

Base de Conhecimento - Artigo

Ocorrências de duplicação de impressoras

Aplica-se:

NDDigital n-Billing (a partir da versão 2.1)

Requisitos:

Conhecer o NDDigital n-Billing e seus módulos (a partir da versão 2.1).

Sumário: Situações que podem ocorrer à duplicação de impressoras físicas dentro da interface de gerenciamento Web do n-Billing.

NDDigital S/A Software
Outubro 2007

www.nddigital.com.br



Índice

1 - Introdução	3
2 - Duplicações de impressoras.....	3
2.1 - Impressora desligada	3
2.2 - SNMP não responde e não pega Mac Address.....	3
2.3 - Apenas algumas estações não conseguem pegar informações SNMP e Mac Address.	4
2.4 - Falha ao pegar informações de Hardware na primeira vez	4
2.5 - Troca de impressora física para o mesmo IP entre o Time Update do n-Client	4
3 - Consolidação de impressoras.....	4
4 - Conclusão	5
5 - Contato NDDigital	6

1 - Introdução

O objetivo deste documento é enumerar as situações em que uma duplicação de impressora física (real) pode ocorrer na interface de gerenciamento Web do n-Billing, os detalhes de como acontecem e as alternativas.

Para o n-Client – agente de bilhetagem de impressão - todos os casos considerar que quando não houver comunicação, não possuir cachê com informações físicas da impressora e não tiver nenhuma impressão dentro do período de atualização, a impressora não será enviada.

2 - Duplicações de impressoras

2.1 - Impressora desligada

Descrição

É possível que ao pegar as informações, a impressora esteja desligada no momento, e não será possível pegar informações do Hardware.

Sintoma(s)

Com isto, o sistema irá desconsiderar as informações de número serial, Mac Address e modelo correto do hardware. Por sua vez, o modelo é pego do Driver da impressora configurado na Fila de Windows, podendo haver diferenças entre máquinas, como uma estação configurado um Driver genérico e outro um Driver específico em PCL por exemplo.

E numa próxima atualização a impressora poderá estar ligada e trará todas as informações corretas, assim duplicará já que as informações estarão diferentes.

Alternativa(s)

Existe a minimização deste cenário para praticamente zero a partir das seguintes medidas:

- Existe um cachê com informações da impressora, para quando existir falhas ao ler, mesmo com a impressora desligada, ele utiliza tal informação;
- Logo após uma impressão, caso não tenha dados do hardware em cachê, o agente imediatamente faz tentativa para pegar, já que a possibilidade de a impressora estar desligada é menor.
- Caso não ouve nenhuma impressão dentro do Time Update (Tempo de atualização) e não tenha pegado as informações, o sistema não envia a impressora.

Caso mesmo assim a duplicação aconteça, fazer o processo manual ou automático da consolidação de impressoras explanado mais abaixo neste documento.

2.2 - SNMP não responde e não pega Mac Address

Descrição

Quando a impressora não responde SNMP, poderá haver duplicação em alguns casos. O SNMP pode não estar respondendo por motivos:

- A impressora não possui comunicação SNMP;
- A impressora está com o protocolo SNMP desabilitada;
- Desabilitar ou troca de nome da "Community". Esta configuração é dentro da impressora, onde o padrão é "public";
- Existe alguma característica na Rede que impede a comunicação, como por exemplo, firewall;
- Falha também ao pegar Mac Address.

Sintoma(s)

Com isto, o sistema irá desconsiderar as informações de número serial, Mac Address e modelo correto do hardware. Por sua vez, o modelo é pego do Driver da impressora configurado na Fila de Windows, podendo haver diferenças entre máquinas, como uma estação configurado um driver genérico e outro um driver específico em PCL por exemplo.

Isto acarretará na duplicação das impressoras para os modelos diferentes.

Alternativa(s)

Caso ocorra a duplicação, fazer o processo manual ou automático da consolidação de impressoras.

2.3 - Apenas algumas estações não conseguem pegar informações SNMP e Mac Address

Descrição

Por questões de infra estrutura, pode existir a possibilidade de algumas estações conseguirem pegar informações do Hardware e outras não. Estas não conseguem por motivos:

- Existe alguma característica na rede que impede a comunicação, como por exemplo, firewall para determinado ponto de comunicação;
- Baixa prioridade ou descarte para os pacotes SNMP sobre UDP.
- Falha também ao pegar Mac Address;

Sintoma(s)

Como algumas estações pegam informações do hardware por completo e outras não, elas terão diferenças e ocorrerá a duplicação das impressoras.

Alternativa(s)

Caso ocorra a duplicação, fazer o processo manual ou automático da consolidação de impressoras.

2.4 - Falha ao pegar informações de Hardware na primeira vez

Descrição

Pelas outras falhas relatadas como a impressora não estar configurada SNMP ou instabilidade na rede, é possível que a informação não seja pega na primeira vez e na seqüência tenha sido resolvido o problema.

Sintoma(s)

Logo teremos duas informações divergentes, a primeira incompleta e a segunda com dados hardware, e teremos a duplicação da impressora.

Alternativa(s)

Fazer o processo manual ou automático da consolidação de impressoras.

2.5 - Troca de impressora física para o mesmo IP entre o Time Update do n-Client

Descrição

O NDDigital n-Billing traz uma significativa vantagem de inteligência na identificação das impressoras, prevenindo alterações físicas como endereço ou reaproveitamento de IP. Para isto vários controles são efetuados e numa situação de baixíssima probabilidade, para quando o n-Client já possui dados do Hardware e antes que o Time Update (Tempo de atualização) chegue exista a troca do Hardware fisicamente e mantém o mesmo IP.

Sintoma(s)

Nesta situação, o sistema irá atribuir a impressão das duas impressoras para uma única, que no caso será a antiga impressora caso ele não consiga comunicação na hora do Time Update, ou será atribuída para a nova, caso ele consiga comunicação.

Alternativa(s)

Para esta situação não terá volta, porém consideramos que:

- Somente se ocorrer impressão;
- Será somente a impressão durante o Time Update entre as duas últimas atualizações;
- A probabilidade de acontecer é muito baixa.

3 - Consolidação de impressoras

O processo de consolidação de impressoras consiste em informar ao sistema que um ou mais registros de impressoras correspondem apenas a uma impressora física. A duplicação de impressoras pode ocorrer devido aos diversos motivos citados acima e trata-se de um processo necessário ao sistema.

Processo de consolidação

A consolidação é realizada através da interface WEB no n-Billing. Inicialmente é necessário escolher a impressora principal que será a que ficará visível nos relatórios e filtros. É necessário escolher a impressora que possuir mais dados, por exemplo, o número de série ou MAC-Address.

Através da opção 'Efetuar consolidação', um assistente será aberto com uma lista de sugestões de impressoras duplicadas para a impressora selecionada. O usuário pode então marcar as sugestões ou avançar. Caso não existam sugestões o sistema avança automaticamente para a próxima página.

Todas as impressoras do sistema serão exibidas para que o usuário selecione as que estão duplicadas com a impressora principal selecionada. O usuário deve selecionar as impressoras que deseja que sejam unidas com a impressora principal.

OBS: Caso o usuário selecione outra impressora como duplicada, mas que não deveria, ao realizar a consolidação, todos os trabalhos de impressão da impressora selecionada erroneamente serão atribuídos à impressora principal. Caso isto aconteça, problemas como divergência com contadores ocorrerão. A consolidação pode até ser desfeita através de um processo manual, porém não é possível corrigir os trabalhos de impressão já atribuídos à impressora nova e o banco de dados do cliente ficará errado no intervalo de data onde houve a impressão para a impressora errada. Por isso é extremamente necessário ter certeza

Ao realizar a consolidação, todos os jobs já impressos para as impressoras duplicadas serão atribuídos à impressora principal e os jobs que serão impressos já passarão para a impressora principal automaticamente. As configurações realizadas para a impressora principal, como desabilitar bilhetagem ou forçar cor, é que serão levadas em consideração durante a importação.

4 - Conclusão

Esperamos que estas informações auxiliem nossos parceiros e clientes a identificar as situações, possibilitando tomar ações preventivas e poder executar ações alternativas quando necessário.

5 - Contato NDDigital

Para entrar em Contato com a nossa equipe:

NDDigital Desenvolvimento de Software Ltda

Rua Frei Justino, 125 – Sala 143 - Bairro Centro

CEP: 88502-025 - Lages - SC

Tel: **0 55 49 3251-8000**

FAX: **0 55 49 3251-8040**

E-mail: [nnd@nndigital.com.br](mailto:ndd@nndigital.com.br)

Website: <http://www.nndigital.com.br>

Atenciosamente,

Equipe NDDigital