

ONDERHOUD JE @REMOTE VERBINDING

RICOH @Remote werkt alleen met een internetverbinding. Je kunt een netwerkverbinding hebben, maar toch geen internetverbinding.



Als je printer een melding geeft zoals "Bestelling van verbruiksartikelen mislukt", is er niet automatisch toner besteld omdat de printer geen internetverbinding had.



De printer verstuurt geen automatische tonerbestellingen, incidentmeldingen of tellerstandens zolang er geen communicatie is met ons datacenter.



Controleer eerst met je IT-afdeling of je printer buiten het netwerk kan communiceren. Je IT-beheerder kan vervolgens RICOH @ Remote-ondersteuning aanvragen via het formulier op de One Ricoh Portal.

Mogelijke oorzaken van het verlies van de verbinding:



De firewall blokkeert de communicatie met het Ricoh-datacenter



Netwerkwijzigingen in bijv. firewallregels of IP-adres



Het IP-nummer is opnieuw gebruikt door een andere Ricoh-printer



De printer is verplaatst naar een nieuwe locatie



Het accountwachtwoord of de SNMP-instellingen op je printer zijn veranderd



De printer is uitgezet



Problemen met RICOH Streamline NX of RC-Gate



De printer is teruggezet naar de fabrieksinstellingen



Deels gebruikte toners zijn verwisseld tussen printers