

HỆ THỐNG MÀU SẮC KỸ THUẬT SỐ ĐA CHỨC NĂNG / HỆ THỐNG MÀU SỐ ĐA NĂNG

# Khắc phục sự cố phần mềm Hướng dẫn

STUDIO2000AC/2500AC
 STUDIO2505AC/3005AC/3505AC/4505AC/5005AC
 STUDIO2008A/2508A/3008A/3508A/4508A/5008A
 STUDIO5506AC/6506AC/7506AC
 STUDIO5508A/6508A/7508A/8508A

© 2016 TOSHIBA TEC CORPORATION Mọi quyền được bảo lưu

Theo luật bản quyền, sách hướng dẫn này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào mà không có sự cho phép trước bằng văn bản của TTEC.

Cảm ơn bạn đã mua Hệ thống kỹ thuật số đa chức năng hoặc Hệ thống màu kỹ thuật số đa chức năng của TOSHIBA. Sách hướng dẫn này mô tả cách khắc phục sự cố có thể xảy ra khi bạn đang sử dụng thiết bị.



Một số kiểu máy cung cấp chức năng quét / in như một tùy chọn.

#### Cách đọc sách hướng dẫn này

#### Các ký hiệu trong sách hướng dẫn này

Trong sổ tay hướng dẫn này, một số mục quan trọng được mô tả bằng các ký hiệu được hiển thị bên dưới. Hãy chắc chắn đọc các mục này trước khi sử dụng thiết bị này.



Chỉ ra một tình huống nguy hiểm tiềm ẩn mà nếu không tránh được, có thể dẫn đến từ vong, thương tích nghiêm trọng hoặc hư hỏng nghiêm trọng hoặc cháy thiết bị hoặc các đồ vật xung quanh.



Cho biết tình huống nguy hiểm tiềm ẩn, nếu không tránh được, có thể dẫn đến thương tích nhẹ hoặc trung bình, hư hỏng một phần thiết bị hoặc các vật xung quanh hoặc mất dữ liệu.

Chỉ ra thông tin mà bạn cần chú ý khi vận hành thiết bị.

Mô tả thông tin hữu ích hữu ích cần biết khi vận hành thiết bị.

Các trang mô tả các mục liên quan đến những gì bạn hiện đang làm. Xem các trang này theo yêu cầu.

#### Đối tượng mục tiêu cho sách hướng dẫn này

Đây là sách hướng dẫn hướng đến người dùng phổ thông và quản trị viên.

#### • Tên model và sê-ri trong sách hướng dẫn này

Trong sổ tay hướng dẫn này, mỗi tên mẫu được thay thế bằng tên sê-ri như hình dưới đây:

Tên mẫu	Tên sê-ri trong sách hướng dẫn này
e-STUDIO2000AC / 2500AC	Dòng e-STUDIO5005AC
e-STUDIO2505AC / 3005AC / 3505AC / 4505AC / 5005AC	
e-STUDIO2008A / 2508A / 3008A / 3508A / 4508A / 5008A	Dòng e-STUDIO5008A
e-STUDIO5506AC / 6506AC / 7506AC	Dòng e-STUDIO7506AC
e-STUDIO5508A / 6508A / 7508A / 8508A	Dòng e-STUDIO8508A

#### Trang thiết bị tùy chọn

Để biết các tùy chọn có sẵn, hãy tham khảo Hướng dẫn nhanh.

#### Màn hình trong sách hướng dẫn này

- Các chi tiết trên màn hình có thể khác nhau tùy thuộc vào cách thiết bị được sử dụng, chẳng hạn như trạng thái của các tùy chọn đã cài đặt, phiên bản hệ điều hành và các ứng dụng.
- Các màn hình minh họa được sử dụng trong sách hướng dẫn này dành cho giấy ở định dạng A / B. Nếu bạn sử dụng giấy ở định dạng LT, cách hiển thị hoặc thứ tự các nút trong hình minh họa có thể khác với thiết bị của bạn.

#### • Các từ viết tắt trong sách hướng dẫn này

Trong sách hướng dẫn này, "Khay nạp tài liệu quét kép" (DSDF) và "Khay nạp tài liệu tự động đảo chiều" (RADF) được gọi chung là "Khay nạp tài liệu tự động" (ADF).

### Nhãn hiệu

Đối với nhãn hiệu, hãy tham khảo *Thông tin an toàn.* 

#### NỘI DUNG

#### chương 2 KHẮC PHỤC SỰ CỐ KHI SAO CHÉP

## Chương 3 KHẮC PHỤC SỰ CỐ KHI IN

Sự cố công việc in	
Xóa lỗi lệnh in	24
Không thể nhớ mật khẩu tài liệu cho công việc In Riêng tư	25
Việc in một tài liệu bao gồm nhiều đồ họa sẽ mất nhiều thời gian	25
Không xuất hiện ngay cả khi bạn nhập mã bộ phận của mình trên Mac OS	25
Các vấn đề về trình điều khiển máy in	
Không thể in (vấn đề thiết lập cổng)	26
Không thể in (vấn đề tên cộng đồng SNMP)	26
Tùy chọn dòng lệnh không được xử lý	
Không thể truy xuất cấu hình máy in	
Không thể thay đổi cài đặt trên tab [Cài đặt thiết bị]	27
Sự cố kết nối mạng	
Không thể in bằng thiết bị (sự cố kết nối mạng)	
Không thể in với bản in SMB	
Các vấn đề của khách hàng	29
Kiểm tra trạng thái khách hàng	29
Các vấn đề về phần cứng	
Lệnh in không xuất ra	30

#### Chương 4 KHẮC PHỤC SỰ CỐ ĐỂ KẾ HOẠCH

Các vấn đề về quét	
Không thể gửi email bản quét của tôi	32
Không thể tìm thấy dữ liệu được lưu trong thư mục chia sẻ	32
Không thể thực hiện quét từ PC với Office 2013	32
OCR hoạt động không tốt	33

#### Chương 5 KHẮC PHỤC SỰ CÓ KHI NỘP HÒ SƠ ĐIỆN TỬ

Các vấn đề về tiện ích e-FilingWeb	36
e-Filing Web Utility kết thúc phiên hoạt động	36
Nhiều cửa sổ phụ liên tục xuất hiện	36
Việc hiển thị các mục trong Khung nội dung mất nhiều thời gian	36
Thông báo lỗi	37

# Chương 6 KHẮC PHỤC SỰ CỐ CHO KẾT NỐI MẠNG

Định vị thiết bị trong mang	40
Không thể định vị thiết hị trong mạng	40
Không thể định vị thiết bị ưới Local Discovery	41
Thiết bị không phản hồi lênh ping	
	40
Van de xac thực va tìm kiem LDAP	43
Mạng tắt xảy ra hoặc bảng điều khiển cảm ứng bị tắt sau khi tìm kiếm LDAP	
Xác thực LDAP mất nhiều thời gian	
Sự cố in ấn (Liên quan đến mạng)	44
In SMB trong môi trường hệ điều hành Windows	
Bản in thô TCP hoặc LPR trong môi trường hệ điều hành Windows	45
In IPP trong môi trường hệ điều hành Windows	45
In Novell trong môi trường NetWare	
Môi trường Mac OS	
Môi trường UNIX / Linux	
Sự cố trình điều khiển Fax mạng (N / W-Fax)	48
Thông báo lỗi cài đặt trình điều khiển N / W-Fax	
Các lỗi chung của trình điều khiển N / W-Fax	
Vấn đề xác thực phần mềm máy khách	50
Không thể đăng nhập bằng phần mềm máy khách	
Việc in ấn có thể được thực hiện ngay cả với tên người dùng và mật khẩu không chính xác	
Sự cố kết nối mạng LAN không dây	51
Không thể kết nối với MEP	51

### Chương 7 KHẮC PHỤC SỰ CÓ ĐỂ NHANH CHÓNG

Các vấn đề về fax	
Mã lỗi	
Thông báo lỗi	
Sự cố truyền / nhận tín hiệu	

# Chương 8 KIỂM TRA TÌNH TRẠNG THIẾT BỊ TopAccess

Biểu tượng trạng thái phần cứng trên tab TopAccess [Thiết bị]		58
Thông báo lỗi	60	
Mã lỗi	62	
Mã lỗi trên lệnh in		62
Mã lỗi truyền và nhận	64	
Mã lỗi khi quét công việc		67

# Chương 9 KHI CÓ THIẾT BỊ SAI LẦM

Khi bạn nghĩ có điều gì đó không ổn với thiết bị	76
Hoạt động chung	
MŲC LŲC	

# XÁC NHẬN TÌNH TRẠNG CÔNG VIỆC TRÊN BẢNG CẢM ỨNG

Chương này mô tả cách xác nhận trạng thái xử lý và lịch sử các công việc đã thực hiện cũng như lượng mực còn lại trong hộp mực.

Xác nhận các trạng thái công việc của In / Sao chép / Quét / Faxsố 8		
Xác nhận các công việc đang thực hiện hoặc những công việc đang chờ đợi		số 8
Xác nhận lịch sử công việc	13	
Xác nhận tình trạng ngăn kéo		14
Xác nhân lương mực còn lai		15

Bạn có thể thực hiện các công việc in / sao chép / quét / fax đang thực hiện hoặc các công việc đang chờ trên bảng điều khiển cảm ứng. Ngoài ra, bạn có thể xóa, tạm dừng hoặc tiếp tục công việc trong thời gian chờ đợi và thay đổi thứ tự của chúng.

Bạn cũng có thể xác nhận lịch sử các công việc đã thực hiện, trạng thái của ngăn kéo và lượng mực còn lại trong hộp mực.

#### Notes

- Khi thiết bị này được quản lý bằng chức năng quản lý người dùng hoặc chức năng quản lý bộ phận, bạn chỉ có thể kiểm tra công việc hoặc trạng thái của thiết bị này nếu ban không đăng nhập vào thiết bị này.
- Khi thiết bị này được quản lý bằng chức năng quản lý người dùng, các công việc chỉ chờ người dùng đã đăng nhập có thể bị xóa, tạm dừng hoặc thay đổi thứ tự của họ và lịch sử công việc chỉ dành cho người dùng đó được hiển thị trên danh sách nhật ký in.

Tuy nhiên, nếu người dùng có đặc quyền quản trị viên, tất cả các công việc đang chờ có thể bị xóa, tạm dừng hoặc thay đổi thứ tự của chúng và toàn bộ lịch sử công việc được hiển thị trên danh sách nhật ký in.

#### Xác nhận công việc đang thực hiện hoặc những công việc đang chờ

Bạn có thể xác nhận các công việc đang thực hiện hoặc các công việc đang chờ trên bảng điều khiển cảm ứng.

1 Để xem chúng, hãy nhấn [Trạng thái công việc].



2 Nhấn loại công việc bạn muốn kiểm tra trên tab [Công việc]. Danh sách công việc hiện ra. Lệnh sao chép xuất hiện trên danh sách lệnh in cũng như lệnh in.

Job Status							⊕ ?
Printing							
Print	Eav	Scan					
liser N	lame	Date Ti	Paper				
		10,15:	7 A4				
		10,15:50	A4	1	1	Ready	
📥 User03		10,15:50	A4			Ready	/
						it C	lose
Jobs	Log		Supply			ner	
					05/10/2 1	2016 Job	Status 🕨

- [In]: Danh sách lệnh in xuất hiện. Trên danh sách lệnh in, bạn có thể xác nhận biểu tượng của loại lệnh, tên của người dùng đã gửi lệnh, ngày và giờ lệnh đã được gửi, khổ giấy, số trang và bộ sao chép / in và trạng thái xử lý. Trong cột [Trạng thái] cho lệnh in đã lên lịch, "Đã lên lịch" được hiển thị.
- [Fax]: Danh sách công việc fax xuất hiện. Trong danh sách, bạn có thể xem số tệp, đích, ngày và giờ, số trang và trạng thái hiện tại.
- [Quét]: Danh sách công việc quét xuất hiện. Trong danh sách, bạn có thể xem tên đích / tệp của từng công việc, tác nhân (chức năng quét), ngày giờ, số trang và trạng thái hiện tại.

Bạn có thể xem lên đến 1000 công việc. Nhấn [Đóng]. Menu trở lại menu hiển thị trước khi bạn nhấn [Trạng thái công việc].

1

#### Note

Tùy thuộc vào trạng thái đăng nhập hoặc cài đặt công việc của bạn, danh sách trên có thể không hiển thị các công việc yêu cầu xác thực, bao gồm cả bản in cá nhân hoặc nhận fax an toàn.

Để xem các lệnh này, hãy chuyển đến màn hình [Chế độ in]. Để biết thêm hướng dẫn, hãy tham khảo Hướng dẫn in

hoặc là *Hướng dẫn Fax GD-1370.* 

Để biết cài đặt xác thực công việc, hãy tham khảo Hướng dẫn TopAccess.

#### • Xóa công việc

Bạn có thể xóa các công việc mà bạn không cần nữa.

# 1 Chọn công việc mong muốn trên danh sách công việc, rồi nhấn [Xóa].



Bạn có thể chọn nhiều hơn một công việc.

# 2 Nh<u>ấn [Xóa].</u>

Job Status	5				?
Printing					
Print User01	Attention	Delete OK? Cancel		itus ig ig ig Close	1/1
Jobs	Log	Supply	Toner		
			05/10/2016	Job Statu	us 🕨

Công việc hiện đã bị xóa.

#### Tạm dừng công việc

Các công việc có trạng thái là "Chờ" có thể được giữ trong hàng đợi (Tạm dừng). Chọn công việc mong muốn trong danh sách công việc, rồi nhấn [Tạm dừng].

#### Note

Bạn có thể tạm dừng một công việc được đặt ở vị trí thứ mười một trở lên từ công việc đang chạy và có trạng thái là "Chờ".

Job Stati	JS						• ?
Printing							
Print	Fax						
	User Name	Date, Time	Paper				
🚔 User01		10,10:12	A4			Wait	
📥 Lisor01		10 10 17	A4	1	1	Wait	
🖶 User03		10,10:12	A4	1	1	Wait	$\left  \frac{3}{2} \right $
Useroi		10,10:12	A4	1	1	wait	
	(1	2					
Delete	Pause					it i	Close
Jobs	Log		Supply			ner	
	2				05/10/2 1	2016 Job 2:52 Job	Status 🕨

Công việc hiện đã bị tạm dừng. Công việc bị tạm dừng không được in ngay cả khi đến lượt. Bắt đầu in công việc tiếp theo.

#### Tiếp tục công việc đã tạm dừng

Chọn công việc mong muốn, rồi nhấn [Tiếp tục].

Job Status						۲	?
Printing							
Print Fax	Scan						
User Name	Date, Time						
🚔 User01	10,10:12	A4			Wait		~
🚔 User01	10,10:12	A4			Wait		3
📥 User01	10.10:12	Α4	1	1	Wait		~
🚔 User03	10,10:12						
Delete Resume	Move 🖤				it (	lose	
Jobs Lo	og	Supply			ner		
2				05/10/2 1	2016 Job 2:53 Job	Statu	IS 🕨

#### Chuyển việc •

Bạn có thể thay đổi thứ tự các công việc đang chờ bằng cách di chuyển chúng vào bên trong danh sách.

#### Note

Bạn hủy bỏ một công việc được định vị ở vị trí thứ mười một trở lên khỏi công việc đang chạy và có trạng thái là "Chờ". Vị trí đích cũng phải ở vị trí thứ mười một hoặc muộn hơn từ công việc đang chạy.



2 Chọn vị trí mà bạn muốn công việc chuyển đến.

Job Status						• ?	
Select the destination you want to move							
Print Fax Scan							
User Name	Date, Time	Paper	Pages	Sets	Status		
User01	10,10:12	A4	1	1	Wait		
📄 User03	10,10:12	A4	50	1	Wait		
📇 User01	10,10:12					~	
븜 User03	10,10:12	A4	1	1	Wait	, ,	
Delete Pause					t (	lose	
Jobs Log		Supply		To	ner		
				05/10/2 1	2016 Job 2:52 Job	Status 🕨	

Job Status								?
Printing								
Print								
U	ser Name	Date, Time	Paper					
📥 User01		10,10:12	A4	1	1	Wait		~
📑 User01		10,10:12	A4	4	1	Wait		z
📄 User03		10,10:12	A4	50	1	Wait		~
븜 User03		10,10:12	A4			Wait		
Delete						it	Close	
Jobs			Supply			oner		
					05/10/: 1	2016 J	ob Stat	us 🕨

Công việc đã chuyển sẽ thuộc công việc đã chọn.

#### • Xác nhận thông tin của một công việc đã bỏ qua

Công việc có thể không được thực hiện vì lý do bao gồm cả việc thiếu giấy hoặc ghim cụ thể. Những điều này sẽ tự động được bỏ qua và công việc tiếp theo sẽ được thực hiện (chức năng Bỏ qua công việc). Kiểm tra trên bảng điều khiển cảm ứng cách bạn có thể khôi phục các công việc bị tạm ngừng. Để biết cách đặt chức năng Bỏ qua công việc, hãy tham khảo *Hướng dẫn quản lý tổ chức TCVM*.

1 Chọn công việc đã bỏ qua trong danh sách công việc và nhấn [Thông tin khôi phục].



# 2 Giải quyết nguyên nhân bỏ qua theo hướng dẫn trên màn hình.

Job St	atus		<b>1</b>	2
Recov	ery Infor	mation		
The lis	t below shov	vs the suspended job information.		
Cause		Staple empty		
Recove		Check staple cartridge Replace it with a new staple cartridge. Check first that there are no jobs in p * Printing restarts automatically.	orogre	es
Paper S		A4-R		
Paper				
Drawe				
		Close		
		Job S	tatus	

#### Note

Nếu nhiều nguyên nhân tồn tại, nguyên nhân thứ hai được hiến thị sau khi bạn giải quyết nguyên nhân đầu tiên. Giải quyết tất cả các nguyên nhân cho phù hợp.

#### Tip

Ngoài chức năng Bỏ qua công việc, thiết bị cung cấp cho bạn một số cài đặt để tránh tình trạng công việc bị tạm dừng thường xuyên. Ví dụ: chức năng Tự động Thay đổi Nguồn Giấy (Nạp cùng kích thước giấy từ một ngăn khác ngay cả khi ngăn được chỉ định từ giấy đang được nạp trống) giúp việc in tiếp tục ngay cả khi hết giấy. Hơn nữa, nếu hết kim bấm hoặc khay đựng giấy đục lỗ đầy, bạn có thể tiếp tục in mà không cần ghim bấm hoặc bấm lỗ. Để biết thêm chi tiết, hãy tham khảo *Hướng dẫn quản lý tổ chức TCVM.* 

#### Xác nhận lịch sử công việc

Bạn có thể xác nhận lịch sử các công việc đã thực hiện trên bảng điều khiển cảm ứng.

# 1 Nhấn [Trạng thái công việc]> tab [Nhật ký].



# 2 Chọn loại công việc bạn muốn xác nhận.

Job Status							₩ ?
Print	Send	Receive	Scan				
	User Name	$\mathcal{H}$	Date,Time	Paper			
🚔 user202		: 4011	10,14:33	B4	8		
🚔 user202		: 4011	10,14:20	A4	47		
🚔 user202		: 4011	10,14:14	A4-R	26		13
📇 user202		: 4011	10,14:13	A4	52		
🚔 user202		: 4011	10,14:11	B4	8		
							llose
Jobs	Lo	g	Supply		Tone		
					05/10/201 15:2	6 4 Job	Status 🕨

Danh sách nhật ký xuất hiện. Các lệnh sao chép xuất hiện trên danh sách nhật ký in cũng như các lệnh in. Liên quan đến fax và fax internet, Gửi và Nhận được hiển thị riêng lẻ.



Trên danh sách nhật ký, bạn có thể xác nhận biểu tượng của loại lệnh, tên của người dùng đã thực hiện công việc, ngày và giờ lệnh được in, khổ giấy và số trang hoặc bộ sao / in. Để in lịch sử hiển thị trên [Nhật ký gửi] hoặc [Nhật ký nhận], nhấn [Nhật ký].

Để thêm thông tin vào số địa chỉ bao gồm số điện thoại hoặc địa chỉ E-mail được hiển thị trên [Nhật ký gửi], [Nhật ký nhận] hoặc [Nhật ký quét], nhấn [Nhập]. Để biết thêm hướng dẫn, hãy tham khảo *Hướng dẫn quản lý tổ chức TCVM*.

1

Khi bạn hoàn tất xác nhận, nhấn [Đóng] để menu trở lại menu ở bước 2, rồi nhấn [Đóng]. Menu trở lại menu hiển thị trước khi bạn nhấn [Trạng thái công việc].

Tips

- Để biết chi tiết về lịch sử công việc được hiển thị trên màn hình nhật ký, hãy tham khảo Hướng dẫn TopAccess.
- Để biết chi tiết về các mã lỗi được hiển thị trong [Trạng thái], hãy xem phần sau:
  - P.62 "Mã lỗi"
- Bạn có thể xuất lịch sử công việc sang USB. Để biết thêm chi tiết, hãy tham khảo Hướng dẫn quản lý tổ chức TCVM.

#### • Xác nhận tình trạng của ngăn kéo

Bạn có thể xác nhận kích thước và cài đặt loại giấy hoặc số lượng còn lại trong ngăn kéo. Trong khi in, bạn có thể xác nhận ngăn kéo nào đang nạp giấy.

1 Nhấn [Trạng thái công việc]> tab [Nguồn cung cấp].

Job Status				۲	?
Printing					
	Bypass				
A4 🖿					
A3 🔳					
A4-R					
B4			F	<i>c</i> :	
				Close	
Jobs		Supply	Toner		
			05/10/2016	Job Status	5 🕨

Trong khi in, nút cho ngăn từ nơi nạp giấy sẽ được tô sáng.

Nhấn [Đóng] khi bạn hoàn tất xác nhận. Menu trở lại menu hiển thị trước khi bạn nhấn [Trạng thái công việc].

#### Khi [Trạng thái công việc] nhấp nháy

Khi hết giấy trong ngăn in trong khi in, [Trạng thái công việc] trên bảng điều khiển cảm ứng sẽ nhấp nháy. Trong trường hợp này, hãy nhấn [Trạng thái công việc] để menu hiển thị trạng thái in sẽ xuất hiện và nút cho ngăn có giấy đã hết sẽ nhấp nháy trên menu này. Tiếp tục in khi bạn thêm giấy vào ngăn này.



## • Xác nhận lượng mực còn lại

Bạn có thể xác nhận lượng mực còn lại gần đúng trong hộp mực.

# 1 Nhấn [Trạng thái công việc]> tab [Mực in].



Nhấn [Đóng] khi bạn hoàn tất xác nhận. Menu trở lại menu hiển thị trước khi bạn nhấn [Trạng thái công việc].

1

16 Xác nhận trạng thái công việc của In / Sao chép / Quét / Fax



# KHẮC PHỤC SỰ CỐ KHI SAO CHÉP

Chương này mô tả cách khắc phục sự cố sao chép và sao chép đầu ra.

# Sự cố sao chép

Xem bảng dưới đây khi bạn gặp sự cố trong chức năng sao chép vận hành hoặc có kết quả sao chép không mong muốn.

Mô tả vấn đề	Nguyên nhân	Hành động sửa chữa
Không thể thiết lập các chức năng.	Một chức năng khác là không có sẵn cho sự kết hợp đã được thiết lập.	Một số chức năng không thể được kết hợp.
Sao chép dừng trong quét các bản gốc. (Thông báo "Số lượng tài liệu gốc vượt quá giới hạn. Bạn sẽ in các tài liệu gốc đã lưu trữ chứ?" Xuất hiện.)	Số lượng trang được quét đã đạt đến mức tối đa.	Để sao chép ảnh đã quét, nhấn [Có]. Để hủy, nhấn [Không].
Sao chép dừng trong quét các bản gốc. (Thông báo "Không đủ Không gian làm việc để lưu trữ bản gốc. Bạn sẽ in ra các bản gốc được lưu trữ chứ? " xuất hiện.)	Không còn bộ nhớ trong khả dụng.	Để sao chép ảnh đã quét, nhấn [Có]. Để hủy, nhấn [Không].
Hình ảnh được sao chép quá nhạt.	Không còn mực.	Khi không còn mực, thông báo "Cài đặt mới * ** hộp mực, "được hiển thi. (Đối với các kiểu máy màu, **** chộ biết mấu ap dụng.) Thay họp mực bảng hộp mực mới.
		Để tìm hiểu cách thay thế hộp mực, hãy tham khảo đến <i>Hướng dẫn Khắc phục sự cố Phần cứng.</i>
	Mật độ sao chép được đặt quá nhẹ.	Làm tối mật độ theo cách thủ công hoặc thử chế độ mật độ tự động.
Hình ảnh được sao chép quá tối.	Mật độ sao chép được đặt quá tối.	Làm sáng mật độ theo cách thủ công hoặc thử chế độ mật độ tự động.
Hình ảnh được sao chép có vết bấn.	Nắp gốc hoặc ADF chưa được hạ xuống hoàn toàn.	Hạ thấp hoàn toàn để chặn ánh sáng bên ngoài.
	Kính gốc, tấm ép, vùng quét và thanh dẫn bị ố.	Làm sạch chúng. Để tìm hiểu cách làm sạch kính gốc, tờ giấy ép, khu vực quét và hướng dẫn, hãy tham khảo <i>Hướng dẫn Khắc phục sự cố Phần cứng.</i>
	Mật độ sao chép được đặt quá tối.	Làm sáng mật độ theo cách thủ công hoặc thử chế độ mật độ tự động.
	Bản gốc trong suốt chẳng hạn như giấy trong suốt hoặc giấy truy tìm đang được sử dụng.	Để sao chép một bản gốc trong suốt một cách rõ ràng, hãy đặt một tờ giấy trắng, trắng phía sau bản gốc. Đảm bảo rằng giấy đủ lớn để che bản gốc.
Hình ảnh được sao chép có vết bẩn.	Các ngón tay tách trong bộ nhiệt áp bị bẩn.	Bộ nhiệt áp cần được làm sạch. Hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn. Có thể tránh được các vết bẩn bằng cách đặt khổ giấy khi thực hiện sao chép bypass.

Mô tả vấn đề	Nguyên nhân	Hành động sửa chữa
Hình ảnh sao chép bị lệch.	Bản gốc được gửi từ ADF theo hướng xiên.	Thay thế bản gốc trong khi căn chỉnh các thanh dẫn bên của ADF theo chiều rộng của nó để nó được đặt thẳng.
	Khoảng cách giữa giấy và các thanh dẫn bên trong ngăn kéo hoặc khay nạp tay quá lớn.	Điều chỉnh khoảng cách giữa giấy và các thanh dẫn bên sao cho phù hợp. Để biết chi tiết, hãy tham khảo <i>Hướng dẫn chuẩn bị</i> <i>giấy.</i>
Hình ảnh đã sao chép bị thiếu một phần.	Kích thước hoặc hướng của giấy sao chép và giấy của bản gốc không nhất quán. Tỷ lệ giảm không được đặt đúng.	Điều chỉnh kích thước giấy sao chép cho phù hợp với bản gốc hoặc đặt tỷ lệ thu nhỏ cho giấy sao chép.
	Lề ràng buộc quá rộng.	Đặt chiều rộng lề ràng buộc để bao phủ hoàn toàn bản gốc. Để biết chi tiết, hãy tham khảo <i>Hướng dẫn sao chép.</i>
	Bản gốc lớn hơn vùng có thể in được.	Không thể sao chép phần bên ngoài của vùng có thể in được. Chức năng Full Image cho phép bạn sao chép toàn bộ ảnh gốc với tỷ lệ giảm 95 99%.
Hình ảnh được sao chép bị mờ.	Có khe hở giữa kính gốc và kính gốc.	Hạ Nắp gốc hoặc ADF xuống hoàn toàn để bản gốc tiếp xúc hoàn toàn với mặt kính trục lăn.
4	Giấy sao chép bị ẩm.	Thay nó bằng giấy sao khô.
Hình ảnh được sao chép có không đồng đều trong Hướng ngang.	Chân sạc chính bị ố vàng.	Làm sạch bộ sạc chính. Để biết cách vệ sinh bộ sạc chính, hãy tham khảo các <i>Hướng dẫn Khắc phục sự có Phần cừng</i> .

Mô tả vấn đề	Nguyên nhân	Hành động sửa chữa		
Ảnh được sao chép có vệt đen theo phường ngang.	Khu vực quét hoặc các hướng dẫn được Làm sạch	chúng. dơ bẩn. Để tìm hiểu cách làm sạch vùng quét hoặc hướng dẫn, tham khảo <i>Hướng dẫn Khắc phục sự cố Phần cứng.</i>		
	Bụi mịn có thể gây ra tiếng ồn quét dễ thấy trên hình ảnh trong khi quét bản gốc Để biết chi t chép.	Đặt Giảm nhiễu ADF để giảm nhiễu quét có thể gây ra khi quét tài liệu gốc. ết, hãy tham khảo <i>Hướng dẫn sao chép</i> và với ADF khi sao <i>Hướng dẫn quản lý tổ chức TCVM</i> .		
Ảnh được sao chép có vệt trắng hoặc vệt màu theo phương ngang.	Bộ sạc chính, đầu in LED hoặc kính khe bị ố.	Vệ sinh bộ sạc chính, đầu in LED hoặc kính khe. Để tìm hiểu cách làm sạch chúng, hãy tham khảo <i>Hướng dẫn Khắc phục sự cố Phần cứng</i> .		
Khi sao chép từ khay tay, vùng xung quanh đầu ra của hình ảnh hơi bị ố nằm ở mặt sau của 2-	Đã xảy ra hiện tượng lệch mặt trong đối với giấ mặt sau vì hình ảnh màu đồng nhất là của tấm khô do kết quả của thấp độ ẩm.	y dày, hãy sao chép mặt sau bằng cách chọn "(BACK)" cho loại giấy. Đối với giấy thường, hãy tạo bản sao 2 mặt bằng thiết bị in hai mặt tự động. Để biết chi tiết về các loại giấy khi sao chép từ khay tay, hãy tham khảo <i>Hướng dẫn sao chép.</i>		
Bản gốc màu được sao chép dưới dạng đen trắng ngay cả khi [Màu tự động] được chọn cho chế độ màu.	Một số bản gốc màu có thể được sao chép dưới dạng đen trắng: • Bản gốc có rất ít màu • Nhìn chung bản gốc hơi đen • Bản gốc màu nhạt	Đặt chế độ màu thành [Đủ màu]. Bạn có thể thay đổi tiêu chí để xác định xem tài liệu gốc là đen trắng hay màu. Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo <i>MFP</i> <i>Hướng dẫn quản lý.</i>		
Ablack-and-whiteoriginal là Một số bản cả khi [Có thể sao chép màu tự động: Màu] được chọn cho chế độ màu.	<ul> <li>gốc đen trắng được sao chép màu ngay</li> <li>Bản gốc bị ố vàng</li> <li>Bản gốc có nền</li> </ul>	Đặt chế độ màu thành [Đen]. Bạn có thể thay đổi tiêu chí để xác định xem tài liệu gốc là đen trắng hay màu. Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo <b>MFP</b>		
	màu sắc	Hướng dẫn quản lý.		

Mô tả vấn đề	Nguyên nhân	Hành động sửa chữa
Hình ảnh được sao chép bị lệch so với giấy.	Giấy trong ngăn kéo được nạp vào xiên.	Kiểm tra và điều chỉnh không gian giữa giấy và các thanh dẫn bên để không tốn nhiều diện tích.
Giấy đã sao chép bị nhăn.	Giấy trong ngăn kéo được nạp vào xiên.	Kiểm tra và điều chỉnh không gian giữa giấy và các thanh dẫn bên để không tốn nhiều diện tích.
	Giấy trong ngăn kéo bị ẩm.	Đặt giấy mới mở ra khỏi gói. Lưu ý những điểm sau trong việc bảo quản giấy thừa.
		<ul> <li>Bọc giấy trong bao bì của nó để giữ cho nó không bị gỉ.</li> </ul>
		Tránh ánh nắng trực tiếp.
		Bảo quản ở nơi không ẩm ướt.
		Để giấy không bị gấp hoặc cong, hãy cất giấy ở nơi bằng
		phẳng.

# 3

# KHẮC PHỤC SỰ CỐ KHI IN

Chương này mô tả cách khắc phục sự cố in.

Sự cố công việc in	
Xóa lỗi lệnh in	24
Không thể nhớ mật khẩu tài liệu cho công việc In Riêng tư	25
Việc in một tài liệu bao gồm nhiều đồ họa sẽ mất nhiều thời gian	25
Các vấn đề về trình điều khiển máy in	
Không thể in (vấn đề thiết lập cổng)	26
Không thể in (vấn đề tên cộng đồng SNMP)	26
Tùy chọn dòng lệnh không được xử lý	26
Không thể truy xuất cấu hình máy in	27
Không thể thay đổi cài đặt trên tab [Cài đặt thiết bị]	27
Sự cố kết nối mạng	
Không thể in bằng thiết bị (sự cố kết nối mạng)28	
Không thể in với bản in SMB	28
Các vấn đề của khách hàng	29
Kiểm tra trạng thái khách hàng	29
Các vấn đề về phần cứng	
Lệnh in không xuất ra	30

# Sự cố công việc in

Phần này mô tả cách xóa lỗi lệnh in.

#### Xóa lỗi lệnh in

#### Mô tả vấn đề

Xảy ra lỗi lệnh in và [Trạng thái công việc] nhấp nháy khi giấy do máy tính chỉ định không được đặt trong ngăn kéo của thiết bị.



Hành động sửa chữa Xóa lỗi theo quy trình bên dưới.

#### Để in bằng cách đặt giấy vào khay nạp tay

1 Nhấn [Trạng thái công việc] đang nhấp nháy.

# 2 Đặt giấy có kích thước được chỉ định với máy tính lên khay nạp tay và nhấn [START] cái nút.

Quá trình in được thực hiện. Nhấn [Trạng thái công việc] khi quá trình in đã hoàn tất.

#### In bằng cách chọn khổ giấy đã được đặt trong ngăn kéo khác

Bạn có thể viết nhanh với giấy đã được đặt sẵn trong ngăn kéo. Tuy nhiên, một số phần của hình ảnh có thể không được in nếu kích thước giấy trong ngăn kéo nhỏ hơn kích thước bạn đã chỉ định.

1 Nhấn nút ngăn kéo bạn định sử dụng trên bảng điều khiển cảm ứng.

2 Nhấn nút [BẤT ĐẦU].

#### Không thể nhớ mật khẩu tài liệu cho lệnh In Riêng tư

#### Mô tả vấn đề

Tôi không thể nhớ mật khẩu tài liệu cho lệnh In Riêng tư của mình.

#### Hành động sửa chữa

Mật khẩu tài liệu cho lệnh In Riêng tư sẽ không bao giờ được hiển thị khi lệnh in đã được gửi đến thiết bị. Để in lệnh In Riêng tư không thành công, hãy gửi lại tài liệu dưới dạng lệnh In Riêng mới.

Công việc In Riêng không thành công vẫn chưa được in trong hàng đợi công việc. Để xóa nó, bắt buộc phải có một trong hai cách dưới đây. Liên hệ với người quản lý thiết bị.

- Nhập mật khẩu của quản trị viên vào danh sách lệnh In Riêng tư trên bảng điều khiển cảm ứng và xóa lệnh in. Để biết chi tiết, hãy tham khảo Hướng dẫn in.
- Đăng nhập vào TopAccess bằng mật khẩu của quản trị viên và xóa công việc trong danh sách Công việc In. Để biết chi tiết, hãy tham khảo Hướng dẫn TopAccess.

#### Việc in một tài liệu bao gồm nhiều đồ họa cần nhiều thời gian

#### Mô tả vấn đề

Cần có thời gian để in một tài liệu bao gồm nhiều đồ họa từ Trình điều khiển Máy in Đa năng (PCL6).

#### Hành động sửa chữa

Vì điều này có thể thỉnh thoảng xảy ra, hãy bỏ chọn hộp kiểm [Nén JPEG] của tab [Cài đặt PDL] trong [Tùy chỉnh] của tab [Cài đặt thiết bỉ] trước khi in các tài liệu đó.

#### • Không xuất ra ngay cả khi bạn nhập mã bộ phận của mình trên Mac OS

#### Mô tả vấn đề

Lệnh in không được xuất ra ngay cả khi bạn nhập mã bộ phận của mình và in mã đó trên Mac OS.

#### Hành động sửa chữa

Mã bộ phận đã nhập có thể không đúng. Xác nhận mã bộ phận của bạn.

Nếu mã phòng ban không chính xác, các lệnh in được xử lý theo cài đặt ([Thiết lập phòng ban] [Công việc in mã phòng ban không hợp lệ] từ TopAccess). Để biết chi tiết, hãy tham khảo *Hướng dẫn TopAccess.* 

#### Các vấn đề về trình điều khiển máy in

Phần này mô tả cách khắc phục sự cố cho trình điều khiển máy in.

#### Tip

Để biết các thông báo lỗi xuất hiện trong quá trình cài đặt trình điều khiển máy in, hãy tham khảo *Cài đặt phần mềm* Hướng dẫn.

## Không thể in (sự cố cài đặt cổng)

#### Mô tả vấn đề

Tôi không thể làm quen với thiết bị.

#### Hành động sửa chữa

Nếu trình điều khiển máy in trên máy khách trỏ đến một cổng mạng sai, các lệnh sẽ không xuất hiện trong hàng đợi lệnh in hiện tại và cũng không được in. Khắc phục sự cố theo quy trình bên dưới:

# 1 Mở thư mục Máy in từ Bảng Điều khiển.

2 Nhấp chuột phải vào biểu tượng trình điều khiển máy in.

**3** Chọn Thuộc tính máy in từ menu lối tắt.

4 Chọn tab [Cổng], sau đó kiểm tra xem cổng đã được định cấu hình đúng chưa.

5 Nhấp vào tab [Chung] và nhấp vào [Trang Kiểm tra ln] để xác nhận rằng cài đặt là chính xác.

#### Không thể in (vấn đề tên cộng đồng SNMP)

#### Mô tả vấn đề

Tôi không thể làm quen với thiết bị.

#### Hành động sửa chữa

Kiểm tra xem tên cộng đồng SNMP có giống nhau không trong 3 cài đặt sau.

- Trang thiết bị
- Cổng TCP / IP của tab [Cổng] trong trình điều khiển máy in
- Hộp thoại [Cài đặt SNMP] của tab [Khác] trong trình điều khiển máy in

#### Tùy chọn dòng lệnh không được xử lý

#### Mô tả vấn đề

Tất cả các tùy chọn in được gửi đến thiết bị khi bắt đầu lệnh in. Nếu tệp in đã chứa các lệnh in, chúng sẽ ghi đè các tùy chọn dòng lệnh bạn đã đặt. Ví dụ: nếu tệp in chỉ định giấy A4 và bạn chỉ định giấy A3 bằng lệnh lp, thì tài liệu sẽ được in trên giấy A4.

#### Hành động sửa chữa

Thay đổi các thuộc tính của tài liệu bạn định in để tạo một tệp in khác. Gửi lệnh in bằng lệnh lp mà không cần thiết lập các tham số bổ sung.

## • Không thể truy xuất cấu hình máy in

#### Mô tả vấn đề

Khi truy cập các thuộc tính máy in, thông báo "Truy xuất cấu hình máy in không thành công" sẽ hiển thị.

#### Hành động sửa chữa

Trình điều khiển máy in không thể giao tiếp với thiết bị. Hãy thử các bước trong danh sách kiểm tra bên dưới.

Không.	Kiểm tra	Đúng	Không	Hành động sửa chữa
1	Thiết bị đã được bật chưa?	Kế tiếp Bược •	•	Bật thiết bị.
2	Bạn có thể kết nối máy tính với thiết bị qua TopAccess không?	Kế tiếp Bược •	•	Khởi động lại thiết bị.
3	Thông báo tương tự có xuất hiện lại khi bạn truy cập thuộc tính của trình điều khiển máy in không?	•	Kết thúc	<ol> <li>1.Nhấn [Làm mới] trên tab [Cài đặt thiết bị] để tìm kiếm máy in.</li> <li>2. Nếu không tìm thấy máy in, hãy kiểm tra việc gán cổng trình điều khiển máy in và đảm bảo rằng nó đúng.</li> </ol>

## Không thể thay đổi cài đặt trên tab [Cài đặt thiết bị]

#### Mô tả vấn đề

Tab [Cài đặt thiết bị] chuyển sang màu xám và không thể thay đổi cài đặt của chúng.

#### Hành động sửa chữa

Người dùng không có đặc quyền thay đổi cài đặt trình điều khiển máy in không thể thay đổi các tùy chọn trong tab [Cài đặt Thiết bị]. Vui lòng đăng nhập với Quản trị viên.

# Sự cố kết nối mạng

Phần này mô tả cách khắc phục sự cố khi in trong môi trường kết nối mạng.

#### Tip

٠

Xem thêm danh sách kiểm tra theo loại in và hệ điều hành trên • P.44 "Sự cố in (Liên quan đến mạng)"

### Không thể in bằng thiết bị (sự cố kết nối mạng)

#### Mô tả vấn đề

Tôi không thể làm quen với thiết bị.

#### Hành động sửa chữa

Xem danh sách kiểm tra bên dưới để xác định xem nguyên nhân của sự cố có liên quan đến mạng hay không. Nếu đúng như vậy, hãy xem • P.44 "Sự cố in (Liên quan đến mạng)". Trong phần đó, một số danh sách kiểm tra dựa trên hệ điều hành và phương pháp in được cung cấp để giúp bạn tìm thấy hành động thích hợp để thực hiện.

Không.	Kiểm tra	Đúng	Không	Hành động sửa chữa
1	Bạn đã đặt cài đặt giao thức để chúng tương thích với cài đặt giao thức mạng và máy khách của bạn chưa?	Kế tiếp Bược •	•	Thiết lập giao thức thích hợp.
2	Bạn đã thiết lập (các) loại dịch vụ in thích hợp cần được hỗ trợ chưa?	Kế tiếp Bược •	-	Kiểm tra các cài đặt cần thiết cho môi trường in của bạn.
3	Bạn đã kiểm tra cài đặt cổng và mạng con để đảm bảo rằng thiết bị là một phần của cùng cổng mạng với máy khách mà bạn đang cố gắng in chưa?	Kế tiếp Bược •	•	Thiết lập TCP / IP đúng cách.
4	Các dịch vụ và thông tin liên lạc khác được thực hiện qua mạng có hoạt động bình thường và như mong đợi không?	Kết thúc	•	Xem • P.44 "Sự cố in (Liên quan đến mạng)" hoặc tham khảo tài liệu mạng của bạn. Sử dụng tiện ích chẩn đoán mạng để xác định sự cố mạng.

## Không thể in với SMB print

#### Mô tả vấn đề

Khi cố gắng in tài liệu bằng kết nối SMB, công việc không thể được in và các thông báo như vậy liên tục xuất hiện như "Có thể thực hiện kết nối Nomore với máy tính từ xa này" hoặc "Không thể in tệp của bạn do lỗi".

#### Hành động sửa chữa

Bản in SMB được cho là được sử dụng trong một mạng nhỏ. Nếu bạn có thể sử dụng Windows Vista, Windows 7, Windows 10 hoặc Windows Server 2008 trở lên làm máy chủ in, bạn nên in qua Windows Print Server. Nếu bạn không thể sử dụng Windows Print Server trong mạng của mình, hãy sử dụng LPR print để thay thế.

Phần này mô tả cách xác định và khắc phục các sự cố do máy khách \* kết nối với thiết bị gây ra.

\* Một trong những ví dụ phổ biến của máy khách là máy tính gửi lệnh in đến thiết bị và thực hiện in nhanh.

#### • Kiểm tra trạng thái khách hàng

Các vấn đề in ấn là do cài đặt trình điều khiển máy in, cài đặt mạng, lỗi kết nối mạng, v.v. Trước tiên, hãy liên hệ với quản trị viên của thiết bị để xem có một trong các loại sự cố này không hoặc xem các phần sau:

- P.26 "Các vấn đề về trình điều khiển máy in"
- P.28 "Sự cố kết nối mạng"
- P.44 "Sự cố in (Liên quan đến mạng)"

Một nguyên nhân có thể khác là một nguyên nhân liên quan đến khách hàng. Nếu các lệnh in được gửi từ một máy khách cụ thể trong mạng không thành công, sự cố có thể do máy khách gây ra.

#### Mô tả vấn đề

Không thể in các lệnh được gửi từ máy khách.

#### Hành động sửa chữa

Danh sách kiểm tra dưới đây sẽ giúp bạn xác định nguyên nhân gây ra lỗi và hướng bạn đến thông tin giải quyết sự cố. Nếu sự cố vẫn xảy ra sau khi bạn đã làm theo tất cả các bước, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.

Không.	Kiểm tra	Đúng	Không	Hành động sửa chữa
1	Thiết bị có hoạt động tốt không? Các lệnh sao chép có được xuất ra đúng cách không?	Kế tiếp Bược •	-	<ul> <li>Kiểm tra trạng thái thiết bị được hiển thị trong trang Thiết</li> <li>bị của TopAccess.</li> <li>P.58 "Bật các biểu tượng trạng thái phần cứng</li> <li>Tab TopAccess [Thiết bị] "</li> </ul>
2	Xem trang Thiết bị của TopAccess. Các tùy chọn được chỉ định cho công việc có được cấu hình phần cứng hỗ trợ không?	Kế tiếp Bược •	•	Nếu không, hãy xóa công việc, cài đặt các thành phần cần thiết và thử lại. Liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn để biết thêm thông tin.
3	Bạn có thể in các lệnh từ các khách hàng khác không?	Kế tiếp Bược •	-	Xem phần sau để khắc phục sự cố. • P.28 "Không thể in bằng thiết bị (sự cố kết nối mạng) "
4	Bạn đã bao giờ in thành công từ ứng dụng khách này chưa?	Kế tiếp Bược •	•	Xem phần sau để khắc phục sự cố. • P.26 "Không thể in (cài đặt cổng các vấn đề)"
5	Bạn đã thiết lập trình điều khiển máy in khác với kết nối SMB chưa?	Kế tiếp Bược •	•	Xem phần sau để khắc phục sự cố. • P.28 "Không thể in với tính năng in SMB"
6	(Chỉ dành cho Mac OS) Thiết bị có được hiển thị trong Máy in & Máy quét không?	Kế tiếp Bước •	•	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn Cài đặt Phần mềm.</i>
7	Sự cố rất có thể liên quan đến lỗi phía máy khách. Tham khảo đến <b>Hướng dẫn in</b> để khắc phục sự cố.			

Phần này mô tả các sự cố do thiết bị phần cứng (thiết bị) gây ra.

Nếu biểu tượng hoặc thông báo cho biết lỗi không hiển thị hoặc không thể chỉ định sự cố trong trình điều khiển máy in hoặc kết nối mạng, thì sự cố phần cứng có thể là nguyên nhân gây ra sự cố.

Sau đây là các yếu tố phổ biến liên quan đến sự cố phần cứng:

- Bảng hệ thống, cáp và đầu nối
- Thiết bị và các thành phần của nó như bộ ghép hai mặt hoặc Bộ hoàn thiện
- Phần mềm hệ thống hoặc phần sụn của thiết bị

Để biết thêm chi tiết, hãy tham khảo Hướng dẫn Khắc phục sự cố Phần cứng.

#### • Lệnh in không xuất ra

#### Mô tả vấn đề

Tất cả các máy khách trong mạng không thể thực hiện thiết bị xuất lệnh in.

#### Hành động sửa chữa

Vẫn có khả năng các cài đặt không đúng của phần mềm như trình điều khiển máy in đã gây ra sự cố. Tuy nhiên, có thể xảy ra lỗi phần cứng, nếu không máy khách nào có thể in lệnh. Hãy thử các bước trong danh sách kiểm tra bên dưới. Nếu sự cố vẫn xảy ra sau khi bạn đã làm theo tất cả các bước, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.

Không.	Kiểm tra	Đúng	Không	Hành động sửa chữa
1	Có bị cấm in trên tất cả các máy khách được kết nối không?	Kế tiếp Bược •	•	Xem phần sau để khắc phục sự cố: • P.28 "Sự cố kết nối mạng"
2	Bạn có thể thấy công việc từTopAccess hoặc một tiện ích giám sát in khác, chẳng hạn như PCONSOLE hoặc Print Manager không?	Kế tiếp Bườc •	•	Xem phần sau để khắc phục sự cố: • P.40 "Định vị Thiết bị trong Mạng lưới "
3	Bạn có thể xác định sự cố bằng thông báo lỗi hoặc mã lỗi và giải quyết nó không?	Kết thúc	•	Xem các phần sau để khắc phục sự cố: • P.60 "Thông báo lỗi" • P.62 "Mã lỗi"

Cũng tham khảo Hướng dẫn in để biết thêm thông tin về cách giải quyết lỗi đầu ra do cài đặt trình điều khiển máy in.

# 4

# KHẮC PHỤC SỰ CỐ ĐỂ KẾ HOẠCH

Chương này mô tả cách khắc phục sự cố quét.

Các vấn đề về quét	32
Không thể gửi email bản quét của tôi	
Không thể tìm thấy dữ liệu được lưu trong thư mục chia sẻ	
Không thể thực hiện quét từ PC với Office 2013	
OCR hoạt động không tốt	

## Sự cố khi quét

Phần này mô tả cách khắc phục sự cố khi sử dụng dữ liệu quét.

#### Không thể gửi email cho các bản quét của tôi

#### Mô tả vấn đề

Tôi đã quét một tài liệu và gửi bản sao dưới dạng tệp đính kèm E-mail, nhưng E-mail không đến được địa chỉ email được chỉ định.

#### Hành động sửa chữa

Kiểm tra các điểm sau:

- Các địa chỉ E-mail chính xác được chỉ định.
- Thiết bị được cấu hình chính xác và được kết nối với mạng.
- Đối với cài đặt Máy khách SMTP, địa chỉ máy chủ SMTP được đặt chính xác.
- Đối với cài đặt Máy khách SMTP, Số cổng được đặt chính xác.
- Đối với cài đặt Ứng dụng khách SMTP, cài đặt cho SSL và / hoặc xác thực được đặt chính xác.
- Kích thước dữ liệu của tệp đính kèm nhỏ hơn / bằng kích thước dữ liệu tối đa có thể nhận ở phía người nhận.

Để biết chi tiết về cài đặt mạng, hãy tham khảo *Hướng dẫn TopAccess.* Để biết thông tin chi tiết về cách gửi ảnh đã quét qua email, hãy tham khảo *Hướng dẫn quét.* 

#### Không thể tìm thấy dữ liệu được lưu trong thư mục chia sẻ

#### Mô tả vấn đề

Tôi đã quét tài liệu và lưu bản sao trong thư mục dùng chung của thiết bị, nhưng không thể tìm thấy tệp đã lưu.

#### Hành động sửa chữa

- Đối với hệ điều hành Windows, tìm kiếm thiết bị trên mạng bằng chức năng tìm kiếm của Explorer. Dữ liệu được lưu trữ trong thư mục dùng chung của thiết bị có tên "FILE\_SHARE."
- Đối với Mac OS, hãy đảm bảo rằng phiên bản hệ điều hành là Mac OS X 10.6.8 trở lên.
- Nếu bạn không thể tìm thấy thiết bị trên mạng, hãy đảm bảo rằng cài đặt Giao thức máy chủ SMB được bật trên TopAccess.

Để biết chi tiết về cài đặt mạng, hãy tham khảo *Hướng dẫn TopAccess.* Để biết chi tiết về cách lưu trữ hình ảnh đã quét, hãy tham khảo *Hướng dẫn quét*.

#### Không thể thực hiện quét từ PC với Office 2013

#### Mô tả vấn đề

Tôi không thể thực hiện quét từ thiết bị trong PC có Office 2013.

#### Hành động sửa chữa

Cài đặt một addin để gọi trình điều khiển quét cho thiết bị.

Để biết chi tiết về cách cài đặt addin, hãy tham khảo *Hướng dẫn Cài đặt Phần mềm.* Nếu bổ trợ không có trong DVD của bạn, hãy liên hệ với kỹ thuật viên dịch vụ của bạn.

#### OCR không hoạt động tốt

#### Mô tả vấn đề

OCR không hoạt động sau khi quét tài liệu gốc.

#### Hành động sửa chữa

Kiểm tra các điểm sau:

- Tùy chọn OCR được cài đặt trong thiết bị.
- Cài đặt OCR được bật.

#### Sửa các cài đặt OCR như sau:

- Đặt cài đặt ngôn ngữ cho OCR để phù hợp với ngôn ngữ gốc.
- Bật xoay tự động cho OCR.
- Tăng độ phân giải quét.
- Khi quét tài liệu bằng ADF, hãy đặt mật độ quét thấp hơn giữa.

Đối với tùy chọn OCR, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn. Để tìm hiểu cách bật OCR hoặc đặt độ phân giải / mật độ quét, hãy tham khảo *Hướng dẫn quét.* 

#### Tip

Kết quả OCR có thể không chính xác tùy thuộc vào điều kiện của tài liệu gốc hoặc điều kiện quét của bạn bất kể cài đặt trên thiết bị này.

# 5

# KHẮC PHỤC SỰ CỐ KHI NỘP HỒ SƠ ĐIỆN TỬ

Chương này mô tả cách khắc phục sự cố gửi e-mail.

Các vấn đề về tiện ích web điện tử	
e-Filing Web Utility kết thúc phiên hoạt động	
Nhiều cửa sổ phụ liên tục xuất hiện	36
Việc hiển thị các mục trong Khung nội dung mất nhiều thời gian	
Thông báo lỗi	

#### Các vấn đề về tiện ích e-FilingWeb

Phần này mô tả cách khắc phục sự cố cho tiện ích web Gửi thư điện tử dựa trên trình duyệt web. Bạn cũng sẽ tìm thấy các thông báo lỗi và các hành động sửa chữa cho mỗi thông báo.

#### e-FilingWeb Utility kết thúc phiên

#### Mô tả vấn đề

Thông báo "Thao tác này sẽ kết thúc phiên Nộp hồ sơ điện tử của bạn." xuất hiện và e-Filing Web Utility trở về trang đầu của nó.

#### Hành động khắc phục 1

Việc nhấp vào nút [Quay lại], [Làm mới] và [trang chủ] hoặc liên kết [đăng nhập] sẽ dẫn đến tin nhắn này và e-FilingWebUtility trở lại trang đầu của nó. Trong trường hợp này, hãy thử lại để thực hiện thao tác bạn đã định.

#### Hành động khắc phục 2

Đóng cửa sổ bằng cách nhấp vào nút [x] của trình duyệt sẽ dẫn đến thông báo "Thao tác này sẽ kết thúc phiên Nộp hồ sơ điện từ của bạn". và phiên nộp hồ sơ điện từ kết thúc.

Hoàn thành thao tác hiện tại của bạn trước khi bạn đóng cửa sổ.

#### Hành động khắc phục 3

Thao tác cửa sổ chính trong khi cửa sổ phụ được hiển thị sẽ dẫn đến thông báo "Thao tác này sẽ kết thúc phiên Nộp hồ sơ điện tử của bạn". và quá trình xử lý hiển thị trên cửa sổ phụ kết thúc.

Không vận hành cửa sổ chính cho đến khi quá trình xử lý trên cửa sổ phụ hoàn tất.

#### Nhiều cửa sổ phụ liên tục xuất hiện

#### Mô tả vấn đề

Nhiều cửa sổ phụ liên tục xuất hiện và e-Filing trở nên không thể kiểm soát được.

#### Hành động sửa chữa

Đóng tất cả các cửa sổ và thoát khỏi trình duyệt web. Sau đó, khởi động lại trình duyệt và xóa các tệp cookie khỏi "Internet Option" (dành cho Internet Explorer).

#### • Việc hiển thị các mục trong Khung nội dung mất nhiều thời gian

#### Mô tả vấn đề

Việc hiển thị các mục trong Khung nội dung mất nhiều thời gian.

#### Hành động sửa chữa

Việc hiển thị hơn 100 mục trong Khung nội dung có thể mất nhiều thời gian. Số lượng mặt hàng ít hơn sẽ rút ngắn thời gian trưng bày.
# Thông báo lỗi

Xem bảng bên dưới để khắc phục sự cố nếu một thông báo xuất hiện.

Thông điệp	Hành động sửa chữa
Đã xảy ra lỗi nội bộ. Vui lòng khởi động lại e-Filing.	TẮT nguồn của thiết bị rồi BẬT rồi thừ lại. Nếu thông báo lỗi vẫn hiển thị, hãy liên hệ với quản trị viên hệ thống của bạn hoặc liên hệ với đại lý của bạn để được hỗ trợ.
Phiên nộp hồ sơ điện từ của bạn đã hết thời gian chờ. Hay khởi động lại.	Thoát khỏi e-Filing và thay đổi cài đặt bộ hẹn giờ phiên dài hơn trên trang Thiết lập của chế độ Quản trị viên TopAccess. Sau đó khởi động lại nó.
Các mặt hàng đã được sửa đổi.	Các mặt hàng hiện đang được sửa đổi bởi một người dùng khác. Hãy thử lại sau khi người dùng khác hoàn thành.
Không thể bắt đầu Phiên nộp hồ sơ điện tử. Đĩa đầy.	Xóa dữ liệu không cần thiết. Để được hướng dẫn, hãy tham khảo <i>Hướng dẫn nộp hồ sơ điện từ</i> .
Không thể tạo Hộp. Đĩa đầy.	Xóa dữ liệu không cần thiết bằng chức năng quản trị hoặc xóa dữ liệu trong các hộp để tạo dung lượng đĩa cứng.
Không thể tạo một Thư mục. Đĩa đầy.	Xóa dữ liệu không cần thiết bằng chức năng quản trị hoặc xóa dữ liệu trong các hộp để tạo dung lượng đĩa cứng.
Không thể chỉnh sửa tài liệu. Đĩa đầy.	Xóa dữ liệu không cần thiết bằng chức năng quản trị hoặc xóa dữ liệu trong các hộp để tạo dung lượng đĩa cứng.
Không thể chèn Trang. Đĩa đầy.	Xóa dữ liệu không cần thiết bằng chức năng quản trị hoặc xóa dữ liệu trong các hộp để tạo dung lượng đĩa cứng.
Không thể lưu trữ Tài liệu. Đĩa đầy.	Xóa dữ liệu không cần thiết bằng chức năng quản trị hoặc xóa dữ liệu trong các hộp để tạo dung lượng đĩa cứng.
Không thể tải lên tệp đã lưu trữ. Đĩa đầy.	Xóa dữ liệu không cần thiết bằng chức năng quản trị hoặc xóa dữ liệu trong các hộp để tạo dung lượng đĩa cứng.
Cắt không thành công. Đĩa đã đầy.	Xóa dữ liệu không cần thiết bằng chức năng quản trị hoặc xóa dữ liệu trong các hộp để tạo dung lượng đĩa cứng.
Sao chép không thành công. Đĩa đã đầy.	Xóa dữ liệu không cần thiết bằng chức năng quản trị hoặc xóa dữ liệu trong các hộp để tạo dung lượng đĩa cứng.
Dán không thành công. Đĩa đã đầy.	Xóa dữ liệu không cần thiết bằng chức năng quản trị hoặc xóa dữ liệu trong các hộp để tạo dung lượng đĩa cứng.
Lưu không thành công. Đĩa đã đầy.	Xóa dữ liệu không cần thiết bằng chức năng quản trị hoặc xóa dữ liệu trong các hộp để tạo dung lượng đĩa cứng.
Không thể tạo một Thư mục. Đã đạt đến số lượng thư mục tối đa.	Xóa các thư mục không cần thiết và tạo một thư mục mới. Bạn có thể tạo tối đa 100 thư mục trong mỗi hộp.
Không thể tạo tài liệu. Đã đạt đến số lượng tài liệu tối đa.	Xóa các tài liệu không cần thiết và tạo một tài liệu mới. Bạn có thể tạo tối đa 400 tài liệu trong mỗi hộp và thư mục.

Thông điệp	Hành động sửa chữa
Không thể chèn Trang. Đã đạt đến số trang tối đa.	Xóa các trang không cần thiết và chèn một trang mới. Một tài liệu có thể chứa đến 200 trang.
Dán không thành công. Đã đạt đến số phạm vi trang tối đa.	Xóa các trang không cần thiết và dán các trang trong tài liệu. Một tài liệu có thể chứa đến 200 trang.
Cắt không thành công. Các mục đã bị xóa hoặc sửa đổi.	Làm mới trang và đảm bảo rằng mục đã bị xóa hoặc hiện đang được sửa đổi.
Sao chép không thành công. Các mục đã bị xóa hoặc sửa đổi.	Làm mới trang và đảm bảo rằng mục đã bị xóa hoặc hiện đang được sửa đổi.
Dán không thành công. Các mục đã bị xóa hoặc sửa đổi.	Làm mới trang và đảm bảo rằng mục đã bị xóa hoặc hiện đang được sửa đổi.
Xóa không thành công. Các mục đã bị xóa hoặc sửa đổi. Làm mới trang v	à đảm bảo rằng mục đó đã xóa hoặc hiện đang được sửa đổi.
Vui lòng nhập mật khẩu hợp lệ.	Nhập mật khẩu chính xác.
Thư mục có tên bạn chỉ định đã tồn tại. Vui lòng thử lại.	Sử dụng tên không tồn tại trong hộp.
Một người dùng khác đang lưu trữ hoặc tải lên. Vui lòng thử lại sau.	Tài liệu đang được lưu trữ hoặc tải lên bởi người dùng khác. Hãy thử lại sau khi người dùng khác hoàn thành.
Đã vượt quá Kích thước Lưu trữ Tối đa Có thể. Không thể lưu trữ.	Không thể tạo tệp lưu trữ lớn hơn 2 GB. Đảm bảo rằng tệp lưu trữ sẽ nhỏ hơn 2 GB bằng cách lưu trữ các nhóm tệp nhỏ hơn thay vì một nhóm lớn.
Hộp không thể bị xóa. Một tài liệu có trong Box đang được sử dụng.	Một tài liệu có trong hộp đang được người dùng khác sử dụng. Hãy thử lại sau khi người dùng khác hoàn thành.
Tài liệu đang được sử dụng. Vui lòng thử lại sau.	Tài liệu đã chọn đang được sử dụng bởi một người dùng khác. Hãy thử lại sau khi người dùng khác hoàn thành.
Định dạng tệp không tương ứng. Vui lòng liên hệ với Quản trị viên.	Liên hệ với quản trị viên của bạn để chuyển đổi tệp lưu trữ và thử lại.
e-Nộp đơn chưa sẵn sàng. Vui lòng thử lại sau.	e-Filing vẫn chưa được kích hoạt. Thử lại sau.

# 

# KHẮC PHỤC SỰ CỐ CHO MẠNG KẾT NỐI

Chương này mô tả cách khắc phục sự cố trên kết nối mạng.

Định vị thiết bị trong mạng	40
Không thể định vị thiết bị trong mạng	
Không thể định vị thiết bị với Local Discovery	41
Thiết bị không phản hồi lệnh ping	
Vấn đề xác thực và tìm kiếm LDAP	43
Mạng tắt xảy ra hoặc bảng điều khiển cảm ứng bị tắt sau khi tìm kiếm LDAP	
Xác thực LDAP mất nhiều thời gian	
Sự cố in ấn (Liên quan đến mạng)	
In SMB trong môi trường hệ điều hành Windows	
Bản in thô TCP hoặc LPR trong môi trường hệ điều hành Windows	
In IPP trong môi trường hệ điều hành Windows	
In Novell trong môi trường NetWare	
Môi trường Mac OS	
Môi trường UNIX / Linux	47
Sự cố trình điều khiển Fax mạng (N / W-Fax)	
Thông báo lỗi cài đặt trình điều khiển N / W-Fax	
Các lỗi chung của trình điều khiển N / W-Fax	
Vấn đề xác thực phần mềm máy khách	50
Không thể đăng nhập bằng phần mềm máy khách	
Việc in ấn có thể được thực hiện ngay cả với tên người dùng và mật khẩu không chính xác	
Sự cố kết nối mạng LAN không dây	51
Khôna thể kết nối với MFP	

# Định vị thiết bị trong mạng

# Không thể định vị thiết bị trong mạng

#### Mô tả vấn đề

Tôi không thể định vị thiết bị trong mạng.

#### Hành động sửa chữa

Cài đặt không đúng có thể gây ra sự cố trong việc định vị thiết bị trong mạng. Hãy thử danh sách kiểm tra dưới đây để phát hiện nguyên nhân của sự cố. Nếu sự cố vẫn chưa được giải quyết, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.

Không.	Kiểm tra	Đúng	Không	Hành động sửa chữa
1	Trang khởi động có được in ra không? Nếu không, hãy đợi cho đến khi liên lạc trực tuyến. Kiểm tra cài đặt giao thức được liệt kê trên trang khởi động. Họ có đúng không?	Kế tiếp Bược •	•	Thiết lập các giao thức thích hợp.
2	In ra một trang cấu hình. Đảm bảo rằng không có bất kỳ sự khác biệt hoặc mâu thuẫn nào giữa cài đặt mạng hiện tại và môi trường mạng của bạn. Thay đổi cài đặt mạng, nếu cần. Sử dụng tiện ích Tìm Máy tính từ máy tính Windows của bạn để định vị thiết bị theo tên thiết bị. Bạn có thể tìm thấy	Kế tiếp Bược •	•	Thiết lập giao thức thích hợp nếu được yêu cầu. Khi bạn đã định vị thiết bị, hãy định cấu hình cổng mà nó được ánh xạ chính xác với thiết bị.
3	Bạn có thể xác định vị trí các máy tính khác được kết nối với cùng một mạng không?	Kế tiếp Bược •	•	Kiểm tra cài đặt mạng trên máy tính khách để đảm bảo rằng chúng tương thích với cài đặt mạng trên thiết bị.
4	Kiểm tra hoạt động của đèn LED liên kết trên trung tâm và / hoặc NIC của thiết bị và máy khách. Các thành phần phần cứng có hoạt động bình thường không?	Kế tiếp Bược •	•	Liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
5	Xác nhận xem cáp Ethernet có bình thường hay không. Tốc độ Ethernet hiện tại có xuất hiện trên màn hình cải đặt Ethernet ([Chức năng Người dùng-Người dùng-] - [Quản trị] [Mạng] - [Ethernet]) không?	Kế tiếp Bược •	•	Nếu "Liên kết không được phát hiện" được hiển thị trên màn hình cài đặt Ethernet, thì có thể xảy ra lỗi hoặc ngắt kết nối trong cáp. Trong trường hợp này, hãy kiểm tra cáp và thay cáp mới nếu cần.
6	Đảm bảo rằng tên thiết bị cho thiết bị là duy nhất và xác minh rằng cơ sở dữ liệu máy chủ WINS và / hoặc DNS không gây ra xung đột đặt tên tiềm ẩn với cài đặt mạng trên thiết bị. Nếu cần, hãy thay đổi cài đặt mạng trên thiết bị. Sau khi liên lạc trực tuyến trở lại, bạn có thể nhìn thấy thiết bị trong mạng không?	Kế tiếp Bược •	•	Thiết lập tên NetBIOS của thiết bị một cách chính xác.
7	Nếu môi trường mạng đang sử dụng các cấu trúc mạng con hoặc siêu mạng phức tạp, thì địa chỉ IP được thiết bị sử dụng có nằm trong phạm vi cấu trúc mạng của các địa chỉ hợp lệ không?	Kết thúc	•	Liên hệ với chuyên gia hỗ trợ mạng địa phương của bạn để được hỗ trợ thêm.

# Không thể định vị thiết bị với Local Discovery

#### Mô tả vấn đề

Local Discovery không thể phát hiện thiết bị.

#### Hành động sửa chữa

Thiết bị thường được định vị tự động bởi SNMP. Khi trình điều khiển TWAIN, Trình tải xuống tệp, Trình xem sổ địa chỉ, Tiện ích sao lưu / khôi phục, trình điều khiển quét từ xa, trình điều khiển N / W-Fax hoặc trình điều khiển máy in không thể tự động phát hiện thiết bị qua mạng, nguyên nhân rất có thể là do hạn chế của các giao thức được hỗ trợ bởi máy tính. Trong một số trường hợp, bạn cần thêm hoặc cập nhật các thành phần mạng; tuy nhiên, trước tiên hãy xem danh sách kiểm tra bên dưới để khắc phục sự cố.

Không.	Kiểm tra	Đúng	Không	Hành động sửa chữa
1	SNMP có được bật trên thiết bị không?	Kế tiếp Bược •	•	Bật SNMP (MIB).
2	Cài đặt SNMP của thiết bị và của phần mềm có giống nhau không?	Kế tiếp Bước •	•	SNMP V1 / V2: Kiểm tra xem tên cộng đồng của thiết bị và phần mềm có giống nhau không. SNMP V3: Kiểm tra xem mỗi lần lặp lại cài đặt SNMP của thiết bị và phần mềm có giống nhau không.
3	Xác nhận rằng bộ giao thức được cài đặt trên máy khách đã được cập nhật phần mềm mới nhất cho hệ điều hành nhất định. Nếu mạng của bạn chỉ hỗ trợ giao thức IPX / SPX, hãy đảm bảo rằng phiên bản mới nhất của phần mềm Novell Client đã được cài đặt.	Kế tiếp Bước •	•	Xem trang web của nhà cung cấp để biết thông tin về các bản cập nhật sản phẩm và hỗ trợ kỹ thuật.
4	In trang Cấu hình NIC từ thiết bị. Thiết bị có hỗ trợ giao thức giống như mạng không?	Kế tiếp Bược •	•	Định cấu hình giao thức thích hợp.
5	Thay đổi cài đặt giao thức từ TopAccess, nếu cần và khởi động lại thiết bị để các thay đổi có hiệu lực. Lặp lại bước 2. Thiết bị có được phát hiện không?	Kết thúc	Kế tiếp Bược •	
6	Kiểm tra trang Cấu hình NIC. Địa chỉ IP và cài đặt mặt nạ mạng con có chính xác không?	Kế tiếp Bươc •	•	Thiết lập cài đặt TCP / IP chính xác.
7	Kiểm tra bộ định tuyến để đảm bảo rằng bộ định tuyến không lọc ra các gói thiết bị. Các gói thiết bị xử lý bộ định tuyến có chính xác không?	Kế tiếp Bược •	•	Điều chỉnh cài đặt bộ định tuyến.
số 8	Máy tính khác trong cùng một phân đoạn mạng có thể khám phá ra Trang thiết bị?	Kế tiếp Bược •	•	Xem phần sau để khắc phục sự cố: • P.40 "Định vị Thiết bị trong Mạng lưới "
9	Kiểm tra trang Cấu hình NIC. Số sê-ri đơn vị có phải là một phần của tên thiết bị không?	Kế tiếp Bược •	•	Liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
10	Kiểm tra các hoạt động liên kết trên cổng đang được sử dụng bởi thiết bị và tính toàn vẹn của cáp mạng, bộ chia hoặc bộ chuyển mạch kết nối thiết bị với mạng. Thay thế bất kỳ thành phần mạng nào mà bạn có thể biết hoặc nghi ngờ là bị lỗi.	Kết thúc	•	

6

# Thiết bị không phản hồi lệnh ping

#### Mô tả vấn đề

Thiết bị không phản hồi lệnh ping.

#### Hành động sửa chữa

Kiểm tra cài đặt mạng theo danh sách kiểm tra bên dưới.

Không.	Kiểm tra	Đúng	Không	Hành động sửa chữa
1	Xác nhận rằng bộ giao thức TCP / IP đã được cài đặt trên máy khách.	Kế tiếp Bược •	•	Tham khảo phần mạng trong tài liệu hệ điều hành của bạn.
2	Xem trang cấu hình NIC và xác nhận rằng cài đặt TCP / IP là đúng. Địa chỉ IP được nhập và hợp lệ không? Cài đặt Gateway và Subnet có chính xác không?	Kế tiếp Bườc •	•	Nhập cài đặt TCP / IP chính xác.
3	Khởi động lại thiết bị. Kiểm tra trang Cấu hình NIC được in ra. Cài đặt TCP / IP có chính xác không?	Kế tiếp Bược •	•	Các cài đặt không ràng buộc, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
4	Thử ping lại thiết bị. Thiết bị có phản hồi với ping không?	Kết thúc	Kế tiếp Bược •	
5	Bạn có thể ping thiết bị từ nhiều máy tính khác trong cùng một mạng không? Nếu không, thiết bị có thể có địa chỉ IP nằm ngoài phạm vi hoặc không hợp lệ.	Kế tiếp Bược •	•	Liên hệ với chuyên gia mạng của bạn để biết địa chỉ IP hợp lệ cho thiết bị.
6	Bạn có thể ping đến một máy tính khác trong cùng một mạng không?	Kế tiếp Bược •	•	Kiểm tra cài đặt giao thức của máy tính để đảm bảo cài đặt cổng và mạng con là chính xác.
7	Nếu bạn đã tùy chỉnh tên thiết bị, bạn có thể kiểm tra xem NIC có hoạt động hay không bằng cách khôi phục cài đặt mặc định. Khi thiết bị tự động khởi động lại và trang Cấu hình NIC được in, tên thiết bị có bao gồm số sê-ri đơn vị của NIC không?	Kế tiếp Bược •	•	NIC bị lỗi hoặc được cài đặt không đúng cách. Liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
số 8	Kiểm tra các hoạt động liên kết trên cổng đang được thiết bị sử dụng và tính toàn vẹn của cáp mạng, bộ chia hoặc bộ chuyển mạch đang kết nối thiết bị với mạng. Thay thế bất kỳ thành phần mạng nào mà bạn nghi ngờ là bị lỗi. Bạn có thể ping thiết bị bây giờ không?	Kết thúc	•	Liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.

# • Mạng tắt xảy ra hoặc bảng điều khiển cảm ứng bị tắt sau khi tìm kiếm LDAP

#### Mô tả vấn đề

Sau khi thực hiện tìm kiếm LDAP, mạng sẽ tắt hoặc bảng điều khiển cảm ứng bị vô hiệu hóa.

#### Hành động sửa chữa

Hãy thử danh sách kiểm tra dưới đây. Nếu sự cố vẫn chưa được giải quyết, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.

Không.	Kiểm tra	Đúng	Không	Hành động sửa chữa
1	Máy chủ LDAP có đang chạy chính xác không?	Kế tiếp Bược •	•	Xác nhận rằng máy chủ LDAP đang chạy chính xác.
2	Cài đặt máy chủ LDAP có được đặt chính xác không?	Kết thúc	•	Nhập cài đặt LDAP chính xác. Nhập lại mật khẩu chính xác một cách cẩn thận vì nó được hiển thị bằng dấu hoa thị.

# • Xác thực LDAP mất nhiều thời gian

#### Mô tả vấn đề

Phải mất nhiều thời gian để thực hiện xác thực LDAP trên bảng điều khiển cảm ứng.

#### Hành động sửa chữa

Hãy thử danh sách kiểm tra dưới đây. Nếu sự cố vẫn chưa được giải quyết, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.

Không.	Kiểm tra	Đúng	Không	Hành động sửa chữa
1	Máy chủ LDAP có đang chạy chính xác không?	Kế tiếp Bược •	•	Xác nhận rằng máy chủ LDAP đang chạy chính xác.
2	Cải đặt máy chủ LDAP có được đặt chính xác không?	Kết thúc	•	Nhập cài đặt LDAP chính xác. Nhập lại mật khẩu chính xác một cách cẩn thận vì nó được hiển thị bằng dấu hoa thị.

6

# Sự cố in ấn (Liên quan đến mạng)

Trong số một số cách để sử dụng thiết bị trong mạng, cách đơn giản nhất là đặt thiết bị trong môi trường TCP / IP bằng máy chủ DHCP để gán địa chỉ IP động cho các thiết bị. Sử dụng cài đặt mặc định cũng đảm bảo việc triển khai mạng dễ dàng hơn, mặc dù bạn có thể được yêu cầu tùy chỉnh cài đặt để phù hợp với môi trường cụ thể của bạn.

Dưới đây là một số cấu hình mạng phổ biến, cùng với các bước cần thiết để cấu hình thiết bị. Nếu bạn thực hiện tất cả các bước trong danh sách kiểm tra hiện hành mà vẫn không thể in hài lòng với thiết bị, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.

#### Tip

- Bạn có thể thay đổi cài đặt giao thức mạng trên bảng điều khiển cảm ứng của thiết bị hoặc với TopAccess (trang Quản trị).
- Để biết các thông báo lỗi xuất hiện trong quá trình cài đặt trình điều khiển máy in, hãy tham khảo Cài đặt phần mềm Hướng dẫn.

#### In SMB trong môi trường hệ điều hành Windows

Không.	Kiểm tra	Đúng	Không	Hành động sửa chữa
1	Các thuộc tính địa chỉ IP có được đặt chính xác không?	Kế tiếp Bược •	•	Thiết lập địa chỉ IP chính xác.
2	Tên máy tính Microsoft (tên thiết bị) có phải là duy nhất không?	Kế tiếp Bược •	•	Thiết lập tên thiết bị chính xác.
3	Tên nhóm làm việc có hợp lệ và được nhập chính xác không?	Kế tiếp Bược •	•	Thiết lập nhóm làm việc một cách chính xác.
4	LLMNR có được bật không?	Kế tiếp Bược •	-	Bật LLMNR đề cập đến <i>TopAccess</i> <i>Hướng dẫn.</i>
5	Khi IPv4 được hỗ trợ: Địa chỉ máy chủWINS có được đặt chính xác không?	Kế tiếp Bườc •	•	Khi IPv4 được hỗ trợ: Thiết lập chính xác địa chỉ máy chủ WINS hoặc nhập "0.0.0.0" cho địa chỉ máy chủ WINS để tắt dịch vụ WINS.
6	Khi IPv4 được hỗ trợ: Nếu các máy khách nằm trong các phân đoạn khác nhau, dịch vụ WINS có được cung cấp chính xác không?	Kế tiếp Bược •	•	Khi IPv4 được hỗ trợ: Thiết lập máy chủ WINS và kích hoạt nó trên thiết bị để cho phép người dùng truy cập từ một phân khúc khác.
7	Bạn có thể thấy thiết bị trong Vùng lân cận mạng Windows không?	Kế tiếp Bược •	•	Xem phần sau để khắc phục sự cố: • P.40 "Không thể định vị thiết bị trong mạng lưới"
số 8	Trình điều khiển máy in đã được cài đặt đúng chưa?	Kế tiếp Bược •	•	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn cài đặt phần mềm</i> để cài đặt trình điều khiển máy in thích hợp.
9	Tên cổng của người lái xe có hợp lệ không?	Kế tiếp Bược •	•	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn cài đặt phần mềm</i> để định cấu hình cổng thích hợp.
10	Bạn có thể in bằng thiết bị không?	Kết thúc	•	Xem phần sau để khắc phục sự cố: • P.28 "Không thể in bằng thiết bị (sự cố kết nối mạng) "

Không.	Kiểm tra	Đúng	Không	Hành động sửa chữa
1	Các thuộc tính Địa chỉ IP có được đặt chính xác không?	Kế tiếp Bược •	•	Thiết lập địa chỉ IP chính xác.
2	Bản in Raw TCP có được đặt chính xác không?	Kế tiếp Bược •	•	Thiết lập chính xác dịch vụ in Raw TCP.
3	Bản in LPR / LPD có được đặt chính xác không?	Kế tiếp Bước •	•	Thiết lập dịch vụ in LPD một cách chính xác.
4	Trình điều khiển máy in đã được cài đặt đúng chưa?	Kế tiếp Bược •	•	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn cài đặt phần mềm</i> để cài đặt trình điều khiển máy in thích hợp.
5	RawTCPor LPRport có được định cấu hình bằng địa chỉ IP chính xác không?	Kế tiếp Bược •	•	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn cài đặt phần mềm</i> để định cấu hình cổng thích hợp.
6	Bạn có thể in vào thiết bị?	Kết thúc	•	Xem phần sau để khắc phục sự cố: • P.28 "Không thể in bằng thiết bị (sự cố kết nối mạng) "

# In IPP trong môi trường hệ điều hành Windows

Không.	Kiểm tra	Đúng	Không	Hành động sửa chữa
1	Các thuộc tính địa chỉ IP có được đặt chính xác không?	Kế tiếp Bước •	•	Thiết lập địa chỉ IP chính xác.
2	Máy chủ HTTP trên thiết bị có được bật không?	Kế tiếp Bược •	•	Bật máy chủ HTTP trong Dịch vụ mạng HTTP.
3	Bản in IPP có được đặt chính xác không?	Kế tiếp Bược •	•	Thiết lập dịch vụ in IPP một cách chính xác.
4	Trình điều khiển máy in đã được cài đặt đúng chưa?	Kế tiếp Bược •	•	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn cài đặt phần mềm</i> để cài đặt trình điều khiển máy in thích hợp.
5	Cổng IPP có được định cấu hình với đúng URL không?	Kế tiếp Bược •	•	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn cài đặt phần mềm</i> để định cấu hình cổng thích hợp.
6	Bạn có thể in vào thiết bị?	Kết thúc	•	Xem phần sau để khắc phục sự cố: • P.28 "Không thể in bằng thiết bị (sự cố kết nối mạng) "

# • In Novell trong môi trường NetWare

Không.	Kiểm tra	Ðúng	Không	Hành động sửa chữa
1	Bạn đã định cấu hình thiết bị cho kết nối NetWare chưa?	Kế tiếp Bước •	•	Thiết lập đúng cài đặt mạng NetWare.
2	Bạn đã cấu hình thiết bị cho dịch vụ in NetWare chưa?	Kế tiếp Bước •	•	Thiết lập dịch vụ in NetWare đúng cách.
3	Trình điều khiển máy in đã được cài đặt đúng chưa?	Kế tiếp Bước •	•	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn cài đặt phần mềm</i> để cài đặt trình điều khiển máy in thích hợp.
4	Cổng IPP có được định cấu hình với đúng URL không?	Kế tiếp Bược •	•	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn cài đặt phần mềm</i> để định cấu hình cổng thích hợp.
5	Bạn có thể thấy thiết bị trong Vùng lân cận mạng Windows không?	Kế tiếp Bước •	•	Kiểm tra xem giao thức SMB có được bật trong máy khách hay không.
6	Bạn có thể in vào thiết bị?	Kết thúc	•	Xem phần sau để khắc phục sự cố. • P.28 "Không thể in bằng thiết bị (sự cố kết nối mạng) "

# • Môi trường Mac OS

Không.	Kiểm tra	Đúng	Không	Hành động sửa chữa
1	Các thuộc tính địa chỉ IP có được đặt chính xác không?	Kế tiếp Bược •	•	Thiết lập địa chỉ IP chính xác.
2	Bạn có thể truy cập bất kỳ thiết bị mạng nào khác từ máy tính Mac OS không?	Kế tiếp Bược •	•	Tham khảo mạng Mac OS của bạn tài liệu hoặc liên hệ với bộ phận hỗ trợ của Apple.
3	Máy tính Mac OS khác trên mạng có thể in vào thiết bị không? Nếu vậy, hãy so sánh cài đặt để xác định cài đặt nào cần thay đổi để hỗ trợ in từ thiết bị này.	Kết thúc	•	Tham khảo mạng Mac OS của bạn tài liệu hoặc liên hệ với bộ phận hỗ trợ của Apple.

# • Môi trường UNIX / Linux

Không.	Kiểm tra	Đúng	Không	Hành động sửa chữa
1	Các thuộc tính địa chỉ IP có được đặt chính xác không?	Kế tiếp Bược •	•	Thiết lập địa chỉ IP chính xác.
2	Bản in LPR / LPD có được đặt chính xác không?	Kế tiếp Bược •	•	Thiết lập dịch vụ in LPD một cách chính xác.
3	Bạn có cài đặt thành công bộ lọc UNIX / Linux không?	Kế tiếp Bược •	•	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn cài đặt phần mềm</i> để cài đặt bộ lọc UNIX / Linux.
4	Bạn đã tạo và thiết lập hàng đợi in thành công chưa?	Kế tiếp Bược •	•	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn cài đặt phần mềm</i> để cấu hình hàng đợi in.
5	Bạn có thể in tới thiết bị sử dụng LPD làm gốc không?	Kế tiếp Bườc •	•	Thiết lập quyền truy cập UNIX / Linux cho thiết bị cho phép người dùng khác in từ vỏ Bourne. Tham khảo tài liệu UNIX / Linux của bạn để biết thêm thông tin.
6	Bạn có thể ping thiết bị từ máy tính của mình không?	Kế tiếp Bước •	•	Thử ping từ xa từ một máy chủ khác. Nếu bạn có thể tiếp cận thiết bị từ máy chủ đó, hãy kiểm tra xung đột giữa thiết bị và phân đoạn mạng hiện tại của bạn.
7	Daemon LP có hoạt động không?	Kế tiếp Bược •	•	Tải lại Daemon hoặc khởi động lại hệ thống.
số 8	Bạn có thể in vào thiết bị?	Kết thúc	•	Liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.

6

Phần này mô tả cách khắc phục sự cố cho trình điều khiển Fax mạng (N / W-Fax).

#### Thông báo lỗi cài đặt trình điều khiển N / W-Fax

#### Note

Thay thế "Máy in" bằng "N / W-Fax" theo yêu cầu trong mô tả khắc phục sự cố. Để biết thông tin về cách cài đặt trình điều khiển N / W-Fax, hãy tham khảo *Hướng dẫn Cài đặt Phần mềm.* 

#### Thiết lập cần sao chép các tệp Windows NT

#### Mô tả vấn đề

Đã chọn sai loại cổng từ hộp thoại Cổng Máy in.

Hành động sửa chữa

1 Nhấp vào Hủy cho đến khi Trình hướng dẫn Thêm Máy in kết thúc.

2 Chon [Thêm Máy in] từ menu [Têp] trong thư mục Máy in để khởi động Trình hướng dẫn Thêm Máy in, Và sau do thực hiện cải đặt lại.

**3** Khi màn hình chọn cổng hiển thị, hãy chọn [Cổng cục bộ] để thêm máy in.

DVD phần mềm ứng dụng khách hiện được yêu cầu

#### Mô tả vấn đề

Khi thêm trình điều khiển máy in mới, người dùng cuối không chọn tùy chọn Có đĩa; thay vào đó, người dùng đã chọn tên máy in từ danh sách Thêm Máy in.

Hành động sửa chữa

- 1 Hủy Trình hướng dẫn Thêm Máy in.
- 2 Chọn [Thêm Máy in] từ menu [Tệp] trong thư mục máy in để khởi động Trình hướng dẫn Thêm Máy in, và

**3** Khi màn hình chọn máy in hiển thị, hãy chọn [Có đĩa].

- 4 Chọn [Sử dụng trình điều khiển hiện có] để thêm một bản sao khác của trình điều khiển hiện có hoặc duyệt đến thừ mục con có chưa tệp \*.inf thích hợp.
- Không thể tìm thấy tệp \* .DRV trên DVD ứng dụng khách

#### Mô tả vấn đề

Khi thêm trình điều khiển máy in mới, người dùng không chọn tùy chọn Có Đĩa mà chọn tên máy in từ danh sách Thêm Máy in.

Hành động sửa chữa

- 1 Hủy Trình hướng dẫn Thêm Máy in.
- 2 Chọn [Thêm Máy in] từ menu [Tệp] trong thư mục máy in để khởi động Trình hướng dẫn Thêm Máy in, và thực hiến cái dất lại.
- **3** Khi màn hình chọn máy in hiển thị, hãy chọn [Có đĩa].

4 Duyệt đến thư mục con có chứa tệp \* .inf thích hợp.

# Vị trí không chứa thông tin về phần cứng của bạn

#### Mô tả vấn đề

Đường dẫn đến tệp \* .inf được chọn trong quá trình cài đặt trình điều khiển quá xa. Nói cách khác, có nhiều ký tự toomany trong đường dẫn thư mục.

#### Hành động sửa chữa

Sao chép thư mục chứa tệp \* .inf vào ổ đĩa cục bộ và tiếp tục cài đặt.

6

#### Cổng này hiện đang được sử dụng

#### Mô tả vấn đề

Trình điều khiển đã được mở, đang in một lệnh in hoặc đang được sử dụng bởi một máy in hoặc ứng dụng khác, khi bạn cố gắng xóa nó.

#### Hành động sửa chữa

 Đảm bảo rằng tất cả các lệnh in đã được hoàn thành trước khi xóa một cổng. Nếu vẫn gặp sự cố, hãy thoát tất cả các ứng dụng và thử lại. Kiểm tra từng trình điều khiển để xem liệu trình điều khiển khác có đang sử dụng cùng một cổng hay không. Nếu vậy, trước tiên hãy thay đổi cài đặt cổng của trình điều khiển và xóa cổng.

#### Sự cố với thiết lập máy in hiện tại

#### Mô tả vấn đề

Trình điều khiển không được thiết lập đúng cách, có thể do quy trình cài đặt chưa hoàn tất.

#### Hành động sửa chữa

Xóa trình điều khiển và cài đặt lại trình điều khiển từ DVD Client Utilities / User Documentation hoặc tải xuống từ thiết bị này.

• Lỗi chung của trình điều khiển N / W-Fax

#### "Không thể kết nối với thiết bị MFP" xuất hiện

#### Mô tả vấn đề

Khi người dùng đang cố gắng truy cập vào các thuộc tính của trình điều khiển N / W-Fax, một thông báo lỗi "Không thể kết nối với thiết bị MFP" sẽ xuất hiện.

#### Hành động sửa chữa

Giao tiếp giữa trình điều khiển N / W-Fax và thiết bị này không thành công. Đảm bảo rằng thiết bị này đang hoạt động. Nếu không, hãy BẬT nguồn của nó.

Kết nối trình điều khiển N / W-Fax với thiết bị này thông qua TopAccess. Nếu kết nối không thành công, hãy khởi động lại máy tính và thiết bị này.

#### Các lệnh fax không được liệt kê trên màn hình "Nhật ký - Truyền" trong TopAccess

#### Mô tả vấn đề

Khi xác nhận nhật ký lệnh fax trên màn hình "Nhật ký - Truyền" trong TopAccess, các lệnh fax đã gửi sẽ không được hiển thị.

#### Hành động sửa chữa

Nếu công việc fax liên quan không được bao gồm trong danh sách Nhật ký, công việc truyền của bạn có thể chưa được thực hiện. Trong trường hợp này, hãy tìm kiếm công việc không có mã bộ phận trong "Tình trạng công việc-Fax" trên bảng điều khiển. Sau đó, chọn lệnh fax liên quan và nhấn [Gửi] để gửi lại.

## Không thể thực hiện truyền fax bằng tờ bìa

#### Mô tả vấn đề

Trong trình điều khiển N / W-Fax được đặt thành cổng IPP, không có trang bìa nào được xuất ra và lỗi XL xảy ra trong quá trình truyền fax khi trình điều khiển máy in có tên tệp gồm 54 chữ cái trở lên được chỉ định cho máy in mặc định và Fax được gửi với một trang bìa được thêm vào từ Microsoft Excel.

#### Hành động sửa chữa

Đặt tên tệp của trình điều khiển máy in bằng 30 chữ cái trở xuống.

# Vấn đề xác thực phần mềm máy khách

#### Không thể đăng nhập bằng phần mềm máy khách

#### Mô tả vấn đề

Tôi không thể đăng nhập vào thiết bị bằng phần mềm máy khách.

#### Hành động sửa chữa

Nếu bạn không thể đăng nhập vào thiết bị bằng phần mềm khách, hãy liên hệ với người quản lý thiết bị. Vì tên người dùng và mật khẩu đã đăng ký trong phần mềm máy khách được sử dụng để xác thực trong trường hợp đăng nhập tự động, màn hình đăng nhập có thể không được hiển thị.

#### • In có thể được thực hiện ngay cả với tên người dùng và mật khẩu không chính xác

#### Mô tả vấn đề

Ngay cả khi nhập sai tên người dùng và mật khẩu trong màn hình đăng nhập của phần mềm máy khách, việc in có thể được thực hiện.

#### Hành động sửa chữa

Nếu phiên bản phần mềm máy khách cũ hơn phiên bản hệ thống trong thiết bị, việc in có thể được thực hiện ngay cả khi nhập sai tên người dùng và mật khẩu.

Cài đặt phần mềm máy khách mới nhất.

# Không thể kết nối với MFP

Nếu bạn không thể thiết lập kết nối với thiết bị, hãy khởi động lại thiết bị \*. Nếu sự cố vẫn tiếp diễn, hãy kiểm tra các điểm sau:

- Chứng chỉ người dùng của bạn (chứng chỉ ứng dụng khách và chứng chỉ CA) có hợp lệ không? Điểm
- truy cập và cài đặt mạng có chính xác không?
- Chọn [WEP] hoặc [Không có] từ [Bảo mật] trong chế độ cơ sở hạ tầng và xác nhận rằng bảng cảm ứng cho biết trạng thái của kết nối mạng LAN không dây là "đã kết nối". Nếu bạn vẫn không thể thiết lập kết nối mạng LAN không dây, khóa mã hóa SSID hoặc WEP đã nhập có thể không chính xác. Kiểm tra cài dặt kết nối mạng LAN không dây.
- Khi mã hóa của điểm truy cập bạn đang kết nối là TKIPmode, hãy đặt mã hóa của thiết bị thành TKIP + AES.
- Khi mã hóa của điểm truy cập bạn đang kết nối là WPAmode, hãy đặt mã hóa của thiết bị thành WPA / WPA2.
- Khi điểm truy cập mã hóa chế độ mà bạn đang kết nối là WPAPSKmode, hãy đặt thiết bị mã hóa chế độ thành WPA / WPA2PSK.
- Khi bạn sử dụng cả tầng cơ sở chế độ và Wi-Fi Direct, hãy đặt cùng một kênh cho cả điểm truy cập không làm dây dẫn đích kết nối trong tầng cơ sở chế độ và nhóm chủ sở hữu trong Wi-Fi Direct.
- Mang LAN không dây của bạn có bị tắt không? Cannot use network LAN has wire and the bottom of the network LAN is not wire and one at the same time.
- \* Click vào nút [POWER] để tắt thiết bị, sau đó nhấn lại nút [POWER].

52 Sự cố kết nối mạng LAN không dây

# KHẮC PHỤC CÔNG BỐ NHANH CHÓNG

7

This chương trình khắc phục sự cố gửi fax.

Các vấn đề về fax	
Error code	
Error message	
Sự cố truyền / nhận tín hiệu	

# Error code

Để tìm hiểu ý nghĩa của lỗi mã được mô tả trong danh sách hoặc báo cáo, hãy xem phần sau:

• P.64 "Lỗi mã khi truyền và nhận"

#### • Error message

Dưới đây là danh sách các thông báo lỗi có thể xuất hiện trên bảng điều khiển cảm ứng. Khi bất kỳ thông báo nào trong danh sách xuất hiện trên bảng điều khiển, nhấn [FUNCTION CLEAR] trên bảng điều khiển để xóa thông báo đó, sau đó thực hiện hành động được đề xuất trong cột "Biện pháp khắc phục".

Thông điệp	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục
Tràn bộ nhớ	Bộ nhớ bị tràn khi quét tài liệu vào bộ nhớ.	Chờ xóa bộ nhớ hoặc kiểm tra công việc và xóa công việc đã đặt trước trên màn hình [Trạng thái công việc].
Lỗi giao tiếp	Đã xảy ra lỗi giao tiếp trong TX trực tiếp.	Thử lại thông tin liên lạc.
Full job save	Số lượng công việc được đặt trước đã vượt quá mức tối đa.	Chờ hoàn tất việc đặt trước công việc hoặc kiểm tra công việc và xóa công việc đã đặt trước trên màn hình [Trạng thái công việc].
Fullmemory	Tổng số điểm cho các công việc đã được đặt trước vượt quá số lượng tối đa.	Chờ hoàn tất việc đặt trước công việc hoặc kiểm tra công việc và xóa công việc đã đặt trước trên màn hình [Trạng thái công việc].
Xin lỗi không thể	TX trực tiếp hoặc trực tiếp đã được cố gắng trong quá trình liên kết.	Chờ thông tin liên lạc kết thúc và thử lại liên lạc.
Không được phép bây giờ	Đã cố gắng đặt trước truyền thông dò tìm mặc dù quá trình truyền thông đã được đặt trước.	Chờ các phương tiện truyền thông dò tìm hoàn thành hoặc kiểm tra các công việc và xóa các công việc đã đặt trước trên màn hình [Công việc trạng thái].
Quá nhiều số điện thoại	128 chữ số trở lên đã được đăng ký cho chuỗi số liên lạc.	Xác nhận quay số đầu số và đăng ký lại các số.
Đường dây fax1 đã hết order./Fax line2 không theo thứ tự.	Đã xảy ra lỗi với đơn vị Fax.	TẮT nguồn rồi BẬT lại. If if still error, please contact with your service face.

# 

#### Không bao giờ tự ý sửa chữa, tháo rời hoặc sửa đổi thiết bị.

You can give up the fire or bị giật điện. Luôn liên kết với của bạn dịch vụ đại diện để bảo trì hoặc sửa chữa các bộ phận bên trong thiết bị.

# Sự cố truyền / nhận

Dưới đây là danh sách các sự cố bạn có thể gặp phải trong quá trình truyền / nhận.

# Sự cố truyền tải

Rắc rối	Điểm kiểm tra
Truyền không hiển thị ngay cả khi nút [START] được nhấn.	<ul> <li>Bạn có thay thế điện thoại trước khi nhấn nút [START] không? Khi bạn đang thực hiện cuộc gọi trên điện thoại để gửi fax, không thay thế điện thoại cho đến khi bạn nhấn nút [BẮT ĐẦU].</li> </ul>
	Dây mô-đun có bị ngắt kết nối không?
	Đã rút phích cắm ra khỏi ổ điện chưa?
	Bạn có thể nhận cuộc gọi điện thoại không?
	<ul> <li>Có vấn đề gì ở fax từ xa không? Kiểm tra điều này với bên đang cố gắng nhận bản gốc.</li> </ul>
Bản gốc được nạp theo đường chéo.	<ul> <li>Các thanh dẫn bên của ADF có được điều chỉnh theo chiều rộng của tài liệu gốc mà bạn đang gửi không?</li> </ul>
	<ul> <li>Bản gốc mà bạn đang gửi có khớp với các điều kiện của bản gốc sẵn có để gửi không?</li> </ul>
2 bản gốc được ăn cùng nhau.	Bạn đã đặt nhiều hơn số bản gốc tối đa có thể đặt cùng một lúc chưa?
	<ul> <li>Bản gốc mà bạn đang gửi có khớp với các điều kiện của bản gốc sẵn có để gửi không?</li> </ul>
	Bạn có đẩy bản gốc vào ADF quá khó không?
Bản gốc không được in trên giấy của fax từ	Hướng của các bản gốc được đặt có đúng không?
xa mặc dù nó đã được gửi đi.	Khi đặt bản gốc lên kính ban đầu, hãy chỉ định kích thước ban đầu.
Các đường màu đen được hiển thị trong hình ảnh đã	Vùng quét của ADF có sạch không? Làm sạch nó bằng
được gứi.	một miêng vái mêm.
Bản gốc không được gửi ngay cả khi các	Fax từ xa có tương thích với hệ thống của bạn không?
noạt dọng dược tiên hành binh thường.	Hẹ triong nay no trọ giao tiếp G3 những không nó trọ giao tiếp G2 noặc G4.
Bản gốc không được gửi ra nước ngoài.	Chỉ định TX chất lượng và gửi lại. Để biết thêm chi tiết, hãy tham khảo <i>Hướng</i> <i>dẫn Fax GD-1370.</i>

## Lễ tân rắc rối

Rắc rối	Điểm kiểm tra	
Không thể nhận bản gốc ngay cả khi "Nhận" được hiển thị và nút [BẮT ĐẦU] được nhấn.	<ul> <li>Bạn có thay thế điện thoại trước khi nhấn nút [START] không? Khi bạn trả lời cuộc gọi trên điện thoại để nhận fax, không thay thế điện thoại cho đến khi bạn nhấn nút [BẤT ĐẦU].</li> </ul>	
	<ul> <li>Dây mô-đun có bị ngắt kết nối không?</li> </ul>	
	<ul> <li>Có vấn đề gì với fax từ xa không? Kiểm tra điều này với bên đang cố gắng gửi bản gốc.</li> </ul>	
Giấy không được xuất ra.	Thiết bị có hết giấy không?	
Bản gốc đã nhận được in tối và không đọc được hoặc các sọc đen được in trên bản gốc.	<ul> <li>Tạo một bản sao cục bộ và in đồng bộ.</li> <li>Có phải bản gốc được gửi là một bản sao bẩn? Kiểm tra điều này với bên đang cố gắng gửi bản gốc.</li> </ul>	
	<ul> <li>Sự cố có phải do lỗi vận hành của máy fax từ xa không? Kiểm tra điều này với bên đang cố gắng gửi bản gốc.</li> </ul>	
Giấy được xuất ra nhưng không được in.	<ul> <li>Có đủ toner không?</li> <li>Bản gốc có được đặt chính xác trên fax từ xa không? Kiểm tra điều này với bên đang cố gắng gửi bản gốc.</li> </ul>	
Giấy thường là nguồn cấp dữ liệu.	<ul> <li>Cài đặt kích thước ngăn kéo giấy có chính xác không?</li> <li>Ngăn giấy có được lắp đúng cách không?</li> <li>Loại giấy được chỉ định có đang được sử dụng không?</li> </ul>	

# Tip

Nếu hành động được đề xuất không giải quyết được sự cố hoặc bạn gặp phải sự cố không được liệt kê ở trên, hãy liên hệ với kỹ thuật viên dịch vụ hoặc đại diện dịch vụ của bạn.

# 8

# KIỂM TRA TÌNH TRẠNG THIẾT BỊ TopAccess

Chương này mô tả cách kiểm tra trạng thái của thiết bị bằng TopAccess.

Biểu tượng trạng thái phần cứng trên tab TopAccess [Thiết bị]		
Thông báo lỗi	60	
Mã lỗi	62	
Mã lỗi trên lệnh in		62
Mã lỗi truyền và nhận	64	
Mã lỗi khi quét công việc		67

Khi thiết bị yêu cầu bảo trì hoặc khi thiết bị xảy ra lỗi, các biểu tượng cho biết thông tin trạng thái sẽ xuất hiện gần hình ảnh đồ họa của thiết bị trên tab TopAccess [Thiết bi]. Sau đây là các biểu tượng được hiển thị và mô tả của chúng.

Để biết chi tiết về tab [Thiết bi] của TopAccess, hãy tham khảo Hướng dẫn TopAccess.

#### Lỗi máy in 1



Biểu tượng này cho biết hộp mực in không được khuyến nghị đã được sử dụng và thiết bị đã ngừng in. Để tìm hiểu cách thay thế hộp mực, hãy tham khảo *Hướng dẫn Khắc phục sự cố Phần cứng.* 

Lỗi máy in 2



Biểu tượng này cho biết:

- Bạn cần lấy giấy ra khỏi khay thoát của thiết bị. Bạn cần lấy giấy ra khỏi khay nhận của Bộ hoàn thiện. Bạn cần loại bỏ
- các kim ghim bị kẹt trong Bộ hoàn thiện. Để tìm hiểu cách tháo kim bấm bị kẹt, hãy tham khảo Hướng dẫn Khắc phục
- sự cố Phần cứng.
- Bạn cần tháo các kim ghim bị kẹt trong bộ phận Saddle Stitch. Để tìm hiểu cách tháo kim bấm bị kẹt, hãy tham khảo Hướng dẫn Khắc phục sự cố Phần cứng.
- Bạn cần xóa các mảnh giấy đục lỗ khỏi Bộ đục lỗ. Để tìm hiểu cách xóa các bit giấy đục lỗ, hãy tham khảo Hướng dẫn Khắc phục sự cố Phần cứng.
- Hộp mực được khuyến nghị không được sử dụng. Để tìm hiểu cách thay thế hộp mực, hãy tham khảo Hướng dẫn Khắc phục sự cố Phần cứng.
- Bạn đã cố gắng thực hiện khâu yên ngựa cho các khổ giấy in pha trộn.
- Thiết bị không thể nạp giấy từ ngăn kéo của Khay nạp dung lượng lớn bên ngoài. Thiết bị không thể đẩy giấy ra khay
- thoát của thiết bị.

#### Mở nắp



Biểu tượng này cho biết nắp trước đang mở.

Hết mực



Biểu tượng này cho biết không còn mực. Nó cũng cho biết màu nào trống: Để tìm hiểu cách thay thế hộp mực, hãy tham khảo *Hướng dẫn Khắc phục sự cố Phần cứng.* 

#### Mực thải đầy



Biểu tượng này cho biết hộp mực thải đã đầy và cần thay thế. Để tìm hiểu cách thay thế hộp mực thải, hãy tham khảo *Hướng dẫn Khắc phục sự cố Phần cứng.* 

#### Giấy trống



Biểu tượng này cho biết không còn giấy trong ngăn kéo. Tham khảo đến *Hướng dẫn chuẩn bị giấy.* 

#### Nạp giấy sai



Biểu tượng này cho biết đã xảy ra trường hợp nạp nhằm giấy. Nó cũng chỉ ra vị trí của giấy bị nạp sai. Tham khảo đến *Hướng dẫn Khắc phục sự cố Phần cứng.* 

#### Staples rõng



Biểu tượng này cho biết không còn mặt hàng ghim nào trong Bộ hoàn thiện. Tham khảo đến *Hướng dẫn Khắc phục sự cố Phần cứng.* 

Gọi cho dịch vụ



Liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn để kiểm tra thiết bị.

Khi một thông báo xuất hiện trên Tab [Thiết bị] của TopAccess, hãy xem bảng bên dưới để biết hành động khắc phục.

Tin nhắn TopAccess	Hành động sửa chữa
Nắp Mở - Vui lòng Đóng Nắp.	Đóng nắp trước.
Nắp Nạp Giấy Mở - Vui lòng Đóng Nắp.	Đóng nắp khay nạp giấy. Đóng đơn vị chuyển
Đơn vị vận chuyển / Vận chuyển Nắp Mở - Vui lòng Đóng Nắp.	nhượng / vận chuyển.
Nắp Bypass Mở - Vui lòng Đóng Nắp. Thoát Nắp Mở	Đóng nắp vòng tay. Đóng nắp
- Vui lòng Đóng Nắp. Mở nắp hộp mực - Vui lòng	thoát. Đóng nắp hộp mực in.
đóng nắp lại. Mở nắp ép giấy - Vui lòng đóng nắp lại.	Đóng nắp trục cuốn.
Nắp Vận chuyển Khay dưới Mở - Vui lòng Đóng Nắp Bộ chèn Mở Nắp -	Đóng nắp vận chuyển khay dưới. Đóng nắp
Vui lòng Đóng Nắp.	Inserter.
Ngắt kết nối bộ nạp dung lượng lớn bên ngoài - Vui lòng kết nối nó với máy photocopy.	Kết nối Bộ nạp công suất lớn bên ngoài với thiết bị.
Nắp LCF Mở - Vui lòng Đóng Nắp LCF. Ngăn 1 Mở -	Đóng nắp Bộ nạp dung lượng lớn. Đóng ngăn kéo.
Vui lòng Đóng ngăn 1. Ngăn 2 Mở - Vui lòng đóng	
ngăn 2. Ngăn 3 Mở - Vui lòng đóng ngăn 3. Ngăn 4	Đóng ngăn kéo.
Mở - Vui lòng đóng ngăn 4.	Đóng ngăn kéo.
	Đóng ngăn kéo.
Bộ phận In hai mặt Tự động Mở Nắp - Vui lòng Đóng Nắp.	Đóng nắp bộ in hai mặt tự động.
Nắp Bộ tiếp sóng Mở - Vui lòng Đóng Nắp. Mở nắp khớp hoàn	Đóng nắp Bộ phận cầu nối. Đóng nắp
thiện - Vui lòng đóng nắp. Cửa hoàn thiện Mở - Vui lòng Đóng	khớp Finisher. Đóng cửa Bộ hoàn
cừa.	thiện.
Nắp giao hàng khay dưới Mở - Vui lòng đóng Nắp đậy Khay dưới Mở	Đóng nắp phân phối khay dưới. Đóng nắp
nắp trước - Vui lòng đóng nắp Bộ đục lỗ Nắp trước Mở - Vui lòng	trước của khay dưới. Đóng nắp trước của bộ
đóng nắp	phận Punch. Lấy giấy ra khỏi khay.
Khay giấy ra tiêu chuẩn Đầy giấy - Vui lòng lấy giấy ra.	
Giấy Khay Trên Đầy - Vui lòng Lấy Giấy ra. Giấy Khay dưới	Lấy giấy ra khỏi khay. Lấy giấy ra khỏi
Đầy - Vui lòng Lấy Giấy ra. Khay yên đầy - Vui lòng lấy giấy	khay. Lấy giấy ra khỏi khay. Lấy giấy ra
ra. Dấu tách công việc 1 Đầy - Vui lòng loại bỏ giấy. Dấu	khỏi khay. Lấy giấy ra khỏi khay. Đặt giấy
tách công việc 2 Đầy - Vui lòng loại bỏ giấy. Giấy trống	vào ngăn kéo. Đặt giấy vào ngăn kéo. Đặt
trong ngăn 1 - Vui lòng thêm giấy. Giấy trống trong ngăn 2 -	giấy vào ngăn kéo. Đặt giấy vào ngăn kéo.
Vui lòng thêm giấy. Giấy trống trong ngăn kéo 3 - Vui lòng	
thêm giấy. Giấy trống trong ngăn 4 - Vui lòng thêm giấy.	
Hết giấy trong khay nạp dung lượng lớn - Vui lòng thêm giấy.	Đặt giấy vào Khay nạp dung lượng lớn.
Nạp giấy sai trong bộ tách công việc - Vui lòng xóa đường dẫn giấy.	Tham khảo hướng dẫn trên bảng điều khiển cảm ứng để loại bỏ giấy bị chảy sai.

Tin nhắn TopAccess	Hành động sửa chữa
Nạp giấy sai trong bộ phận in hai mặt tự động - Vui lòng xóa đường dẫn giấy.	Tham khảo hướng dẫn trên bảng điều khiển cảm ứng để loại bò giấy bị chảy sai.
Chèn giấy sai - Vui lòng xóa đường dẫn giấy.	Tham khảo hướng dẫn trên bảng điều khiển cảm ứng để loại bỏ giấy bị chảy sai.
Nạp giấy sai trong máy in - Vui lòng xóa đường dẫn giấy.	Tham khảo hướng dẫn trên bảng điều khiển cảm ứng để loại bỏ giấy bị chảy sai.
Nạp giấy sai trong bộ hoàn thiện - Vui lòng xóa đường dẫn giấy.	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn gỡ rối phần cứng</i> đến loại bỏ giấy.
Hộp đựng mực đã qua sử dụng còn đầy - Vui lòng thay thế.	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn gỡ rối phần cứng</i> đến thay thế hộp mực thải.
Staple Empty - Vui lòng đặt Staple Cartridge	Tham khảo đến <b>Hướng dẫn gỡ rối phần cứng</b> Nạp lại với mặt hàng chủ lực.
Mở nắp trước và làm sạch kính khe và bộ sạc chính.	Làm sạch kính khe và bộ sạc chính.
Toner không được công nhận - Vui lòng kiểm tra Toner.	Kiểm tra và điều chỉnh chai mực.
Hộp mực đen hết - Vui lòng lắp hộp mực mới. Tham khảo đến <b>Hướng dẫi</b>	<b>n <i>gỡ rối phần cứng</i> đế</b> n thay hộp mực đen.
Hộp mực màu lục lam trống - Vui lòng lắp hộp mực in mới. Tham khảo đếr	h <b>ướng dẫn gỡ rối phần cứng</b> đến thay thế hộp mực màu lục lam.
Magenta Toner Empty - Vui lòng Lắp Hộp Mực Mới.	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn gỡ rối phần cứng</i> đến thay hộp mực màu đỏ tươi.
Hộp mực màu vàng - Vui lòng lắp hộp mực in mới.	Tham khảo đến <i>Hướng dẫn gỡ rối phần cứng</i> đến thay hộp mực màu vàng. Chuẩn bị hộp mực
Mực đen sắp hết - Vui lòng chuẩn bị hộp mực mới.	mới.
Mực màu lục lam sắp hết - Vui lòng chuẩn bị hộp mực in mới.	Chuẩn bị hộp mực mới.
Mực màu đỏ tươi sắp hết - Vui lòng chuẩn bị hộp mực in mới.	Chuẩn bị hộp mực mới.
Mực màu vàng sắp hết - Vui lòng chuẩn bị hộp mực in mới.	Chuẩn bị hộp mực mới.
Đã gắn chai mực xác nhận và đóng nắp chai mực thải.	Đảm bảo hộp mực thải được gắn chắc chắn và đóng nắp hộp mực thải.
Đóng nắp bộ phận in hai mặt Đóng	Đóng nắp bộ in hai mặt.
nắp dưới khay nhận Chuẩn bị hộp mực	Đóng nắp thấp của khay nhận. Chuẩn bị một hộp
in mới	mực mới.
Lỗi nghiêm trọng - Vui lòng liên hệ với kỹ thuật viên dịch vụ.	Liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn. Liên hệ
Lỗi động cơ chính - Vui lòng liên hệ kỹ thuật viên bảo hành. Lỗi đầu vào	với đại diện dịch vụ của bạn. Liên hệ với đại
máy in.	diện dịch vụ của bạn. Liên hệ với đại diện dịch
Lỗi máy quét - Vui lòng liên hệ với kỹ thuật viên dịch vụ. Lỗi Fuser - Vui	vụ của bạn. Liên hệ với đại diện dịch vụ của
lòng Liên hệ với Kỹ thuật viên Dịch vụ.	bạn.

# Mã lỗi

TopAccess có các trang cho danh sách công việc; các lệnh in, truyền, nhận và quét. Các mã lỗi sau được hiển thị trên các trang này trong tab [Nhật ký] (công việc thành công không có mã). Các mã này giúp bạn xác định nguyên nhân của lỗi mà bạn có thể gặp phải.

#### Tip

Các mã lỗi cũng được hiển thị trên màn hình [Nhật ký] của bảng điều khiển cảm ứng. Xem danh sách sau khi bạn tìm thấy mã lỗi trên bảng điều khiển cảm ứng. Nếu mã lỗi được hiển thị không có trong các bảng sau, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.

## • Mã lỗi trên lệnh in

Mã lỗi	Mô tả vấn đề	Hành động sửa chữa
4011	Công việc bị hủy	Công việc đã bị hủy bỏ.
4021	Mất điện	Kiểm tra xem cáp nguồn có được kết nối đúng cách và được cắm chắc chắn hay không.
4031	HDD đầy lỗi	Xóa các lệnh in riêng không cần thiết và các lệnh in bộ phận không hợp lệ.
4032	Toomany việc làm đã đăng ký	Số lượng công việc đã đăng ký cho Multi Station Print đã vượt quá giới hạn trên. Giảm bớt các công việc.
4033	Lỗi cài đặt mạng	Không thể đăng ký lệnh In nhiều trạm do lỗi cài đặt mạng. Sửa các cài đặt cho In nhiều trạm.
4041	Lỗi xác thực người dùng	Người dùng thực hiện in chưa được xác thực hoặc đăng ký. Thực hiện xác thực người dùng hoặc đăng ký người dùng.
4042	Mã bộ phận lỗi xác thực	Kiểm tra thông tin về mã bộ phận đã đăng ký trong thiết bị này.
4043	Mã số dự án lỗi xác thực	Kiểm tra thông tin về mã dự án đã đăng ký trong thiết bị.
4045	Đã xảy ra sự cố với kết nối với máy chủ LDAP hoặc cài đặt quyền hạn của nó.	Hỏi quản trị viên máy chủ LDAP của bạn về điều đó.
4111	Số lượng bản in đã trở thành "0"	Số lượng bản in được chỉ định trong bộ phận và quản lý người dùng đồng thời trở thành "0". Đặt lại số hoặc thực hiện khởi tạo.
4112	Số lượng bản in đã trở thành "0"	Số lượng bản in được chỉ định trong quản lý người dùng đã trở thành "0". Đặt lại số hoặc thực hiện khởi tạo.
4113	Số lượng bản in đã trở thành "0"	Số lượng bản in được chỉ định trong quản lý bộ phận đã trở thành "0". Thực hiện khởi tạo.
4121	Hủy bỏ công việc do lỗi bộ đếm bên ngoài	<ol> <li>1.Đặt một đồng xu hoặc cắm thẻ và in lại hoặc liên hệ với quản trị viên của bạn.</li> <li>2 Kết nối Bộ đếm chìa khóa và in lại.</li> <li>3.Xóa cài đăt Lịch in và in lại.</li> </ol>
4211	In dữ liệu lưu trữ lỗi giới hạn	Không thể thực hiện in với dữ liệu đang được lưu vào ổ cứng tạm thời (Bản in thử, Bản in riêng, Bản in theo lịch trình, v.v.) không thể thực hiện được. Sử dụng in bình thường.
4212	Giới hạn lưu trữ e-Filing lỗi	Không thể thực hiện in với dữ liệu đang được lưu vào ổ cứng (in và gửi e-mail, in e-Filing, v.v.). Sử dụng in bình thường.
4213	Lỗi giới hạn lưu trữ tệp Chức năng lư	u trữ tệp được đặt thành "tắt". Kiểm tra cài đặt của thiết bị.
4214	Truyền fax / iFax sự thất bại	Chức năng truyền Fax / iFax hoặc N / W-Fax / iFax được đặt thành "tắt". Kiểm tra cài đặt của thiết bị.

Mã lỗi	Mô tả vấn đề	Hành động sửa chữa
4221	Lỗi chỉ in riêng tư	Không thể in các công việc khác ngoài In riêng. Thực hiện in riêng.
4243	Không có lỗi giấy phép	Cài đặt giấy phép cho Multi Station Print.
4244	Lỗi bị vô hiệu hóa chức năng	Bật chức năng In nhiều trạm với TopAccess. Cài đặt giấy phép OCR.
4245	Chức năng OCR không được bật	
4311	Không có thẩm quyền để thực hiện một công việc	Người dùng không được phép thực hiện thao tác này. Hỏi quản trị viên của bạn.
4312	Không được phép lưu trữ tệp	Người dùng không được phép thực hiện thao tác này. Hỏi quản trị viên của bạn.
4313	Không được phép lưu trữ trong e-Filing	Người dùng không được phép thực hiện thao tác này. Hỏi quản trị viên của bạn.
4314	Không được phép gửi Fax / iFax	Người dùng không được phép thực hiện thao tác này. Hỏi quản trị viên của bạn.
4321	Không được phép thực hiện in trong cài đặt được chỉ định	Người dùng không được phép thực hiện thao tác này. Hỏi quản trị viên của bạn.
4411	Tạo dữ liệu hình ảnh sự thất bại	Kiểm tra xem tệp sẽ in có bị hỏng không. Performprinting lại hoặc sử dụng trình điều khiển máy in khác.
4412	Lỗi mã hóa hai dấu	Đã xảy ra lỗi mã hóa dấu kép do tệp PDF được mã hóa bằng tập lệnh không được hỗ trợ. Không thể in tệp trong chức năng này.
4511	Thời gian chờ kết nối	Sau khi kiểm tra môi trường giao tiếp, hãy đánh bóng lại các giao tiếp.
4521	Đạt đến số lượng kết nối tối đa	Chờ một lúc và đánh máy lại thông tin liên lạc.
4522	Lệnh in đã đăng ký số lượng đạt đến giới hạn khi tiếp nhận dữ liệu	Chờ một lúc và đánh máy lại thông tin liên lạc.
4523	HDD đầy khi nhận dữ liệu	Việc tiếp nhận công việc bị hạn chế vì ổ cứng không có đủ dung lượng. Sau khi xóa dữ liệu không cần thiết trong ổ cứng, hãy thực hiện một công việc.
4611	Không tải xuống được phông chữ	Vì số lượng phông chữ có sẵn bị vượt quá, nên không thể đăng ký phông chữ. Xóa ít nhất một phông chữ.
4612	Không tải xuống được phông chữ	Vì không có dung lượng trong ổ cứng nên không thể đăng ký phông chữ. Xóa ít nhất một phông chữ.
4613	Không tải xuống được phông chữ	Vì đã xảy ra lỗi nên không thể đăng ký phông chữ. Thực hiện tải xuống lại hoặc tạo lại dữ liệu phông chữ trước.
4621	Xóa phông chữ đã tải xuống Kiểm tra xem	phông chữ cần xóa đã được đăng ký chưa. sự thất bại
4F10	In không thành công	Thực hiện lại thao tác in. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẮT nguồn rồi BẬT lại và thực hiện in lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.

# Mã lỗi khi truyền và nhận

Mã lỗi	Mô tả vấn đề	Hành động sửa chữa
0012	Nguồn cung cấp sai ban đầu	Xóa bản gốc bị sai. Đóng chặt cửa
0013	Mở cửa	đang mở.
0020	Ngắt điện	Kiểm tra báo cáo ngắt điện.
0030	Quá trình truyền bị hủy bỏ. (Việc truyền tải là chấm dứt do yêu cầu hủy bỏ công việc người dùng hoặc kẹt giấy trong quá trình Trực tiếp Quá trình lây truyền.)	Loại bỏ giấy đã nạp và làm mới lại bộ truyền.
0033	Lỗi thăm dò ý kiến	Kiểm tra thiết lập tùy chọn bỏ phiếu (Mã bảo mật, v.v.) và kiểm tra xem tài liệu bỏ phiếu có tồn tại hay không.
0042	Đầy bộ nhớ	Đảm bảo rằng có đủ bộ nhớ trước khi thực hiện lại cuộc gọi.
0050	Dòng bận rộn	Hoàn thiện lại các thông tin liên lạc.
0051	Cáp đường dây fax ngắt kết nối	Kiểm tra xem cáp đường dây fax đã được kết nối chưa. Để xóa tin nhắn, nhấn nút [FUNCTION CLEAR] hai lần.
0040, 0052, 00B0-00B7 00C0-00C4 00C6, 00C7, 00D0-00DA	Lỗi tín hiệu hoặc Lỗi tình trạng đường truyền	Hoàn thiện lại các thông tin liên lạc.
00C5	Bản gốc quá khổ lỗi tiếp nhận	Bản gốc nhận được vượt quá giới hạn độ dài. Yêu cầu người phát gửi một cái ngắn hơn.
00E8	Lỗi ổ cứng	Hoàn thiện lại các thông tin liên lạc. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
00F0-00F4	Lỗi phần cứng / phần mềm	Hoàn thiện lại các thông tin liên lạc. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
1C10	Hệ thống truy cập bất thường	TẮT nguồn rồi BẬT lại. Thực hiện lại công việc gặp sự cố. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
1C11	Không đủ bộ nhớ	Hoàn thành bất kỳ công việc đang chạy nào trước khi thực hiện công việc do lỗi. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẮT nguồn rồi TẮT lại và thử lại.
1C12	Lỗi nhận tin nhắn	TẮT nguồn rồi BẬT lại. Thực hiện lại công việc bị lỗi.
1C13	Truyền tin nhắn lỗi	TẮT nguồn rồi BẬT lại. Thực hiện lại công việc bị lỗi.
1C14	Tham số không hợp lệ	Nếu một mẫu đang được sử dụng, hãy tạo lại mẫu đó. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẮT nguồn rồi BẬT lại và thừ lại.
1C15	Vượt quá dung lượng tệp	Yêu cầu quản trị viên của bạn thay đổi cài đặt "Kích thước trang phân mảnh" cho cài đặt Internet Fax hoặc giảm số lượng trang và thử lại.
1C30-1C33	Lỗi truy cập đĩa	Hoàn thành bất kỳ công việc đang chạy nào trước khi thực hiện công việc do lỗi. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẮT nguồn rồi TẮT lại và thử lại.
1C40	Chuyển đổi hình ảnh bất thường	TẮT nguồn rồi BẬT lại. Thực hiện lại công việc bị lỗi. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.

Mã lỗi	Mô tả vấn đề	Hành động sửa chữa
1C60	Không xử lý được công việc của bạn. Không gian lưu trữ không đủ.	Giảm số trang của công việc bị lỗi và thực hiện lại. Kiểm tra xem máy chủ hoặc đĩa cục bộ có đủ dung lượng trống trong dung lượng đĩa của nó hay không.
1C61	Đọc sổ địa chỉ sự thất bại	TẮT nguồn rồi BẬT lại. Thực hiện lại công việc bị lỗi. Đặt lại dữ liệu trong Sổ địa chỉ và thực hiện lại công việc. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
1C63	Địa chỉ IP của thiết bị đầu cuối không được đặt	Yêu cầu quản trị viên của bạn đặt địa chỉ IP của thiết bị. Yêu cầu quản trị viên của bạn
1C64	Địa chỉ thư đầu cuối <sup>không đặt</sup>	đặt địa chỉ Email của thiết bị.
1C65	Địa chỉ SMTP chưa được đặt	Yêu cầu quản trị viên của bạn đặt địa chỉ máy chủ SMTP. Kiểm tra xem máy
1C66	Lỗi hết thời gian chờ của máy chủ	chủ SMTP có hoạt động đúng cách hay không.
1C69	Kết nối máy chủ SMTP lỗi	Yêu cầu quản trị viên của bạn đặt tên đăng nhập hoặc mật khẩu của máy chủ SMTP và thừ lại. Kiểm tra xem máy chủ SMTP có hoạt động bình thường không.
1C6B	Địa chỉ thư đầu cuối lỗi	Yêu cầu quản trị viên của bạn kiểm tra Cách xác thực SMTP hoặc nếu có một ký tự không được chấp nhận trong địa chỉ thư đầu cuối. Đặt chính xác Xác thực SMTP hoặc xóa ký tự không được phép trong địa chỉ thư đầu cuối.
1C6C	Địa chỉ thư đích lỗi	Kiểm tra xem có ký tự không được phép trong địa chỉ Email đích hay không. Xóa ký tự không được phép và đặt lại địa chỉ Email đích thích hợp, sau đó thử lại.
1C6D	Lỗi hệ thống	TẤT nguồn rồi BẬT lại. Thực hiện lại công việc bị lỗi. Nếu lỗi vẫn xảy ra, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
1C70	Máy khách SMTP TẤT	Yêu cầu quản trị viên của bạn bật Ứng dụng khách SMTP và thực hiện lại công việc.
1C71	Lỗi xác thực SMTP	Xác nhận rằng tên đăng nhập và mật khẩu là chính xác. Nếu SSL được bật, hãy đảm bảo rằng số cổng SSL được đặt chính xác.
1C72	POP Trước lỗi SMTP	Xác nhận rằng cài đặt POP Before SMTP và cài đặt POP3 là chính xác.
1CC0	Công việc bị hủy	Công việc đã bị hủy bỏ.
1CC1	Mất điện	Kiểm tra xem cáp nguồn có được kết nối đúng cách và được cắm chắc chắn hay không. Kiểm tra điện áp nguồn có ổn định không.
3A10	Lỗi định dạng MIME	Yêu cầu người gửi gửi lại Email ở định dạng MIME1.0. Yêu cầu người gửi
3A20	Lỗi quy trình email	gửi lại Email.
3A30	Lỗi hết thời gian chờ một phần Email Y	ểu cầu người gửi gửi lại Email hoặc thay đổi thời gian chờ một phần cài đặt.
3A40	Email một phần không hợp lệ nhận	Yêu cầu người gửi gửi lại một phần Email ở định dạng RFC2046.
3A50	HDD đầy lỗi	Yêu cầu người gửi gửi lại Email bằng cách tách nó thành nhiều Email. Nếu lỗi này xảy ra do hết giấy và quá nhiều công việc đang chờ được lưu trong đĩa cứng, hãy thêm giấy để kích hoạt các công việc khác.
3A70	Làm gián đoạn một phần email tiếp nhận	Yêu cầu quản trị viên của bạn bật cài đặt Bật một phần Email và yêu cầu người gửi gửi lại Email.
3A80	Đã tắt một phần Email	Yêu cầu quản trị viên của bạn bật cài đặt Bật một phần Email và yêu cầu người gửi gửi lại Email.
3B10	Lỗi định dạng email	Yêu cầu người gửi gửi lại Email.

8

Mã lỗi	Mô tả vấn đề	Hành động sửa chữa
3B20	Lỗi loại nội dung	Yêu cầu người gửi gửi lại Email với các tệp đính kèm có định dạng TIFF.
3B40	Lỗi giải mã email	Yêu cầu người gửi gửi lại Email.
3C10, 3C13	Lỗi phân tích TIFF	Yêu cầu người gửi gửi lại Email với các tệp đính kèm có định dạng TIFF.
3C20	Lỗi nén TIFF	Yêu cầu người gửi gửi lại Email có tệp TIFF đính kèm ở dạng nén MH, MR, MMR hoặc JBIG.
3C30	Lỗi độ phân giải TIFF	Yêu cầu người gửi gửi lại Email có tệp TIFF đính kèm có độ phân giải là 200 x 100, 200 x 200, 200 x 400, 300 x 300 hoặc 400 x 400 dpi.
3C40	TIFF lỗi kích thước giấy	Yêu cầu người gửi gửi lại Email với các tệp TIFF đính kèm có thể in trên giấy được phép sử dụng cho thiết bị.
3C50	Lỗi truyền tải vi phạm	Yêu cầu người gửi chỉ định số fax chính xác và gửi lại Email.
3C60	Lỗi bảo mật vi phạm	Xác nhận rằng các số fax được chỉ định đã được đăng ký trong sổ địa chỉ của thiết bị. Nếu không, hãy đăng ký số fax trong sổ địa chỉ và yêu cầu người gửi gửi lại Email với số fax chính xác.
3C70	Mất điện	Xác nhận rằng công việc đã được phục hồi hay chưa. Nếu không, hãy yêu cầu người gửi gửi lại Email.
3C90	Truyền fax ngoại tuyến lỗi vô hiệu hóa	Xác nhận xem chức năng gửi fax của cài đặt MFP có bị tắt hay không.
3D10	Lỗi địa chỉ đích	Hỏi quản trị viên của bạn xem cài đặt máy chủ DNS và email có được đặt chính xác hay không. Nếu đúng như vậy, hãy yêu cầu người gửi xác nhận rằng địa chỉ đích là chính xác.
3D20	Vượt quá mức tối đa các điểm đến offramp	Yêu cầu người gửi chỉ định tối đa 40 điểm đến cho một công việc cổng offramp. Thiết bị không thể thực hiện truyền cổng offramp cho hơn 40 điểm đến.
3D30	Đơn vị fax chưa được cài đặt	Đảm bảo rằng thiết bị Fax được cài đặt hoặc kết nối đúng cách.
3E10	Máy chủ POP3 lỗi giao tiếp	Hỏi quản trị viên của bạn xem địa chỉ máy chủ POP3 có được đặt chính xác hay không và máy chủ POP3 có hoạt động bình thường hay không. Nếu SSL được bật, hãy đảm bảo rằng số cổng SSL được đặt chính xác.
3E20	Máy chủ POP3 thời gian chờ liên lạc	Hỏi quản trị viên của bạn xem máy chủ POP3 có hoạt động bình thường không và cáp LAN được kết nối với máy chủ.
3E30	Lỗi đăng nhập POP3	Hỏi quản trị viên của bạn xem tên người dùng và mật khẩu POP3 có được đặt chính xác hay không.
3E40	Lỗi loại đăng nhập POP3	Hỏi quản trị viên của bạn xem loại đăng nhập POP3 (Tự động, POP3, APOP) có được đặt chính xác hay không.
3F10, 3F20	Lỗi I / O tệp	Yêu cầu người gửi gửi lại Email. Nếu lỗi vẫn xảy ra, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.

# • Mã lỗi khi quét công việc

#### Tip

Các chỉ báo lỗi trên công việc quét như sau:

- Trên danh sách nhật ký của TopAccess, các thông báo cho biết trạng thái được hiển thị.
- Trên danh sách nhật ký của bảng điều khiển cảm ứng, các mã lỗi được hiển thị. Xem danh sách bên dưới để biết chi tiết về mã lỗi.

Mã lỗi	Mô tả vấn đề	Hành động sửa chữa
E-mail		·
2C10, 2C12, 2C13, 2C20-2C22	Tình trạng công việc sai	Đã xảy ra lỗi hệ thống trong quá trình gửi Email. Thử lại lần nữa. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2C11, 2C62	Không đủ bộ nhớ	Hoàn thành bất kỳ công việc đang chạy nào trước khi thực hiện lại công việc bị lỗi. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TÅT nguồn rồi BẬT lại rồi thử lại.
2C14	Đã chỉ định thông số không hợp lệ	Nếu bạn đang sử dụng một mẫu, hãy tạo lại mẫu đó. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẮT nguồn rồi BẬT lại rồi thử lại.
2C15	Kích thước thư vượt quá giới hạn hoặc kích thước tối đa	Bạn đang gửi cho nhiều tài liệu cùng một lúc. Gửi chúng một cách riêng biệt.
2C30-2C33	Lỗi truy cập đĩa	Hoàn thành bất kỳ công việc đang chạy nào trước khi thực hiện lại công việc bị lỗi. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẤT nguồn rồi BẬT lại rồi thử lại.
2C40	Không thể chuyển đối định dạng tệp hình ảnh	Lỗi này xảy ra khi chuyển đổi sang định dạng PDF nén cao không thành công. Thực hiện quét lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy sử dụng định dạng PDF bình thường. Khi lỗi này xảy ra trong quá trình chuyển đổi khác với định dạng PDF được nén cao, hãy TẤT nguồn rồi BẬT lại. Sau đó, hãy thử quét lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2C43	Lỗi mã hóa. Không tạo được tệp	Nếu lỗi vẫn còn sau khi thử lại, hãy TẮT nguồn rồi BẬT lại và thử lại.
2C44	Không được phép tạo tệp	Không được phép tạo tệp không được mã hóa. Định cấu hình cài đặt mã hóa và thử lại. Để tạo một tệp không được mã hóa, hãy tham khảo ý kiến của quản trị viên.
2C45	Không thành công trong việc tạo dữ liệu meta	Đảm bảo rằng cài đặt mẫu là chính xác và thực hiện quét lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẮT nguồn rồi BẬT lại rồi thử lại.
2C60	HDD bị lỗi đầy đủ trong quá trình xử lý	Giảm số trang của công việc gặp sự cố và thử lại. Kiểm tra xem máy chủ hoặc đĩa cục bộ có đủ dung lượng không.
2C61	Không đọc được Sổ địa chỉ	TẮT nguồn rồi BẬT lại. Hãy thử lại công việc có vấn đề. Đặt lại dữ liệu trong Sổ địa chỉ và đánh dấu lại dữ liệu đó. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.

Mã lỗi	Mô tả vấn đề	Hành động sửa chữa
2C63	Địa chỉ IP của thiết bị đầu cuối không được đặt	Yêu cầu quản trị viên của bạn đặt địa chỉ IP của thiết bị.
2C64	Địa chỉ thư đầu cuối không được đặt	Yêu cầu quản trị viên của bạn đặt địa chỉ Email của thiết bị.
2C65, 2C66, 2C69	Không kết nối được với máy chủ SMTP	Đảm bảo rằng máy chủ SMTP đang hoạt động chính xác hoặc địa chỉ máy chủ SMTP đã được đặt chính xác.
2C6A	Không gửi được email	TẮT nguồn rồi BẬT lại. Thử quét lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2C6B	Địa chỉ không hợp lệ được chỉ định trong trường Từ:	Yêu cầu quản trị viên của bạn kiểm tra Cách xác thực SMTP hoặc nếu có một ký tự không được chấp nhận trong địa chỉ thư đầu cuối. Đặt phương pháp Xác thực SMTP chính xác hoặc xóa ký tự không được phép trong địa chỉ thư đầu cuối.
2C6C	Địa chỉ không hợp lệ được chỉ định trong trường Tới:	Đảm bảo rằng không có ký tự không được cho phép trong địa chỉ Destinationmail. Xóa bất kỳ ký tự không được phép nào và đặt lại địa chỉ Destinationmail thích hợp, sau đó thử lại.
2C70	Dịch vụ SMTP không khả dụng	Hỏi quản trị viên của bạn xem dịch vụ SMTP đã được bật chưa.
2C71	Lỗi xác thực SMTP	Xác nhận rằng tên đăng nhập và mật khẩu là chính xác. Nếu SSL được bật, hãy đảm bảo rằng số cổng SSL được đặt chính xác.
2C72	POP Trước lỗi SMTP	Xác nhận rằng cài đặt POPB trước khi cài đặt SMTP và cài đặt POP3 là chính xác.
2CC0	Công việc bị hủy	Công việc đã bị hủy bỏ.
2CC1	Mất điện xảy ra	Đảm bảo rằng cáp nguồn được kết nối đúng cách và được cắm chắc chắn. Gửi lại công việc.
Lưu dưới dạng tệp		
2D10, 2D12, 2D13	Tinh trạng công việc sai	TẮT nguồn rồi BẬT lại. Thử lại lần nữa. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2D11	Không đủ bộ nhớ	Chờ một lúc và thử lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẮT nguồn rồi BẬT lại và thực hiện một nỗ lực khác.
2D14	Đã chỉ định thông số không hợp lệ	Nếu bạn đang sử dụng một mẫu, hãy tạo lại mẫu đó. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẤT nguồn rồi BẬT lại rồi thử lại.
2D15	Vượt quá dung lượng tệp tối đa	Chia tệp thành nhiều tệp hoặc thử lại ở định dạng một trang.

Mã lỗi	Mô tả vấn đề	Hành động sửa chữa
	Không tạo được thư mục	Đảm bảo rằng đặc quyền truy cập vào thư mục lưu trữ có thể ghi được và đĩa trong thư mục cũng có đủ dung lượng, sau đó thử lại. Nếu nhiều hơn một công việc là
2D30		được thực hiện đồng thời, lỗi xảy ra do đĩa tạm thời hết dung lượng. Trong trường hợp này, hãy đợi một lúc và thử lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẤT nguồn rồi BẬT lại và thử lại.
	Không thể tạo tệp	Đảm bảo rằng đặc quyền truy cập vào thư mục lưu trữ có thể ghi được và đĩa trong thư mục cũng có đủ dung lượng, sau đó thử lại. Nếu nhiều hơn một công việc là
2D31, 2D33		được thực hiện đồng thời, lỗi xảy ra do đĩa tạm thời hết dung lượng. Trong trường hợp này, hãy đợi một lúc và thử lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẮT nguồn rồi BẬT lại và thử lại.
2D32	Không thể xóa tệp	Đảm bảo rằng đặc quyền truy cập vào thư mục lưu trữ có thể ghi được và sau đó thử lại công việc. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẤT nguồn rồi BẬT lại rồi thử lại.
2D40	Không thể chuyển đổi định dạng tệp hình ảnh	Lỗi này xảy ra khi chuyển đổi sang định dạng PDF nén cao không thành công. Thực hiện quét lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy sử dụng định dạng PDF bình thường. Khi lỗi này xảy ra trong quá trình chuyển đổi khác với định dạng PDF được nén cao, hãy TẤT nguồn rồi BẬT lại. Sau đó, hãy thử quét lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2D43	Lỗi mã hóa. Không tạo được tệp	Nếu lỗi vẫn còn sau khi thử lại, hãy TẮT nguồn rồi BẬT lại. Sau đó, hãy thử lại.
2D44	Không được phép tạo tệp.	Không được phép tạo tệp không được mã hóa. Định cấu hình cài đặt mã hóa và thử lại. Để tạo một tệp không được mã hóa, hãy tham khảo ý kiến của quản trị viên.
2D45	Không thành công trong việc tạo dữ liệu meta	Đảm bảo rằng cài đặt mẫu là chính xác và thực hiện quét lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẮT nguồn rồi BẬT lại rồi thử lại.
2D62	Không thể kết nối với đích mạng Kiểm tra đường dẫn đích.	Đảm bảo rằng thư mục mạng được chia sẻ trong mạng của bạn và thử quét lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy yêu cầu quản trị viên của bạn kiểm tra xem địa chỉ IP hoặc đường dẫn của máy chủ có chính xác hay không. Đảm bảo rằng máy chủ đang hoạt động bình thường.
2D63	Đường dẫn mạng đã chỉ định không hợp lệ. Kiểm tra đường dẫn đích.	Đảm bảo rằng bạn chỉ định đúng thư mục mạng và thử quét lại.
2D64	Đăng nhập vào máy chủ tệp không thành công. Kiếm tra tên người dùng và mật khẩu.	Đảm bảo rằng bạn chỉ định đúng tên người dùng và mật khẩu để đăng nhập vào máy chủ tệp hoặc bạn chỉ định máy chủ tệp chính xác. Sau đó, hãy thử quét lại.

8

Mã lỗi	Mô tả vấn đề	Hành động sửa chữa
2D65	Có nhiều tài liệu trong thư mục. Không thành công khi tạo tài liệu mới	Xóa dữ liệu trong thư mục lưu trữ cục bộ trong thiết bị và thử quét lại.
2D66	Không xử lý được công việc của bạn. Không gian lưu trữ không đủ.	Giảm số trang của công việc gặp sự cố và thử lại. Kiểm tra xem máy chủ hoặc đĩa cục bộ có đủ dung lượng không.
2D67	Dịch vụ FTP không khả dụng	Hỏi quản trị viên của bạn cho dù dịch vụ FTP được định cấu hình chính xác hay không.
2D68	Dịch vụ Chia sẻ Tệp không khả dụng	Hỏi quản trị viên của bạn xem giao thức SMB có được bật hay không.
2D69	Dịch vụ NetWare không khả dụng	Hỏi quản trị viên của bạn xem giao thức NetWare đã được kích hoạt chưa.
2DA6	Không thể xóa tệp	Xóa các tệp trong thư mục được chia sẻ bằng Explorer, TẤT nguồn rồi BẬT lại và thử lại công việc gặp sự cố. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với dịch vụ của bạn Tiêu biểu.
2DA7	Không lấy được tài nguyên	TẮT nguồn rồi TẤT lại. Thực hiện lại công việc. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2DC0	Công việc bị hủy	Công việc đã bị hủy bỏ.
2DC1	Mất điện xảy ra	Đảm bảo rằng cáp nguồn được kết nối đúng cách và được cắm chắc chắn. Gửi lại công việc.
Lưu trữ vào USB		
2E10, 2E12, 2E13	Tình trạng công việc sai	TẮT nguồn rồi TẮT lại. Thực hiện lại công việc. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2E11	Không đủ bộ nhớ	Chờ một lúc và thử lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẮT nguồn rồi BẬT lại và thử lại.
2E14	Đã chỉ định thông số không hợp lệ	Nếu bạn đang sử dụng một mẫu, hãy tạo lại mẫu đó. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẮT nguồn rồi BẬT lại rồi thử lại.
2E15	Kích thước tài liệu đã vượt quá giới hạn hoặc kích thước tối đa	Chia tệp thành nhiều tệp hoặc sửa lại ở định dạng một trang.
2E30	Không tạo được thư mục	Đảm bảo rằng đặc quyền truy cập vào thư mục lưu trữ có thể ghi được và đĩa trong thư mục cũng có đủ dung lượng, sau đó thử lại. Nếu nhiều hơn một công việc là được thực hiện đồng thời, lỗi xảy ra do đĩa tạm thời hết dung lượng. Trong trường hợp này, hãy đợi một lúc và thử lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẤT nguồn rồi BẬT lại và thử lại.

Mã lỗi	Mô tà vấn đề	Hành động sửa chữa
	Không thể tạo tệp	Đảm bảo rằng đặc quyền truy cập vào thư mục lưu trữ có thể ghi được và đĩa trong thư mục cũng có đủ dung lượng, sau đó thử lại. Nếu nhiều hơn một công việc là
2E31, 2E33		được thực hiện đồng thời, lỗi xảy ra do đĩa tạm thời hết dung lượng. Trong trường hợp này, hãy đợi một lúc và thử lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẤT nguồn rồi BẬT lại và thử lại.
2E32	Không thể xóa tệp	TẮT nguồn rồi TẮT lại. Thực hiện lại công việc. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2E40	Không thể chuyển đối định dạng tệp hình ảnh	Lỗi này xảy ra khi chuyển đổi sang định dạng PDF nén cao không thành công. Thực hiện quét lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy sử dụng định dạng PDF bình thường. Khi lỗi này xảy ra trong quá trình chuyển đổi khác với định dạng PDF được nén cao, hãy TẤT nguồn rồi BẬT lại. Sau đó, hãy thử quét lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2E43	Lỗi mã hóa Không thể tạo tệp	Nếu lỗi vẫn còn sau khi thử lại, hãy TẮT nguồn rồi BẬT lại. Sau đó, hãy thử lại.
2E44	Không được phép tạo tệp	Không được phép tạo tệp không được mã hóa. Định cấu hình cài đặt mã hóa và thử lại. Để tạo một tệp không được mã hóa, hãy tham khảo ý kiến của quản trị viên.
2E45	Không thành công trong việc tạo dữ liệu meta	Đảm bảo rằng cài đặt mẫu là chính xác và thực hiện quét lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẮT nguồn rồi BẬT lại rồi thử lại.
2E65	Có nhiều tài liệu trong thư mục. Không thành công khi tạo tài liệu mới	Xóa dữ liệu trong thư mục lưu trữ cục bộ trong thiết bị và thử quét lại.
2E66	Không xử lý được công việc của bạn. Không gian lưu trữ không đủ.	Giảm số trang của công việc gặp sự cố và thử lại. Kiểm tra xem máy chủ hoặc đĩa cục bộ có đủ dung lượng không.
2EC0	Công việc bị hủy	Công việc đã bị hủy bỏ.
2EC1	Mất điện xảy ra	Đảm bảo rằng cáp nguồn được kết nối đúng cách và được cắm chắc chắn. Gửi lại công việc.
Quét từ xa, Quét W	s, Trình tải xuống tệp	1
2A20	Không lấy được tài nguyên	Khắc phục sự cố công việc. Nếu lỗi vẫn còn, hãy TẤT nguồn rồi BẬT lại và thử lại.
2A31	Chức năng quét WS không khả dụng	Kiểm tra xem chức năng WS Scan đã được bật chưa. Nếu không, hãy thay đổi nó thành "đã bật".
2A40	Hệ thống lỗi nghiêm trọng	TẮT nguồn rồi BẬT lại. Thử quét lại.
2A50	Đã hủy công việc.	Công việc đã bị hủy bỏ.

Mã lỗi	Mô tả vấn đề	Hành động sửa chữa
2A51	Mất điện xảy ra	Đảm bảo rằng cáp nguồn được kết nối đúng cách và được cắm chắc chắn. Gửi lại công việc.
2A60	Xác thực cho Quét WS không thành công	Khi Fax & Quét Windows được sử dụng với trình điều khiển WIA, hãy kiểm tra xem tên người dùng để đăng nhập đã được đăng ký chưa. Khi bảng điều khiển hoặc EWB của thiết bị được sử dụng, hãy kiểm tra xem tên người dùng để đăng nhập đã được đăng ký chưa.
2A70	Không đủ quyền để thực hiện Quét từ xa	Kiểm tra xem người dùng có được ủy quyền để thực hiện công việc này hay không.
2A71	Không đủ quyền để thực hiện quét WS	Kiểm tra xem người dùng có được ủy quyền để thực hiện công việc này hay không.
2A72	Không đủ quyền truy cập hộp thư điện tử bằng tiện ích quét	Kiểm tra xem người dùng có được ủy quyền để thực hiện công việc này hay không.
2A73	Người dùng đã cố gắng xuất hoặc nhập sổ địa chỉ không được phép	Kiểm tra xem người dùng có được phép thực hiện thao tác hay không.
Lưu trữ vào e-Filing		
2B11	Tình trạng công việc không thành công	TẤT nguồn rồi TẤT lại. Thực hiện lại công việc. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2B20	Không thể truy cập tệp	TẤT nguồn rồi quay lại. Thực hiện lại công việc. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2B30	Không đủ dung lượng đĩa	Xóa các tài liệu không cần thiết trong e-Filing và thừ lại.
2B31	Không thể truy cập Nộp hồ sơ điện tử	TẤT nguồn rồi BẬT lại. Thử lại công việc bị lỗi. Không thể tạo thư mục có cùng tên với tài liệu đã tồn tại trong hộp. Thử lại bằng cách thay đổi tên thư mục. Xóa e-Filing hoặc thư mục được chỉ định và đặt lại chúng. Nếu không thể xóa e-Filing hoặc thư mục được chỉ định, hãy liên hệ với dịch vụ của bạn
		Tiêu biểu.
2B50	Không xử lý được hình ảnh	TẤT nguồn rồi BẬT lại. Thử quét lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2B51	Không xử lý được hình ảnh in	Đảm bảo rằng Danh sách chức năng có thể được in ra. Thử in lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2B71	Thời hạn lưu trữ của tài liệu e-Filing sẽ hết hạn	Kiểm tra xem có bất kỳ tài liệu cần thiết nào được lưu trữ trong e-Filing hay không. Các tài liệu sẽ bị xóa sau một vài ngày.
2B80	Ổ cứng lưu trữ dữ liệu e-Filing sắp hết Xóa tất cả các tài liệu kh	ông cần thiết trong e-Filing. Không gian.
2B90	Không đủ bộ nhớ	TẤT nguồn rồi BẬT lại. Thử quét lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
Mã lỗi	Mô tả vấn đề	Hành động sửa chữa
---------------------	---	---
2BA0	Đã chỉ định mật khẩu hộp không hợp lệ	Đảm bảo rằng mật khẩu chính xác và thử quét lại hoặc đặt lại mật khẩu trước tiên rồi thử quét lại. Khi lỗi này xảy ra trong quá trình in dữ liệu trong e-Filing, hãy thực hiện việc này bằng mật khẩu của quản trị viên. Nếu quá trình khôi phục vẫn chưa hoàn tất hoặc trong trường hợp mật khẩu không hợp lệ cho thao tác in khác (mở tệp, v.v.), hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2BA1	Khổ giấy, chế độ màu hoặc độ phân giải không chính xác	Kích thước, chế độ màu hoặc độ phân giải này không được e-Filing hỗ trợ. Vui lòng kiểm tra khổ giấy, chế độ màu hoặc độ phân giải.
2BB0	Công việc bị hủy	Công việc đã bị hủy bỏ.
2BB1	Mất điện xảy ra	Đảm bảo rằng cáp nguồn được kết nối đúng cách và được cắm chắc chắn. Gửi lại công việc.
2BC0	Hệ thống lỗi nghiêm trọng	TẤT nguồn rồi BẬT lại. Thử quét lại. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2BD0	Đã xảy ra sự cố mất điện trong quá trình khôi phục e-Filing	Đảm bảo rằng cáp nguồn được kết nối đúng cách và được cắm chắc chắn. Gửi lại công việc.
2BE0	Không lấy được thông số máy	TẤT nguồn rồi BẬT lại. Thử quét lại.
2BF0	Đã đạt đến số trang tối đa	Giảm số trang của công việc bị lỗi và thực hiện lại công việc.
2BF1	Đã đạt đến số lượng tài liệu tối đa	Xóa tài liệu khỏi hộp hoặc thư mục.
2BF2	Đã đạt đến số lượng thư mục tối đa	Xóa các thư mục khỏi các hộp.
Thiết lạp mạng lưới		
2500	Lỗi cú pháp, lệnh không được công nhận	Kiểm tra xem địa chỉ thư Terminal và địa chỉ Destinationmail có chính xác hay không. Kiểm tra xem máy chủ thư có hoạt động bình thường không. TẤT nguồn rồi TẤT lại. Thực hiện lại công việc.
2501	Lỗi cú pháp trong các tham số hoặc đối số	Kiểm tra xem địa chỉ thư Terminal và địa chỉ Destinationmail có chính xác hay không. Kiểm tra xem máy chủ thư có hoạt động bình thường không. TẤT nguồn rồi TẤT lại. Thực hiện lại công việc.
2503	Chuỗi lệnh không hợp lệ	Kiểm tra xem máy chủ thư có hoạt động bình thường không. TẤT nguồn rồi BẬT lại. Hãy thử lại công việc có vấn đề. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2504	Tham số lệnh không được triển khai	Kiểm tra xem máy chủ thư có hoạt động bình thường không. TẤT nguồn rồi BẬT lại. Hãy thử lại công việc có vấn đề. Nếu lỗi vẫn còn, hãy liên hệ với đại diện dịch vụ của bạn.
2550	Hộp thư không có sẵn	Xác nhận rằng địa chỉ Email đích là chính xác. Kiểm tra đặc quyền truy cập cho hộp thư trong máy chủ thư.

Mã lỗi	Mô tả vấn đề	Hành động sửa chữa
2551	Người dùng không phải người địa phương	Xác nhận rằng địa chỉ Email đích là chính xác. Kiểm tra xem máy chủ thư có hoạt động bình thường không.
2552	Không đủ bộ nhớ hệ thống	Tệp quá lớn đối với hộp thư. Xác nhận kích thước hộp thư trên máy chủ email. Truyền lại ở chế độ văn bản hoặc với độ phân giải thấp hơn. Nếu lỗi vẫn còn, hãy chia tài liệu và truyền lại.
2553	Tên hộp thư không được phép	Kiểm tra xem có ký tự không được phép trong tên hộp thư trong máy chủ thư hay không.

# 9

## KHI CÓ THIẾT BỊ SAI LẦM

Hãy thử các mẹo khắc phục sự cố trong chương này khi bạn cho rằng thiết bị có vấn đề. Chương này cũng mô tả việc chăm sóc thiết bị hàng ngày.

Khi bạn nghĩ có điều gì đó không ổn với thiết bị	76
Hoạt động chung	76

#### Khi bạn nghĩ có điều gì đó không ổn với thiết bị

Nếu bạn nghĩ rằng có điều gì đó không ổn với thiết bị, hãy kiểm tra các mục sau.

Tips

- Để xem các chức năng của thiết bị như sao chép hoặc in, hãy tham khảo hướng dẫn sử dụng của thiết bị (*Hướng dẫn sao chép* và *Hướng dẫn in* tưởng ứng).
- Kiểm tra các hoạt động hoặc thủ tục có thể giúp bạn giải quyết các vấn đề. Khi có điều gì đó không rõ ràng trong hoạt động của thiết bị hoặc bạn nghĩ rằng có điều gì đó không ổn với nó, hướng dẫn sử dụng cho chức năng bạn đang sử dụng sẽ rất hữu ích.

#### Hoạt động chung

Mô tả vấn đề	Nguyên nhân	Hành động sửa chữa
Thiết bị không hoạt động ở tất	Công tắc nguồn chính đang TẮT.	BẬT công tắc nguồn chính.
că.	Dây điện không được cắm chắc chắn vào ổ cắm.	Cắm dây nguồn vào ổ cắm cho đến khi dừng lại.
Không có biểu tượng hoặc dấu hiệu nào được hiển thị trên bảng điều khiển cảm ứng. (Đèn TheMAINPOWER, Đèn BẬT / TẤT và nút [TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG] ánh sáng.)	Thiết bị đang ở chế độ Ngủ.	Nhấn nút [TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG] để khôi phục từ Chế độ ngủ. Tham khảo đến <i>Hướng dẫn nhanh.</i>
Không có biểu tượng hoặc dấu hiệu nào được hiển thị trên bảng điều khiển cảm	Nguồn của thiết bị không được BẬT.	Nhấn và giữ nút [POWER] cho đến khi đèn BẬT / TẤT sáng.
ứng. (Chỉ đènMAINPOWER đèn.)	Thiết bị nằm trong Chế độ ngủ siêu tốc.	Nhấn và giữ nút [TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG] cho đến khi đèn BẬT / TẮT sáng để khôi phục từ Chế độ ngủ siêu tốc.
		Tham khảo đến <i>Hướng dẫn nhanh.</i>
Bảng điều khiển cảm ứng mờ.	Độ tương phản của bảng điều khiển cảm ứng Điều chỉn hơn.	h độ sáng tương phản. được điều chỉnh thấp Tham khảo đến <i>Hướng dẫn quản lý tổ chức TCVM</i> .
Nút không phản hồi hoạt động của tôi. ("Báo chí tiết kiệm năng lượng Nút BẤT ĐẦU "xuất hiện trên bảng điều khiển cảm ứng.)	Thiết bị đang ở chế độ tiết kiệm năng lượng.	Nhấn nút [TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG] để khôi phục từ chế độ tiết kiệm năng lượng. Tham khảo đến <i>Hướng dẫn nhanh.</i>
Nút không phản hồi hoạt động của tôi. (Đèn TheMAINPOWER, Đèn BẬT / TẤT và nút [TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG] ánh sáng.)	Thiết bị đang ở chế độ Ngủ.	Nhấn nút [TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG] để khôi phục từ Chế độ ngủ. Tham khảo đến <i>Hướng dẫn nhanh.</i>
Nút không phản hồi hoạt động của tôi.	Nguồn của thiết bị không được BẬT.	Nhấn và giữ nút [POWER] cho đến khi đèn BẬT / TẤT sáng.
(Chí đenMAINPOWER đèn.)	Thiết bị nằm trong Chế độ ngủ siêu tốc.	Nhấn và giữ nút [TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG] cho đến khi đèn BẬT / TẮT sáng để khôi phục từ Chế độ ngủ siêu tốc.
Cửa số "Entor	Thiết hị được quản lý	Nhập mã bà phập của ban Nấu ban không biết bãy liện bà với
Mã Cục "xuất hiện. thuộc sở	chức năng quản ly.	người quản lý thiết bị.
Cửa sổ "Nhập người dùng Thiết bị đượ xuất hiện.	c quản lý tên và Mật khẩu" dưới sự quản lý của người dùng chức năng.	Nhập tên người dùng và mật khẩu của bạn. Nếu bạn không biết chúng, hãy liên hệ với người quản lý thiết bị.

Mô tả vấn đề	Nguyên nhân	Hành động sửa chữa
Amessage được hiển thị trên bảng điều khiển cảm ứng.	Một số sự cố đã xảy ra trong thiết bị (hoặc thông báo được hiển thị chỉ cho	Xem ý nghĩa của thông báo đề cập đến danh sách dưới đây.
	một hoạt động bình thường).	Để tìm hiểu thêm về các thông báo hiển thị trên bảng điều khiển cảm
		ứng, hãy tham khảo <b>Phần cứng</b>
		Hướng dẫn khắc phục sự cố.
Thiết bị khởi động lại	Chức năng tự động khôi phục	Do khởi động lại, thiết bị đã được khôi phục về tình trạng
tự động.	hoạt động vì một bộ nhớ hoặc	bình thường. Bạn có thể
	operationabnormality đã được vận hành thiế	t bị như bình thường. được phát hiện.

78 Khi bạn nghĩ có điều gì đó không ổn với thiết bị

Α
Định dạng A / B
Bổ SUNG
c
Khách hàng
Tùy chọn dòng lệnh26
Sao chép
bức ảnh bị mờ 19
màu / đen trắng 20
điểm dừng sao chép 18
tỉ trọng 18
thiếu hình ảnh 19
thiết lập các chức năng 18
hình ảnh lệch 19
Hình ảnh nhuộm màu 18
hình ảnh sọc
hình ảnh không đồng đều 19
D
– Mã bộ phận 76
Tab [Cài đặt thiết bì] 27
Mật khẩu tài liêu 25
E
e-Filing Web Utility
khung nội dung
thông báo lỗi 37
kết thúc phiên giao dịch
cửa sổ phụ
Chế độ tiết kiệm năng lượng 76
Mã lỗi 54, 62 lệnh in 62
quét công việc
truyền và nhận 64
I hông bào lõi
e-Filing Web Utility
Truy cập đầu trang 60
н
Sự cố phần cứng 30
Tôi
Các biểu tượng trên TopAccess
gọi cho dịch vụ 59
mớ năp
giây trông 59
câp giây sai 59
löi máy in 1
lõi máy in 2 58
mặt hàng ghim rỗng 59

trống mực ... ..... 58

Bån in IPP ... .45

J

mực thải đầy ...... 58

xác nhận số 8
di chuyển 11
tam dừng / tiến tục 10
thông tin khối nhực 12
bo qua 12
L
Xác thực LDAP 43
Tìm kiếm LDAP
Khám phá địa phương
Đinh vi thiết bi
Bån in LPR
N
Trình điều khiển N / W-Fax
Trình điều khiển Fax mạng
Bản in tiểu thuyết
lệnh ping
Hải cảng
Trình điều khiển máy in
Lôi lệnh in
Cấu hình máy in - truy xuất 27
Môi trường in ấn
Hệ điều hành Linux
Hệ điều hành Mac 46
NetWare 46
Bản in tiểu thuyết
PHỤ LỤC 47
Các cửa sổ 44, 45 Sự cố in ấn
(liên quan đến mạng) 44
Lệnh in cá nhân
-
ĸ
Bản in TCP thô 45
S
Quát đữ liêu
Dữ liệu quát qua e-mail 32
$\frac{1}{100}$
ciêu cấn
sieu cap
т
Lượng mực còn lại 15
Rắc rối 55
U
Thông tin người dùng

Việc làm

FC-2000AC / 2500AC FC-2505AC / 3005AC / 3505AC / 4505AC / 5005AC DP-2008A / 2508A / 3008A / 3508A / 4508A / 5008A FC-5506AC / 6506AC / 7506AC DP-5508A / 6508A / 7508A / 8508A OME150049B0 HỆ THỐNG MÀU SẮC KỸ THUẬT SỐ ĐA CHỨC NĂNG / HỆ THÔNG MÀU SỐ ĐA NĂNG

Hướng dẫn gỡ rối phần mềm

C-studio2000ac/2500ac C-studio2505ac/3005ac/3505ac/4505ac/5005ac C-studio2008a/2508a/3008a/3508a/4508a/5008a C-studio5506ac/6506ac/7506ac C-studio5508a/6508a/7508a/8508a

### **TOSHIBA TEC CORPORATION**

1-11-1, OSAKI, SHINAGAWA-KU, TOKYO, 141-8562, NHẬT BẢN

