet beschikbaar	Vraag de beheerder of het NetWare-protocol is ingeschakeld.
2DA6	Fout bij verwijderen bestand	Verwijder de bestanden in de gedeelde map met de Verkenner, schakel de stroomtoevoer uit en weer in en probeer dezelfde taak opnieuw. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2DA7	Geen toegang tot bron	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer dezelfde taak opnieuw uit. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2DC0	De taak is geannuleerd	De taak werd geannuleerd.
2DC1	Er is een stroomstoring opgetreden	Controleer of de voedingskabel correct is aangesloten en stevig in het contact zit. Verzend de taak opnieuw.
Opslaan naar USB		
2E10, 2E12, 2E13	Verkeerde taakstatus	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer dezelfde taak opnieuw uit. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2E11	Onvoldoende geheugen	Wacht eventjes en probeer opnieuw. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2E14	De opgegeven parameter is ongeldig	Als u een sjabloon gebruikt, maak deze dan opnieuw aan. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2E15	Documentgrootte heeft limiet of maximale grootte overschreden	Deel het bestand op in verschillende bestanden, of probeer opnieuw in een formaat met één pagina.
2E30	Fout bij aanmaken map	Zorg dat u voldoende rechten hebt om gegevens naar de opslagmap te schrijven en dat het opslagapparaat in de map voldoende ruimte heeft, en probeer de taak dan opnieuw uit te voeren. Indien er meer dan één taak tegelijk wordt uitgevoerd, kan de fout zich voordoen omdat de schijf tijdelijk onvoldoende ruimte heeft. Wacht in dat geval even en probeer opnieuw. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
2E31, 2E33	Fout bij aanmaken bestand	Zorg dat u voldoende rechten hebt om gegevens naar de opslagmap te schrijven en dat de schijf in de map voldoende ruimte heeft, en probeer de taak dan opnieuw uit te voeren. Indien er meer dan één taak tegelijk wordt uitgevoerd, kan de fout zich voordoen omdat het opslagapparaat tijdelijk onvoldoende ruimte heeft. Wacht in dat geval even en probeer opnieuw. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2E32	Fout bij verwijderen bestand	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer dezelfde taak opnieuw uit. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2E40	Fout bij converteren beeldbestandsformaat	Deze fout doet zich voor als de conversie naar het PDF-formaat met hoog compressieniveau mislukt. Scan opnieuw. Indien de fout zich blijft voordoen, gebruik dan het normale PDF-formaat. Wanneer deze fout zich voordoet tijdens conversie naar een ander formaat dan het PDF-formaat met hoog compressieniveau, schakel dan de stroomtoevoer uit en weer in. Probeer vervolgens opnieuw te scannen. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2E43	Encryptiefout - Aanmaken van een bestand mislukt	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in als de fout zich weer voordoet. Probeer het vervolgens opnieuw.
2E44	Aanmaken van een bestand werd niet toegestaan.	Een niet-gecodeerd bestand creëren werd niet toegestaan. Configureer de coderingsinstellingen en probeer opnieuw. Raadpleeg de beheerder om een niet-gecodeerd bestand te creëren.
2E45	Fout bij het maken van metagegevens	Controleer of de sjablooninstelling correct is en scan opnieuw. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2E50	Uitgevoerd [Opslaan op USB (Store to USB)] zonder in te loggen door een gebruiker of afdeling in de instelling waarvoor authenticatie vereist is	Laat een gebruiker of een afdeling inloggen en probeer [Opslaan op USB (Store to USB)] opnieuw.
2E65	De map bevat te veel documenten. Fout bij aanmaken nieuw document	Verwijder de gegevens in de lokale opslagmap van het apparaat en probeer opnieuw te scannen.
2E66	Kan uw taak niet verwerken. Onvoldoende opslagruimte.	Verminder het aantal pagina's van de taak die problemen opleverde en probeer opnieuw. Controleer of de server of het lokaal opslagapparaat voldoende opslagruimte heeft.
2EC0	De taak is geannuleerd	De taak werd geannuleerd.
2EC1	Er is een stroomstoring opgetreden	Controleer of de voedingskabel correct is aangesloten en stevig in het contact zit. Verzend de taak opnieuw.

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
Remote scan, WS Scan, Bestandsdownloadprogramma		
2A20	Geen toegang tot bron	Probeer dezelfde taak opnieuw. Als de fout zich blijft voordoen, schakel dan de stroomtoevoer uit en daarna weer in en probeer opnieuw.
2A31	WS Scan-functie is niet beschikbaar	Controleer of de WS-scanfunctie ingeschakeld is. Is dit niet het geval, stel dan in op "ingeschakeld".
2A40	Fatale systeemfout	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Probeer opnieuw te scannen.
2A50	De taak is geannuleerd.	De taak werd geannuleerd.
2A51	Er is een stroomstoring opgetreden	Controleer of de voedingskabel correct is aangesloten en stevig in het contact zit. Verzend de taak opnieuw.
2A60	Authenticatie voor WS Scan is mislukt	Als Windows Faxen en scannen wordt gebruikt met het WIA-stuurprogramma, controleer dan of de gebruikersnaam voor het aanmelden geregistreerd is. Als het bedieningspaneel of EWB van het apparaat wordt gebruikt, controleer dan of de gebruikersnaam voor het aanmelden geregistreerd is.
2A70	U bent niet gemachtigd om RemoteScan uit te voeren	Controleer of de gebruiker over de rechten beschikt om deze taak uit te voeren.
2A71	U bent niet gemachtigd om WS Scan uit te voeren	Controleer of de gebruiker over de rechten beschikt om deze taak uit te voeren.
2A72	U bent niet gemachtigd voor toegang tot e-Filing-box met scan-hulpprogramma.	Controleer of de gebruiker over de rechten beschikt om deze taak uit te voeren.
2A73	De gebruiker die het adresboek probeerde te exporteren of importeren heeft daar geen toestemming voor	Controleer of de gebruiker over de rechten beschikt om deze taak uit te voeren.
Opslaan in e-Filing		
2B11	De taakstatus is mislukt.	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer dezelfde taak opnieuw uit. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2B20	Geen toegang tot bestand	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer dezelfde taak opnieuw uit. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2B30	Onvoldoende schijfruimte	Verwijder onnodige documenten in e-Filing en probeer het opnieuw.
2B31	Geen toegang tot e-Filing	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Probeer de mislukte taak opnieuw uit te voeren. Er kan geen map met dezelfde naam als een reeds bestaand document in de box worden aangemaakt. Probeer opnieuw door de mapnaam te wijzigen. Verwijder de gespecificeerde e-Filing of map en stel ze opnieuw in. Indien de gespecificeerde e-Filing of map niet kan worden verwijderd, neem dan contact op met uw servicevertegenwoordiger.

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
2B50	Fout bij beeldverwerking	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Probeer opnieuw te scannen. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2B51	Fout bij verwerken beeldafdruk	Controleer of de functielijst kan worden uitgevoerd vanaf het beginscherm > tabblad [Gebr.functies -Gebruiker- (User Functions - User-)] > [Beheer (Admin)] > [Lijst / rapport (List/Report)] > [Lijst (List)] > [Functie (Function)]. Probeer opnieuw af te drukken. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2B71	De opslagperiode van e-Filing-documenten zal binnenkort verlopen	Controleer of er benodigde documenten zijn opgeslagen in e-Filing. De documenten zullen binnen enkele dagen worden verwijderd.
2B80	Het intern opslagapparaat voor het opslaan van e-Filing gegevens heeft bijna geen ruimte meer.	Verwijder alle onnodige documenten in e-Filing.
2B90	Onvoldoende geheugen	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Probeer opnieuw te scannen. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2BA0	Ongeldig box-wachtwoord gespecificeerd	Zorg ervoor dat het wachtwoord correct is en probeer opnieuw te scannen of reset eerst het wachtwoord en probeer dan opnieuw te scannen. Wanneer deze fout zich voordoet bij het afdrukken van de gegevens in e-Filing, voer dit dan uit met het beheerderswachtwoord. Indien de fout zich weer voordoet of als het wachtwoord ongeldig is voor andere bewerkingen dan afdrukken (bestand openen, enz.), neem dan contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2BA1	Verkeerd papierformaat, kleurenmodus of resolutie	Dit formaat, deze kleurmodus of deze resolutie wordt niet ondersteund door e-Filing. Controleer het papierformaat, de kleurmodus of de resolutie.
2BB0	De taak is geannuleerd	De taak werd geannuleerd.
2BB1	Er is een stroomstoring opgetreden	Controleer of de voedingskabel correct is aangesloten en stevig in het contact zit. Verzend de taak opnieuw.
2BC0	Fatale systeemfout	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Probeer opnieuw te scannen. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2BD0	Er is een stroomstoring opgetreden tijdens het terugzetten naar e-Filing.	Controleer of de voedingskabel correct is aangesloten en stevig in het contact zit. Verzend de taak opnieuw.
2BE0	Fout bij het verkrijgen van de apparaatparameters	Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Probeer opnieuw te scannen.
2BF0	Maximumaantal pagina's bereikt	Reduceer het aantal pagina's van de mislukte taak en voer de taak opnieuw uit.

Foutcode	Probleembeschrijving	Mogelijke oplossing
2BF1	Maximumaantal documenten bereikt	Verwijder de documenten uit de boxen of mappen.
2BF2	Maximumaantal mappen bereikt	Verwijder de mappen uit de boxen.
Netwerkinstellingen		
2500	Syntaxfout, de instructie wordt niet herkend	Controleer of het e-mailadres van de terminal en het bestemmingsmailadres correct zijn. Controleer of de mailserver correct werkt. Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer dezelfde taak opnieuw uit.
2501	Syntaxfout in parameters of argumenten	Controleer of het e-mailadres van de terminal en het bestemmingsmailadres correct zijn. Controleer of de mailserver correct werkt. Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer dezelfde taak opnieuw uit.
2503	Verkeerde volgorde van instructies	Controleer of de mailserver correct werkt. Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer dezelfde taak opnieuw uit. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2504	De instructieparameter wordt niet uitgevoerd	Controleer of de mailserver correct werkt. Schakel de stroomtoevoer uit en daarna weer in. Voer dezelfde taak opnieuw uit. Indien de fout zich blijft voordoen, neem contact op met uw servicevertegenwoordiger.
2550	De mailbox is niet beschikbaar	Controleer of de bestemmingsmailadressen correct zijn. Controleer de toegangsrechten voor de mailbox in de mailserver.
2551	De gebruiker is niet lokaal	Controleer of de bestemmingsmailadressen correct zijn. Controleer of de mailserver correct werkt.
2552	Onvoldoende systeemgeheugen	Het bestand is te groot voor de mailbox. Controleer de grootte van de mailbox op de mailserver. Verzend opnieuw in tekstmodus of met een lagere resolutie. Deel het document op en verstuur het opnieuw indien de fout zich blijft voordoen.
2553	De mailboxnaam is niet toegestaan	Controleer of de mailboxnaam in de mailserver een niet-toegestaan teken bevat.

WANNEER IETS MIS IS MET HET MULTIFUNCTIONELE SYSTEEM

Probeer de tips voor probleemoplossing uit dit hoofdstuk wanneer u denkt dat er een probleem is met het apparaat.

In dit hoofdstuk wordt ook het dagelijkse onderhoud voor het apparaat beschreven.

Wanneer u denkt dat er iets mis is met het multifunctionele systeem	82
Basisbedieningen.....	82

Wanneer u denkt dat er iets mis is met het multifunctionele systeem

Als u denkt dat er een probleem is met het apparaat, controleer dan het volgende.

Tip

- Voor een toelichting van de functies van het apparaat, zoals kopiëren of afdrucken, raadpleeg de betreffende handleidingen (**Kopieerhandleiding** en **Printing Guide**).
- Het controleren van de bedieningsstappen of procedures kan u helpen de problemen op te lossen. Wanneer er iets niet duidelijk is bij het bedienen van het apparaat of u denkt dat er een probleem mee dan zal de gebruikershandleiding voor de functie die u gebruikt, van pas komen.

■ Basisbedieningen

Probleembeschrijving	Oorzaak	Mogelijke oplossing
Het apparaat werkt helemaal niet.	Het netsnoer zit niet stevig in het stopcontact.	Voer het netsnoer in het stopcontact in totdat deze niet meer verder kan.
	Het apparaat is niet ingeschakeld.	Zet het apparaat aan.
Er worden geen symbolen of tekens weergegeven op het aanraakscherm. (Het HOOFD SCHAK. (MAIN POWER)-lampje en de toets [SPAARSTAND (ENERGY SAVER)] branden.)	Het apparaat staat in de slaapstand.	Druk op de toets [SPAARSTAND (ENERGY SAVER)] om de slaapstand te verlaten. Raadpleeg Hoofdstuk 1 van de Verkorte installatiehandleiding .
	Het apparaat staat in de Super-slaapstand.	Druk op de toets [SPAARSTAND (ENERGY SAVER)] om de Super-slaapstand te verlaten. Raadpleeg Hoofdstuk 1 van de Verkorte installatiehandleiding .
Er worden geen symbolen of tekens weergegeven op het aanraakscherm. (Alleen het HOOFD SCHAK. (MAIN POWER)-lampje brandt.)	Het apparaat is niet ingeschakeld.	Druk op de [POWER]-toets.
Het aanraakscherm is gedimd.	Het contrast van het aanraakscherm staat lager ingesteld.	Stel het contrast lichter in. Raadpleeg Hoofdstuk 1 van de MFP-beheerhandleiding .
De toets op het bedieningspaneel werkt niet. ("Energie besparen - druk op toets Energiebesparing. (Saving Energy - Press ENERGY SAVER Button.)" verschijnt op het aanraakscherm.)	Het apparaat staat in de energiebesparende stand.	Druk op de toets [SPAARSTAND (ENERGY SAVER)] om de spaarstand te verlaten. Raadpleeg Hoofdstuk 1 van de Verkorte installatiehandleiding .
De toets op het bedieningspaneel werkt niet. (Het HOOFD SCHAK. (MAIN POWER)-lampje en de toets [SPAARSTAND (ENERGY SAVER)] branden.)	Het apparaat staat in de slaapstand.	Druk op de toets [SPAARSTAND (ENERGY SAVER)] om de slaapstand te verlaten. Raadpleeg Hoofdstuk 1 van de Verkorte installatiehandleiding .
	Het apparaat staat in de Super-slaapstand.	Druk op de toets [SPAARSTAND (ENERGY SAVER)] om de Super-slaapstand te verlaten. Raadpleeg Hoofdstuk 1 van de Verkorte installatiehandleiding .

Probleembeschrijving	Oorzaak	Mogelijke oplossing
De toets op het bedieningspaneel werkt niet. (Alleen het HOOFD SCHAK. (MAIN POWER)-lampje brandt.)	Het apparaat is niet ingeschakeld.	Druk op de [POWER]-toets.
De toets op het bedieningspaneel of het pictogram op het aanraakpaneel werkt niet.	Er is een systeemgerelateerde storing opgetreden.	Houd de [POWER]-toets ten minste 5 seconden ingedrukt om de apparatuur uit te schakelen.
Het venster “Voer afdelingscode in (Enter Department Code)” verschijnt.	Het apparaat wordt beheerd onder de afdelingsbeheerfunctie.	Voer uw afdelingscode in. Neem contact op met de beheerder van het apparaat indien u de code niet kent.
Het scherm “Gebruikersnaam en wachtwoord invoeren (Enter the user name and Password)” verschijnt.	Het apparaat wordt beheerd onder de gebruikersbeheerfunctie.	Voer uw gebruikersnaam en wachtwoord in. Neem contact op met de beheerder van het apparaat indien u deze niet kent.
Er wordt een melding weergegeven op het aanraakscherm.	Er deed zich een probleem voor in het apparaat (of de melding wordt weergegeven voor een normale bewerking).	Ga na wat de melding betekent met behulp van de onderstaande lijst. Voor meer informatie over de berichten die worden weergegeven op het aanraakpaneel, raadpleeg de Hardware probleemoplossing handleiding .
Het apparaat herstart automatisch.	De automatische herstelfunctie werkt omdat een geheugen- of bewerkingsfout is opgetreden.	Door het herstarten is de normale toestand van het apparaat hersteld. U kunt het apparaat normaal gebruiken.

INDEX

A		
A/B-formaat.....	3	
ADF.....	4	
Afdelingscode.....	83	
Afdrukken met IPP	46	
Afdrukken met LPR	28, 46	
Afdrukken met Raw TCP	46	
Afdrukken met SMB	28, 45	
Afdrukcomgeving		
Linux.....	48	
Mac OS.....	47	
NetWare	47	
Novell afdrukken	47	
UNIX.....	48	
Windows.....	45, 46	
Afdruktaakfouten.....	24	
C		
Cliënten	29	
D		
Documentwachtwoord.....	25	
E		
e-Filing-webtoepassing		
foutmeldingen	37	
inhoudsframe	36	
sessie beëindigd	36	
subvensters.....	36	
Energiebesparende stand	82	
F		
Foutcodes.....	56, 64	
afdruktaken	64	
scantaken.....	71	
verzenden en ontvangen.....	67	
Foutmeldingen.....	56	
e-Filing webtoepassing	37	
TopAccess	62	
G		
Gebruikersinformatie	83	
H		
Hardwareproblemen	30	
Het apparaat detecteren	40, 42	
Hoeveelheid resterende toner	15	
I		
Instructieregeloep	26	
K		
Kopiëren		
beeld met vlekken	18, 19	
beeld niet volledig.....	20	
dichtheid	18	
functies instellen	18	
gestreept beeld.....	20, 21	
kleur/zwart-wit	21	
kopiëren stopt	18	
onduidelijk beeld.....	20	
ongelijk beeld	20	
scheef beeld	19	
L		
LDAP-verificatie	44	
Local Discovery.....	42	
Log.....	13	
LT-formaat	3	
N		
Netwerk-faxstuurprogramma.....	49	
Netwerkfaxstuurprogramma.....	49	
Netwerk-gerelateerde printproblemen	45	
Novell afdrukken	47	
P		
Pictogrammen op TopAccess		
afvaltoner vol	61	
bel service.....	61	
geen nietjes	61	
klep open.....	60	
papier op	61	
papierstoring.....	61	
printerfout 1	60	
printerfout 2	60	
toner is leeg.....	60	
ping-commando.....	43	
Poort		
printerstuurprogramma	26	
Printerconfiguratie - oproepen.....	27	
Privé-afdruktaak.....	25	
Probleem	57	
S		
Scangegevens		
opslaan in de gedeelde map	32	
scangegevens e-mailen	32	
Slaapstand.....	82	
Super slaap-stand	82	
T		
Taakgeschiedenis.....	13	
Tabblad [Apparaatinstelling (Device Settings)].....	27	
Taken		
annuleren	9	
bevestigen	8	
herstel informatie	12	
onderbreken / hervatten	10	
overgeslagen	12	
verplaatsen.....	11	
Z		
Zoeken met LDAP	44	

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

**MULTIFUNCTIONELE DIGITALE KLEURENSYSTEMEN /
MULTIFUNCTIONELE DIGITALE SYSTEMEN**

Software probleemoplossing handleiding

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