



# eXplorer 3

Guida alla Configurazione

e

Technical Reference

Ver. 3.0.4 del 28 Ottobre 2013

## Indice

Indice .....	2
Scopo del documento .....	3
Come usare la Guida .....	3
1 Creazione nuovi clienti .....	4
1.1 Attivare un nuovo cliente su MPS Monitor .....	4
1.1.1 Creazione del Cliente .....	4
1.1.2 Scaricamento kit installazione eXplorer 3 .....	6
1.1.3 Installazione di eXplorer 3 .....	7
2 Configurazione di eXplorer 3 .....	8
2.1 Verificare la presenza di una o più installazioni di eXplorer 3 nella rete del cliente .....	9
2.2 Attivare, creare o modificare le configurazioni .....	13
2.2.1 Orari di raccolta dati .....	15
.....	15
2.2.2 Sottoreti e/o indirizzi IP da scansionare .....	16
2.2.3 Parametri avanzati .....	19
2.3 Aggiornare eXplorer 3 alla versione più recente .....	20
2.3.1 Eseguire l'aggiornamento di eXplorer 3 .....	21
3 Risoluzione problemi e supporto tecnico .....	23
3.1 Verifica e risoluzione problemi più comuni .....	23
3.2 Verifica del funzionamento dell' eXplorer .....	32
3.3 Segnalazione di problemi tramite apertura ticket al supporto tecnico .....	34
3.3.1 Aprire un ticket al supporto tecnico .....	35
3.4 Supporto tramite collegamento remoto .....	37
Riferimenti MPS Monitor srl .....	38

## Scopo del documento

La presente Guida ha l'obiettivo di assistere gli utenti nella gestione delle installazioni di eXplorer presso i Clienti, nella risoluzione di problemi e nell'interazione con il supporto tecnico di AB Asset. Si raccomanda pertanto di seguire accuratamente i passi in essa descritti.

Per eseguire le funzioni descritte nella presente Guida è necessario disporre di una utenza di accesso al Portale MPS Monitor con uno dei seguenti Profili Utente:

- Amministratore di Area Partner (**DealerPowerUser**)
- Installatore (**DealerInstaller**)

Poichè questi profili sono generalmente riservati ai Dealer/Partner che gestiscono parchi di dispositivi dei propri Clienti con MPS Monitor, la Guida è rivolta maggiormente alle figure tecniche interne al Dealer, e non all'utente finale che, nella maggior parte dei casi, non ha accesso alle funzioni descritte nella Guida.

La Guida viene aggiornata regolarmente, pertanto suggeriamo di utilizzare sempre la versione più recente disponibile tramite download.

## Come usare la Guida

La Guida può essere consultata in vari modi, in base all'esigenza dell'utente che la utilizza:

- L'utente che deve attivare nuovi clienti sul Portale MPS Monitor, trova le informazioni su come procedere ai Capitoli *1. Creazione nuovi clienti* e *2. Configurazione di eXplorer 3*
- L'utente che deve aggiornare una installazione esistente di eXplorer 3 trova le informazioni al Capitolo *2.3 Aggiornare eXplorer 3 alla versione più recente*
- L'utente che ha problemi con il funzionamento di eXplorer 3 trova le procedure da seguire per risolverli ed eventualmente ottenere supporto tecnico al capitolo *3. Risoluzione problemi e supporto tecnico*

## 1 Creazione nuovi clienti

### 1.1 Attivare un nuovo cliente su MPS Monitor

L'attivazione di un nuovo cliente sul Portale MPS Monitor richiede i seguenti passi:

- 1) Creazione cliente sul Portale
- 2) Installazione eXplorer 3 sul PC/Server del cliente
- 3) Configurazione dell'eXplorer 3 sul Portale

I dispositivi di stampa del cliente saranno visibili sul Portale MPS Monitor solo dopo aver effettuato tutti e tre i passi descritti.

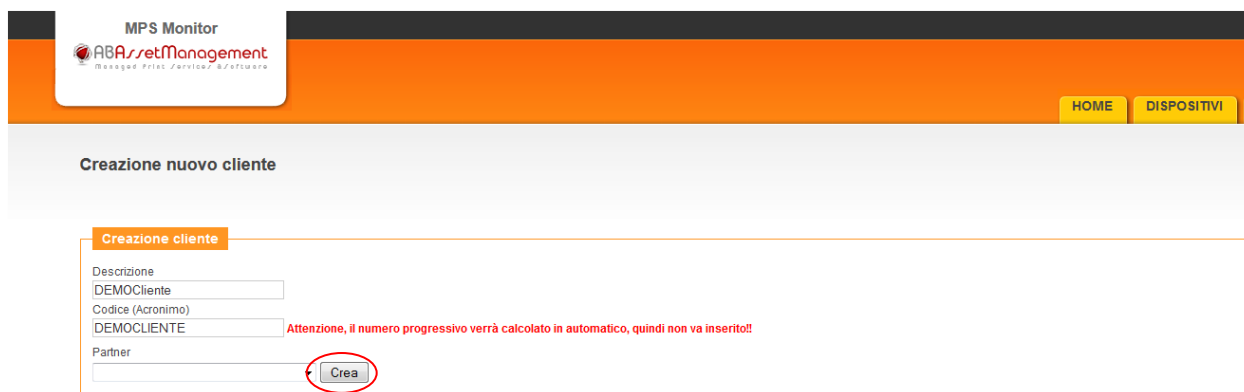
In questa Guida sono descritte le procedure da seguire per effettuare questi passi, fatta eccezione per la procedura di installazione dell'eXplorer 3 che non è descritta nella presente Guida, in quanto è documentata approfonditamente nel documento Guida Utente – Procedure di Installazione ed Aggiornamento, scaricabile all'indirizzo:

[https://mpsmonitor.com/docs/downloads/IT/Guida\\_Installazione\\_eXplorer3.pdf](https://mpsmonitor.com/docs/downloads/IT/Guida_Installazione_eXplorer3.pdf)

#### 1.1.1 Creazione del Cliente

Dalla home page del portale, cliccare sul link **Creazione nuovi clienti** per accedere alla sezione dedicata alla Creazione del Cliente sul Portale.

Immettendo la descrizione del cliente nel campo "Descrizione" il sistema genererà automaticamente il codice cliente interno del sistema; dopo aver selezionato il partner di riferimento, cliccare su "Crea" per terminare la creazione del cliente:



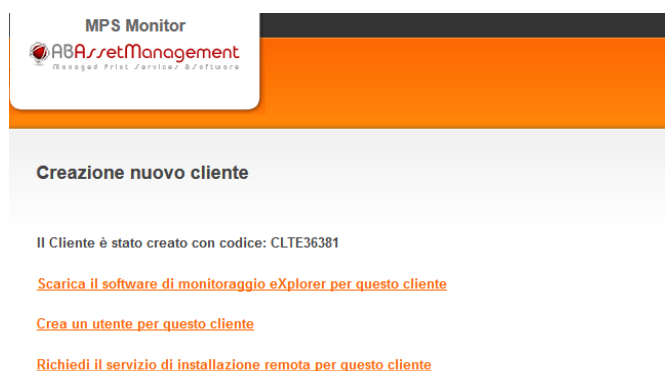
**NOTA:** la Descrizione del cliente è un campo di testo libero che può contenere qualsiasi stringa alfanumerica. L'utente può quindi decidere liberamente se immettere in questo campo un codice numerico oppure un riferimento testuale (es. la ragione sociale del cliente).

Nel caso in cui si preveda di integrare i dati di MPS Monitor in sistemi esterni (es. gestionali, ERP, CRM, ecc.) suggeriamo di mettere sempre, all' inizio o alla fine della descrizione cliente, il Codice Cliente utilizzato sul sistema gestionale che si vorrà integrare.

La creazione del nuovo cliente sul Portale MPS Monitor genera una mail automatica (all' indirizzo mail dell' utente che effettua la creazione), che riporta il link al pacchetto di installazione eXplorer 3 personalizzato per il cliente appena creato. L' utente può quindi inoltrare questa stessa mail alla persona incaricata di eseguire l' installazione presso il cliente.

Inoltre viene aperta una pagina che permette di eseguire le seguenti operazioni:

- Scaricare al momento il kit di installazione eXplorer 3 personalizzato per il cliente appena creato
- Creare un utente per permettere al cliente appena creato di accedere al Portale MPS Monitor
- Richiedere il servizio di installazione remota (se il livello contrattuale del Partner lo prevede)



Una volta creato, il cliente sarà presente nella lista dei clienti sulla Home Page del Portale MPS Monitor, ma sarà classificato come Non Attivo fino a che non verrà effettuata l' installazione dell' eXplorer ed il primo invio dei dati dei dispositivi.

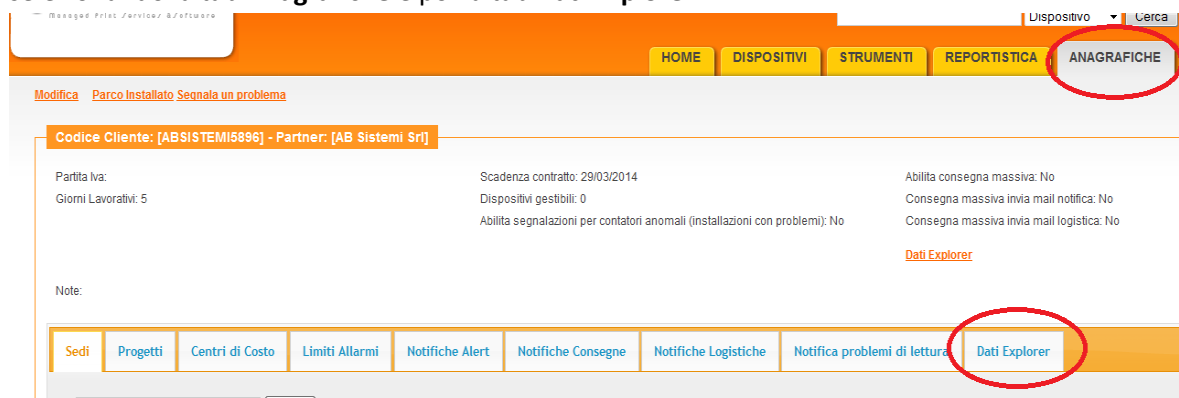
### 1.1.2 Scaricamento kit installazione eXplorer 3

Per eseguire l'installazione presso il cliente, è necessario disporre del link da cui scaricare il pacchetto personalizzato di installazione eXplorer 3 per il cliente che si vuole installare.

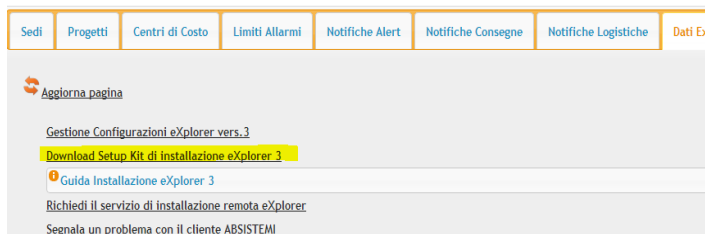
Il link può essere ottenuto nei seguenti modi:

- Dalla mail che l'utente riceve quando effettua la creazione del cliente sul portale
- Dalla pagina di conferma Creazione nuovo cliente (vedi paragrafo precedente)

Per clienti già creati in precedenza, il link è sempre disponibile accedendo alla Home Page del cliente, e selezionando la tab **Anagrafiche** e poi la tab **Dati Explorer**.



Nella pagina **Dati Explorer** è presente il link **Download Setup Kit di Installazione eXplorer 3**



**NOTA:** scaricare sempre il kit dal link o dalla pagina del portale ad ogni installazione, per essere sicuri di utilizzare l'ultima versione! Il software eXplorer 3 infatti è in costante aggiornamento, e la versione più aggiornata è sempre quella scaricata al momento dal link o dal Portale MPS Monitor.

### 1.1.3 Installazione di eXplorer 3

Per effettuare l'installazione, seguire le istruzioni contenute nel documento Guida Utente – Procedure di Installazione ed Aggiornamento, disponibile all'indirizzo:

[https://mpsmonitor.com/docs/downloads/IT/Guida\\_Installazione\\_eXplorer3.pdf](https://mpsmonitor.com/docs/downloads/IT/Guida_Installazione_eXplorer3.pdf)

L'installazione di eXplorer 3 è estremamente semplice e guidata, e l'utente che la esegue non necessita di disporre di credenziali di accesso al Portale MPS Monitor.

Per il Dealer/Partner, è possibile quindi:

- 1) Creare il cliente sul sito
- 2) Inviare via mail al cliente e/o ad una persona onsite presso il cliente, il link al pacchetto di installazione, anche senza abilitargli alcuna login al portale
- 3) Quando il cliente o la persona onsite hanno effettuato l'installazione del pacchetto e verificato la connessione al server, è possibile completare la configurazione dell'eXplorer direttamente sul Portale MPS Monitor, ed attivare la raccolta dati, come descritto nel capitolo successivo.

Suggeriamo quindi di fare in modo, tutte le volte che si ritiene possibile, che sia il cliente finale stesso ad eseguire l'installazione del pacchetto eXplorer 3 sul proprio PC/Server.

## 2 Configurazione di eXplorer 3

A differenza delle precedenti versioni di eXplorer, la fase di configurazione non fa parte della procedura di installazione, ma si esegue direttamente sul Portale MPS Monitor, dopo l'installazione del pacchetto eXplorer 3 sul PC/Server del cliente.

L'installazione del pacchetto eXplorer 3 trasmette automaticamente al Portale MPS Monitor le informazioni di configurazione, ma non attiva il processo di raccolta dati. L'invio dei dati di configurazione al Portale avviene ogni 5 minuti; di conseguenza è facile verificare se l'eXplorer 3 sta comunicando correttamente con il Portale, o se esistono problemi di connessione.

Per avviare il processo di raccolta dati di eXplorer 3 bisogna rendere attiva una configurazione sul Portale MPS Monitor; è possibile attivare la configurazione proposta come "Default", modificarla, o creare una nuova configurazione.

Per semplificare l'attivazione di una configurazione nelle reti semplici e/o nei clienti che hanno pochi dispositivi, eXplorer 3 è in grado di definire automaticamente, nella configurazione "Default", tre orari di scansione e la numerazione della sottorete da scansionare. Queste informazioni vengono inviate automaticamente al Portale MPS Monitor, ma non vengono attivate, in attesa che l'utente con diritti adeguati (DealerPowerUser o DealerInstaller) le confermi o le modifichi.

L'attivazione della configurazione è quindi necessaria per confermare gli orari di scansione ed il range di indirizzi ip da scansionare definiti dalla configurazione "Default", oppure modificare orari, sottoreti e parametri avanzati.

E' possibile inoltre, sempre tramite il Portale MPS Monitor, attivare una scansione immediata, in modo da avere entro pochi minuti i dati dei dispositivi aggiornati in tempo reale. Una scansione immediata viene sempre attivata al momento della conferma di attivazione di una configurazione "Default".

Nei paragrafi che seguono sono descritte le operazioni che permettono la configurazione dell'eXplorer 3:

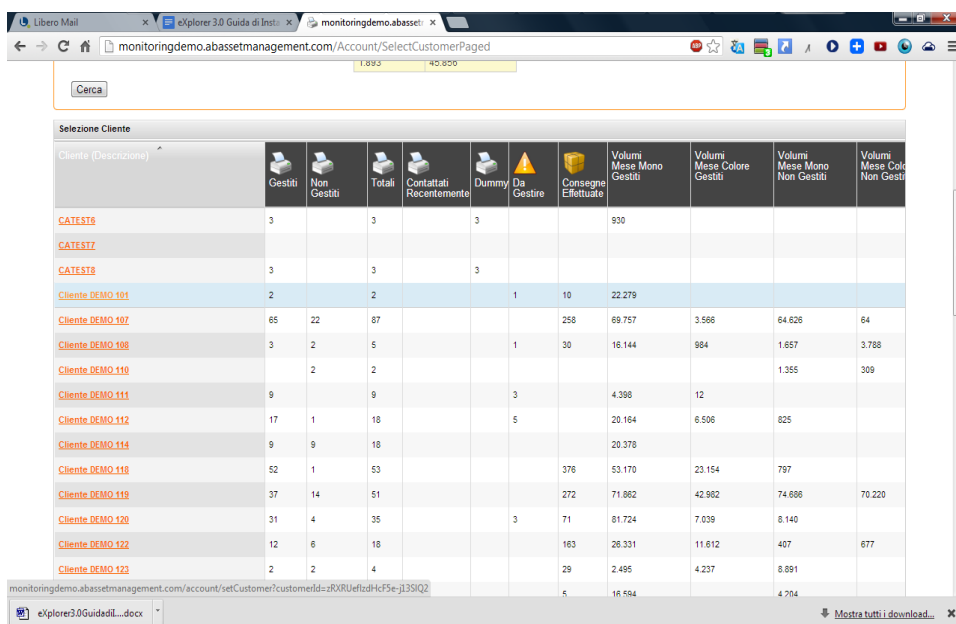
- Verifica funzionalità eXplorer 3
- Attivazione o modifica configurazioni
- Scansione immediata



## 2.1 Verificare la presenza di una o più installazioni di eXplorer 3 nella rete del cliente

Per poter effettuare la configurazione di eXplorer 3 è necessario, innanzi tutto, verificarne la funzionalità e la corretta comunicazione con il portale MPS Monitor.

Dopo aver eseguito l'accesso al portale, cliccare sulla descrizione del cliente da configurare, nella lista dei clienti.



Selezione Cliente	Gestiti	Non Gestiti	Totali	Contattati Recentemente	Dummy	Da Gestire	Consegne Effettuate	Volumi Mese Mono Gestiti	Volumi Mese Colore Gestiti	Volumi Mese Mono Non Gestiti	Volumi Mese Colore Non Gestiti
CATE516	3		3		3			930			
CATE577											
CATE518	3		3		3						
Cliente DEMO 101	2		2			1	10	22.279			
Cliente DEMO 107	65	22	87				258	69.757	3.566	64.626	64
Cliente DEMO 108	3	2	5			1	30	16.144	984	1.657	3.788
Cliente DEMO 110		2	2							1.355	309
Cliente DEMO 111	9		9			3		4.398	12		
Cliente DEMO 112	17	1	18			5		20.164	6.506	825	
Cliente DEMO 114	9	9	18					20.378			
Cliente DEMO 118	52	1	53				378	53.170	23.154	797	
Cliente DEMO 119	37	14	51				272	71.862	42.982	74.686	70.220
Cliente DEMO 120	31	4	35			3	71	81.724	7.039	8.140	
Cliente DEMO 122	12	6	18				163	26.331	11.612	407	677
Cliente DEMO 123	2	2	4				29	2.495	4.237	8.891	

Successivamente, cliccare sulla tab **ANAGRAFICHE**:



Benvenuto gdeblas! [ Cambia password ] [ Cliente DEMO 101 ] [ Logout ]

Dispositivo [ ] Cerca

HOME DISPOSITIVI STRUMENTI REPORTISTICA **ANAGRAFICHE** AMMINISTRAZIONE

**Dispositivi da aggiornare**

Dispositivi rilevati che richiedono completamento dei dati anagrafici:

Progetto: 0

**Anagrafiche**

Elenco sedi: 2

Elenco progetti: 3

Nella pagina visualizzata cliccare sul link **Dati Explorer**:

Sedi	Progetti	Centri di Costo	Limiti Allarmi	Notifiche Alert	Notifiche Consegne	Notifiche Logistiche	<b>Dati Explorer</b>
------	----------	-----------------	----------------	-----------------	--------------------	----------------------	----------------------

<input type="text"/>	Cerca
----------------------	-------

Codice	Descrizione	Dispositiv	Indirizzo	Prov	CAP	Comune	Auto Ass
<a href="#">S17454</a>	SEDE 17454	2		PC	29100	PIACENZA	Si
<a href="#">S21489</a>	SEDE 21489	0					No

15	Page 1	of 1	Displaying 1 to 2 of 2 items
----	--------	------	------------------------------

Nella pagina **Dati Explorer** deve essere presente, in basso, una tabella che riporta i dati di funzionamento che l' eXplorer 3 installato presso il cliente ha trasmesso al Portale MPS Monitor.



La presenza o meno di questa tabella ed i dati in essa contenuti permettono di verificare lo stato di funzionamento dell' eXplorer 3.

Nel caso di un cliente appena creato ma Non Attivo, quindi che non ha mai inviato dati al portale, possono verificarsi i seguenti casi:

- 1) **eXplorer 3 non ancora installato** – la pagina dei Dati Explorer non presenta alcuna tabella con dati:

Sedi	Progetti	Centri di Costo	Limiti Allarmi	Notifiche Alert	Notifiche Consegne	Notifiche Logistiche	Notifica problemi di lettura	<b>Dati Explorer</b>
------	----------	-----------------	----------------	-----------------	--------------------	----------------------	------------------------------	----------------------

 <a href="#">Aggiorna pagina</a> <a href="#">Gestione Configurazioni eXplorer vers.3</a> <a href="#">Download Setup Kit di installazione eXplorer 3</a> <a href="#">Note di Release eXplorer 3</a>  <a href="#">Guida Installazione eXplorer 3</a> <a href="#">Richiedi il servizio di installazione remota eXplorer</a> <a href="#">Segnala un problema con il cliente CLIENTE TEST 3</a>
--

L' assenza di una tabella dei Dati Explorer indica che l' eXplorer 3 non è stato ancora installato presso il cliente, ovvero che l' installazione non è andata a buon fine.

E' quindi necessario verificare se l' installazione dell' eXplorer 3 è stata effettuata e se ci sono stati problemi che ne hanno impedito il corretto completamento.

Nel momento in cui la procedura di installazione viene completata correttamente, in questa pagina compare la tabella di cui al prossimo punto.

**eXplorer 3 installato correttamente su un PC/Server del cliente** – la pagina dei Dati Explorer presenta una sola tabella in cui il campo Last Client Ping riporta una data aggiornata pochi minuti prima:

eXplorer installato sulla macchina con System Name:WIN2008R2 <small>18ee6391-78ee-4b0b-eebd-435337c13048</small>									
System Name	IP	eXplorer	Service	Configurator	Ultimo Run	Schedulazioni	Last Client Start	Last Client Ping	Last Upload data
WIN2008R2	192.168.1.200		3.0.0.29023 03/04/2013 17:07	3.0.0.29024 03/04/2013 17:07			05/04/2013 13:30	05/04/2013 15:00	

La presenza della tabella e del Campo Last Client Ping aggiornato da pochi minuti indica che l' eXplorer 3 è installato sul PC/Server del cliente (di cui sono riportati il System Name e l' indirizzo IP), e sta comunicando correttamente con il Portale MPS Monitor. Di conseguenza si può procedere alla configurazione come descritto nel paragrafo Configurazione eXplorer 3.

Nel caso in cui la tabella sia presente ma il campo Last Client Ping riporti una data non recente (quindi risalente ad ore o giorni prima), ciò indica che l' eXplorer 3 è stato installato ma che, ad un certo punto, ha smesso di comunicare con il Portale MPS Monitor.

Ciò può dipendere da una serie di fattori:

- Il PC è spento o non ha accesso ad Internet
- L' eXplorer 3 è stato disinstallato oppure il servizio è stato fermato
- L' utenza o la password del Proxy del cliente sono scadute
- L' eXplorer 3 o il PC stesso hanno problemi di funzionamento

In questo caso, è necessario ripristinare la funzionalità dell' eXplorer 3 ed ottenere nuovamente un campo Last Client Ping aggiornato prima di procedere all' attivazione della configurazione.

Le verifiche da effettuare per risolvere il problema e ripristinare il funzionamento dell' eXplorer sono descritte al Capitolo 3. *Risoluzione problemi e supporto tecnico*.

- 2) **eXplorer 3 installato su più di un PC/Server del cliente** – la pagina dei Dati Explorer riporta più di una tabella:

eXplorer installato sulla macchina con System Name:WIN2008R2 <small>18ee6391-78ee-4b0b-ae6d-435337c13048</small>										
System Name	IP	eXplorer	Service	Configurator	Ultimo Run	Schedulazioni	Last Client Start	Last Client Ping	Last Upload data	
WIN2008R2	192.168.1.200		3.0.0.29023 03/04/2013 17:07	3.0.0.29024 03/04/2013 17:07			05/04/2013 13:30	05/04/2013 15:00		

eXplorer installato sulla macchina con System Name:WIN7PRO <small>4a9f1334-3ebe-4ca5-9d43-5f114b483736</small>										
System Name	IP	eXplorer	Service	Configurator	Ultimo Run	Schedulazioni	Last Client Start	Last Client Ping	Last Upload data	
WIN7PRO	192.168.1.201		3.0.0.29023 03/04/2013 17:07	3.0.0.29024 03/04/2013 17:07			03/04/2013 17:24	03/04/2013 18:24		

In questo caso l'installazione dello stesso pacchetto personalizzato per il cliente in questione è stata eseguita su due PC/Server del cliente (uno con System Name WIN2008R2 ed IP 192.168.1.200, ed un' altro con System Name WIN7PRO ed IP 192.168.1.201).

La presenza di più di una installazione di eXplorer 3 per lo stesso cliente (anche sulla stessa rete) non comporta alcun problema; anzi è una procedura consigliata in tutti i casi in cui può essere utile per assicurare la raccolta dati di tutti i dispositivi presenti sulla rete del cliente.

Va però tenuto presente che una volta che una installazione di eXplorer 3 viene registrata nel Portale, rimane attiva fino a che l'utente non la rimuove. Quindi, se su un cliente l'eXplorer viene installato prima su un PC e poi su un' altro, ma uno dei due non è più attivo (ad esempio perchè viene disinstallato), nella pagina Dati Explorer continuerà ad essere visibile anche l'installazione non più attiva, identificabile in quanto il campo Last Client Ping riporterà una data non recente.

In questo caso l'utente deve eliminare l'installazione non più attiva, entrando in Modifica e cliccando sulla casella Elimina eXplorer.

## 2.2 Attivare, creare o modificare le configurazioni

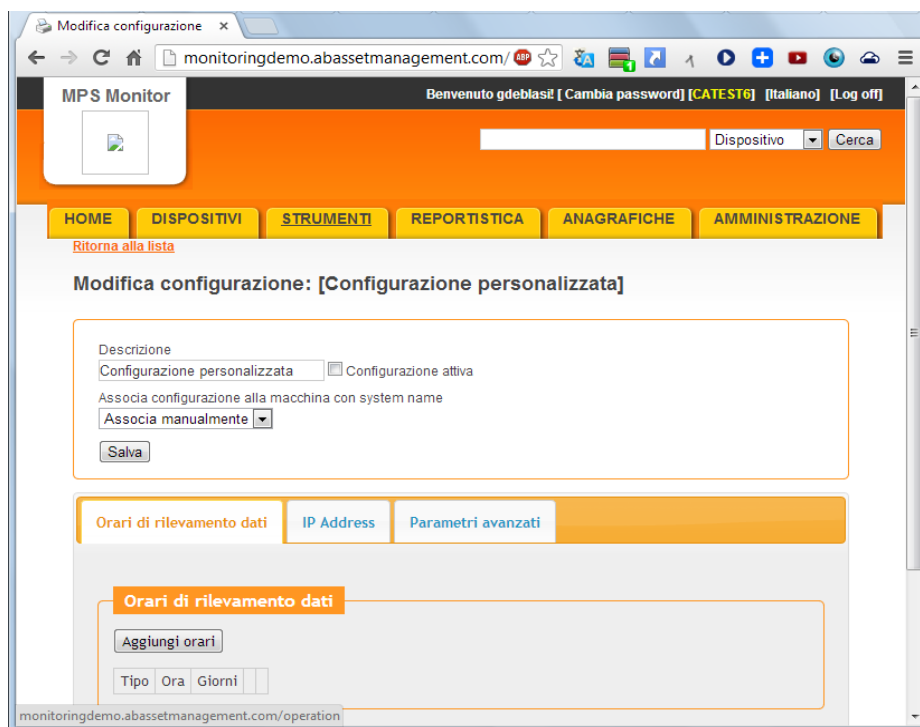
Nella pagina “Dati Explorer” è presente il link **Gestione Configurazioni eXplorer vers. 3**.



Se il cliente è stato creato recentemente, saranno presenti due configurazioni inattive: “Default” e “Configurazione personalizzata”.



Si definisce come funzionante una configurazione che presenta un'icona verde nella colonna “Configurazione attiva”; se compare invece un'icona di warning molto probabilmente non è stata associata una installazione a tale configurazione oppure è stato selezionato “Associa manualmente” nella lista.



La configurazione di default presenta già tre orari pianificati di scansione ed imposta come indirizzi IP da scansionare quelli rilevati dalle schede di rete presenti sul computer dove è installato eXplorer. Questa configurazione può essere attivata senza alcuna modifica, oppure modificata.

Di seguito sono illustrati esempi di modifica per ciascuna delle pagine relative alle componenti modificabili:

- Orari di rilevamento dati
- IP Address
- Parametri avanzati

### 2.2.1 Orari di raccolta dati


**Modifica configurazione: [DEFAULT]**


Descrizione  
 ☒ Configurazione attiva

Associa configurazione alla macchina con system name

**Orari di rilevamento dati** | **IP Address** | **Parametri avanzati**

**Orari di rilevamento dati**

Tipo	Ora	Giorni		
Giornaliero	29/03/2013 14:21:00			

Cliccando su **Aggiungi orari** è possibile definire periodicità e orari di scansione. Cliccando sull'icona  è possibile eliminare la definizione.

Modifica configurazione: [Nuova configurazione]

Descrizione  
 ☒ Configurazione attiva

Associa configurazione alla macchina con system name

**Orari di rilevamento dati**

Data inizio: 17/04/2013 Ora: 10:00

☒ Lunedì ☒ Martedì ☒ Mercoledì ☐ Giovedì ☐ Venerdì ☐ Sabato ☐ Domenica

Hour												Minute			
AM	00	01	02	03	04	05	00	05	10						
	06	07	08	09	10	11	15	20	25						
PM	12	13	14	15	16	17	30	35	40						
	18	19	20	21	22	23	45	50	55						

Copyright 2009 - AB Asset Management Srl - PVA 03122040987 (sito ottimizzato per una risoluzione minima di 1280x1024. Compatibile con i browser Internet Explorer 7 e successivi, Firefox 3)

Supporto Tecnico Server  
 +39 0319 228 0164  
 Supporto Tecnico Desktop  
 +39 0319 2044210

## 2.2.2 Sottoreti e/o indirizzi IP da scansionare

E' possibile configurare le sottoreti su cui deve essere eseguita la scansione definendo indirizzi IP e Subnet Mask.

**Modifica configurazione: [DEFAULT]**

Descrizione  
 ☒ Configurazione attiva

Associa configurazione alla macchina con system name

---

Orari di rilevamento dati    **IP Address**    Parametri avanzati

---

**Stampanti da monitorare**

Cliccando sul bottone “Aggiungi sottoreti” compare la seguente schermata:

**Aggiungi sottoreti**

**Inserisci l'indirizzo IP**

Reti rilevate sul client  
 IP : 10.0.2.15 SubnetMask : 255.255.255.0

IP Address

Esempio di sottoreti :

192.168.1.1	Scansione solo dell'indirizzo 192.168.1.1
192.168.10-20.1	Scansione indirizzi dal 192.168.10.1 al 192.168.20.1
192.168.1.1-50	Scansione indirizzi dal 192.168.10.1 al 192.168.10.50
192.168.10-20.30-50	Scansione sottoreti dalla 192.168.10 alla 192.168.20, di queste indirizzi dal 30 al 50

Oppure in alternativa

**Inserisci l'indirizzo IP e la subnet mask per il calcolo automatico del range**

IP Address    SubnetMask

Anteprima sottoreti calcolate



Seguendo gli esempi, qui è possibile inserire i singoli indirizzi IP o le sottoreti:

Aggiungi sottoreti

**Inserisci l'indirizzo IP**

Reti rilevate sul client  
IP :10.0.2.15 SubnetMask :255.255.255.0

IP Address  
192 . 168 . 1 . 1

Esempio di sottoreti :

192.168.1.1	Scansione solo dell'indirizzo 192.168.1.1
-------------	---

Aggiungi sottoreti

**Inserisci l'indirizzo IP**

Reti rilevate sul client  
IP :10.0.2.15 SubnetMask :255.255.255.0

IP Address  
192 . 168 . 10-20 . 1

Esempio di sottoreti :

192.168.1.1	Scansione solo dell'indirizzo 192.168.1.1
192.168.10-20.1	Scansione indirizzi dal 192.168.10.1 al 192.168.20.1

Aggiungi sottoreti

**Inserisci l'indirizzo IP**

Reti rilevate sul client  
IP :10.0.2.15 SubnetMask :255.255.255.0

IP Address  
192 . 168 . 1 . 1-50

Esempio di sottoreti :

192.168.1.1	Scansione solo dell'indirizzo 192.168.1.1
192.168.10-20.1	Scansione indirizzi dal 192.168.10.1 al 192.168.20.1
192.168.1.1-50	Scansione indirizzi dal 192.168.10.1 al 192.168.10.50

Aggiungi sottoreti

**Inserisci l'indirizzo IP**

Reti rilevate sul client  
IP :10.0.2.15 SubnetMask :255.255.255.0

IP Address  
192 . 168 . 10-20 . 30-50

Esempio di sottoreti :

192.168.1.1	Scansione solo dell'indirizzo 192.168.1.1
192.168.10-20.1	Scansione indirizzi dal 192.168.10.1 al 192.168.20.1
192.168.1.1-50	Scansione indirizzi dal 192.168.10.1 al 192.168.10.50
192.168.10-20.30-50	Scansione sottoreti dalla 192.168.10 alla 192.168.20, di queste indirizzi dal 30 al 50

In alternativa si può utilizzare il calcolo automatico del range:

Oppure in alternativa

**Inserisci l'indirizzo IP e la subnet mask per il calcolo automatico del range**

IP Address	SubnetMask
192.168.1.2	255.255.255.0
Anteprima sottoreti calcolate	
192.168.1.1-254	

Cliccando su “Salva” si memorizzano le informazioni immesse.

Cliccando invece sul link **Importa sottoreti da file**, è possibile inserire manualmente i range di IP da scansionare:

**Modifica configurazione: [DEFAULT]**

Descrizione  
DEFAULT ☒ Configurazione attiva

Associa configurazione alla macchina con system name  
TEST-AB

Salva

Orari di rilevamento dati IP Address Parametri avanzati

**Stampanti da monitorare**

Aggiungi sottoreti **Importa sottoreti da file**

IP Address SubnetMask Perimetro indirizzo

#### Incolla gli indirizzi Ip

192.168.1.1-254

Importa

**Modifica configurazione: [DEFAULT]**

Descrizione  
DEFAULT ☒ Configurazione attiva

Associa configurazione alla macchina con system name  
TEST-AB

Salva

Orari di rilevamento dati IP Address Parametri avanzati

**Orari di rilevamento dati**

Aggiungi orari

Tipo	Ora	Giorni		
Giornaliero	21/05/2013 17:00:00	1-2-3-4-5-6-7-		



Cliccando sull'icona è possibile eliminare la definizione.

Una volta terminate le modifiche, cliccare su “Salva” per renderle permanenti.

### 2.2.3 Parametri avanzati

La configurazione dei parametri avanzati non è consigliata all'utente.

Si consiglia, in caso di necessità di modifica di questi parametri, di contattare il nostro supporto tecnico e richiedere assistenza nella modifica dei parametri avanzati, descrivendo l'esigenza per cui è richiesta la modifica ai parametri.

Il nostro supporto tecnico fornirà indicazioni precise su come modificare i parametri, oppure effettuerà direttamente le variazioni sul Portale MPS Monitor.

## 2.3 Aggiornare eXplorer 3 alla versione più recente

L'aggiornamento da una versione di eXplorer 3 ad una successiva si esegue esclusivamente dalla funzione Dati Explorer del Portale MPS Monitor, senza necessità di accedere al PC/Server del cliente nè di eseguire download della procedura di setup.

L'aggiornamento non è obbligatorio, ma è consigliato nel caso in cui ci siano problemi di lettura dei dati di uno o più modelli di stampanti, e sia disponibile una versione successiva in cui tali problemi sono stati risolti.

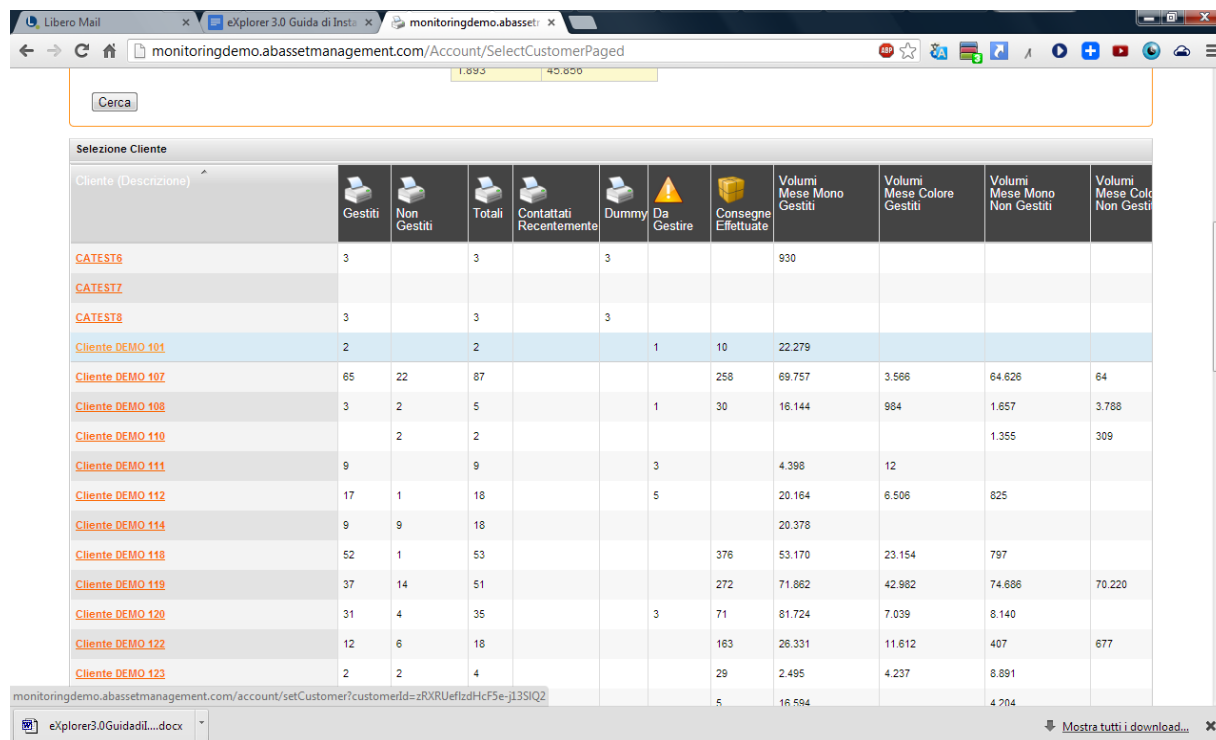
Nella tabella relativa all'eXplorer installato, nella pagina dei Dati Explorer, verrà visualizzata la disponibilità di una versione più recente rispetto a quella installata:

eXplorer installato sulla macchina con System Name:DENVER										
System Name	IP	eXplorer	Service	Configurator	Ultimo Run	Schedulazioni	Last Client Start	Last Client Ping	Last Upload data	
DENVER	192.168.1.254	3.0.4 10/04/2013 15:00	3.0.4854.19129 16/04/2013 11:37	3.0.4854.19126 16/04/2013 11:37	22/04/2013 13:18		29/04/2013 09:34	29/04/2013 09:34	22/04/2013 13:18	Nuova versione disponibile

Per sapere se può essere utile o meno effettuare l'aggiornamento, è possibile consultare le Note di Release di eXplorer 3, all'indirizzo: <https://monitoring.abassetmanagement.com/Explorer/ReleaseNotes.txt>

### 2.3.1 Eseguire l'aggiornamento di eXplorer 3

Dopo aver eseguito l'accesso al portale, cliccare sulla descrizione del cliente da aggiornare, nella lista dei clienti:



Cliente (Descrizione)	Gestiti	Non Gestiti	Totali	Contattati Recentemente	Dummy	Da Gestire	Consegne Effettuate	Volumi Mese Mono Gestiti	Volumi Mese Colore Gestiti	Volumi Mese Mono Non Gestiti	Volumi Mese Colore Non Gestiti
CATEST6	3		3		3			930			
CATEST7											
CATEST8	3		3		3						
Cliente DEMO 101	2		2		1	10		22.279			
Cliente DEMO 107	65	22	87				258	69.757	3.566	64.626	64
Cliente DEMO 108	3	2	5		1	30		16.144	964	1.657	3.788
Cliente DEMO 110		2	2							1.355	309
Cliente DEMO 111	9		9		3			4.398	12		
Cliente DEMO 112	17	1	18		5			20.164	6.506	825	
Cliente DEMO 114	9	9	18					20.378			
Cliente DEMO 118	52	1	53				376	53.170	23.154	797	
Cliente DEMO 119	37	14	51				272	71.862	42.982	74.686	70.220
Cliente DEMO 120	31	4	35		3	71		81.724	7.039	8.140	
Cliente DEMO 122	12	6	18				163	26.331	11.612	407	677
Cliente DEMO 123	2	2	4				29	2.485	4.237	8.891	

Successivamente, cliccare sulla scheda **ANAGRAFICHE**:



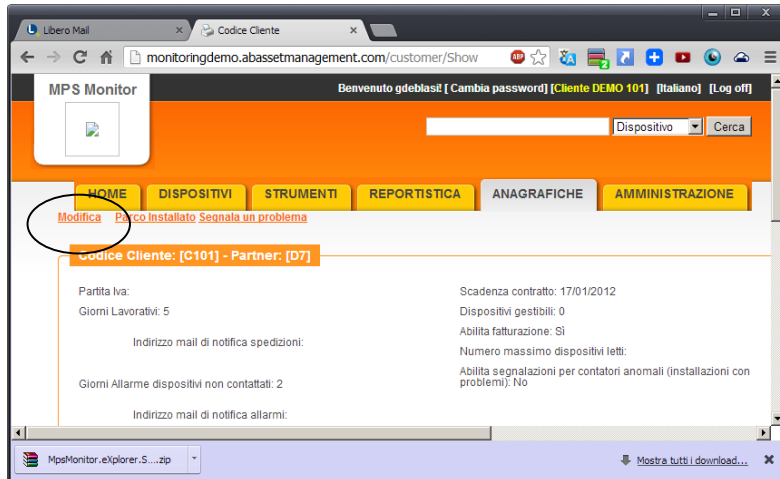
Benvenuto gdeblasi! [ Cambia password ] [ Cliente DEMO 101 ] [ Italiano ] [ Log Out ]

Dispositivo [ ] Cerca

HOME DISPOSITIVI STRUMENTI REPORTISTICA **ANAGRAFICHE** AMMINISTRAZIONE

Parco Installato	Anagrafiche
<p><b>Dispositivi da aggiornare</b></p> <p>Dispositivi rilevati che richiedono completamento dei dati anagrafici:</p> <p>Progetto: 0</p>	<p><b>Anagrafiche</b></p> <p>Elenco sedi : 2</p> <p>Elenco progetti : 3</p>

Nella scheda **ANAGRAFICHE** cliccare su **Modifica**:



Cliccare su **Dati Explorer**

Saranno visualizzati i dati identificativi dell'ultima versione installata. Cliccando sul pulsante **Aggiorna software eXplorer** sarà eseguito l'aggiornamento:

eXplorer installato sulla macchina con System Name:UTENTE-PC <small>3e154744-e088-458f-bd6b-dfe9d6bf539</small>					
Ultimo Run	Schedulazioni	Last Client Start	Last Client Ping	Last Upload data	
04/04/2013 11:47		04/04/2013 11:40	04/04/2013 12:40	04/04/2013 11:47	Aggiorna software eXplorer

Dopo aver cliccato sul pulsante **Aggiorna software eXplorer** verrà visualizzata un'icona che rappresenta una clessidra. La clessidra scompare alla successiva scansione:

eXplorer installato sulla macchina con System Name:UTENTE-PC <small>3e154744-e088-458f-bd6b-dfe9d6bf539</small>					
Ultimo Run	Schedulazioni	Last Client Start	Last Client Ping	Last Upload data	
04/04/2013 11:47		04/04/2013 11:40	04/04/2013 12:40	04/04/2013 11:47	

Ad aggiornamento eseguito i dati relativi alla versione di eXplorer 3 si aggiorneranno di conseguenza.

### 3 Risoluzione problemi e supporto tecnico

In questo capitolo verranno presentati una serie di problemi comuni che possono verificarsi nella gestione dell' eXplorer installato presso un cliente.

Verranno anche illustrate le verifiche da effettuare per identificare la causa del problema e, se possibile risolverlo.

Verranno poi descritte le procedure per richiederci supporto tecnico per la risoluzione di problemi legati a malfunzionamenti del software eXplorer 3 o del Portale MPS Monitor.

E' essenziale che **tutte** le verifiche indicate in ciascun Problema vengano effettuate **prima** di contattare il nostro supporto, in modo da eliminare possibili cause di problemi che non dipendono da malfunzionamenti o problemi software.

#### 3.1 Verifica e risoluzione problemi più comuni

Di seguito riportiamo un elenco dei problemi che più frequentemente vengono riscontrati dai nostri clienti; a seguire, per ciascun problema vengono descritte le verifiche da effettuare quando questo problema si verifica.

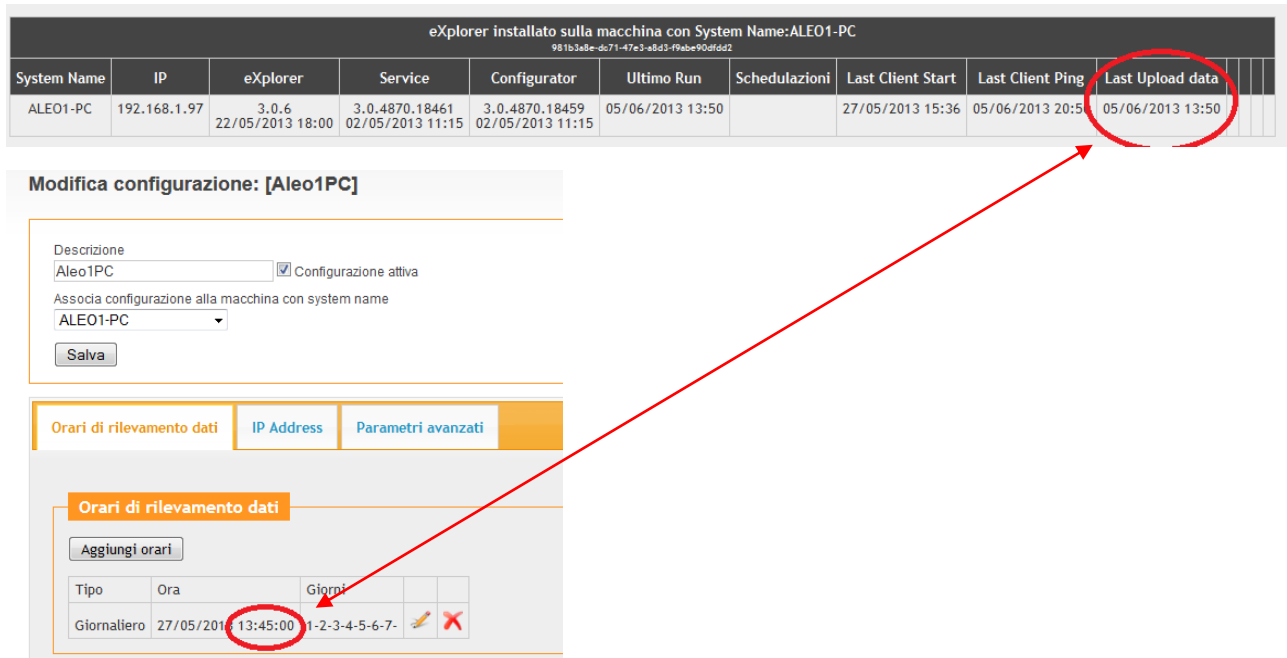
1. L' explorer 3 gira correttamente ma non rileva nessuna stampante
2. Non tutte le stampanti sono presenti nel Portale, alcune non vengono rilevate mai, oppure hanno dati non aggiornati per vari giorni
3. Un dispositivo presenta dati non corretti, incompleti o assenti su consumabili o contatori
4. I dati di un cliente sul portale MPS Monitor non vengono aggiornati da X giorni
5. L' installazione dell' explorer 3 non va a buon fine
6. La procedura di installazione dell' eXplorer 3 non comunica correttamente con il Portale MPS Monitor
7. L' explorer versione 2 installato presso il cliente non manda più dati, oppure segnala degli errori
8. Sul PC è installato il .NET Framework 4 ma l' eXplorer 3 non funziona correttamente
9. Il mio antivirus considera l' eXplorer 3 un potenziale malware e ne blocca il funzionamento e/o lo disinstalla

Riportiamo di seguito la descrizione di ciascun problema e la verifica da effettuare per risolverlo.

Le verifiche riportate per ciascun problema vanno effettuate sempre **prima** di sottoporre il problema al nostro supporto tecnico. L' eventuale richiesta di supporto dovrà riportare l' esito delle verifiche indicate in questo capitolo.

### Problema 1. L'explorer 3 gira correttamente ma non rileva nessuna stampante:

Il fatto che l'eXplorer 3 stia girando correttamente può essere accertato verificando che, nella tabella della pagina Dati Explorer del cliente sia riportata, per questa installazione, una data di Last Upload molto recente, e comunque molto vicina alla data ed ora di rilevazione dati impostata per la Configurazione attiva:



eXplorer installato sulla macchina con System Name: ALE01-PC  
981b3abe-dc71-47e3-8d83-f9abe90dfdd2

System Name	IP	eXplorer	Service	Configurator	Ultimo Run	Schedulazioni	Last Client Start	Last Client Ping	Last Upload data
ALE01-PC	192.168.1.97	3.0.6 22/05/2013 18:00	3.0.4870.18461 02/05/2013 11:15	3.0.4870.18459 02/05/2013 11:15	05/06/2013 13:50		27/05/2013 15:36	05/06/2013 20:5	05/06/2013 13:50

**Modifica configurazione: [Aleo1PC]**

Descrizione  
Aleo1PC ☒ Configurazione attiva  
Associa configurazione alla macchina con system name  
ALE01-PC

**Orari di rilevamento dati** | IP Address | Parametri avanzati

**Orari di rilevamento dati**

Tipo	Ora	Giorni
Giornaliero	27/05/2013 13:45:00	1-2-3-4-5-6-7

La data di Last Upload aggiornata indica che l'eXplorer 3 ha girato correttamente ed ha inviato un file di dati al portale.

Se però dal Portale stesso non risulta nessuna stampante aggiornata nella data in cui si è verificato il Last Upload, ciò significa che l'eXplorer gira correttamente ma non trova nessuna stampante.

Le cause possono essere le seguenti:

- La configurazione di IP Address e sottoreti da scansionare è errata, oppure nessuna stampante si trova nel range di indirizzi IP scansionato
- Le stampanti presenti nel range da scansionare sono tutte spente o fuori linea nel momento in cui viene effettuata la raccolta dati dall'eXplorer 3
- Le stampanti hanno il protocollo SNMP disattivato, oppure un nome di community SNMP diverso da "public"
- Esiste sulla rete un blocco che impedisce il traffico UDP sulla porta 161 tra l'eXplorer 3 e le stampanti

Per risolvere il problema:

- Verificare che tutte le stampanti siano accese e siano raggiungibili via http dal PC/server che ospita l'eXplorer



- Verificare che abbiano attivo il protocollo SNMP e la community non sia diversa da “public”
- Verificare che gli indirizzi IP siano all’ interno dei range definiti nella Configurazione di eXplorer 3
- Verificare che non sussistano blocchi al traffico UDP sulla porta 161

**Problema 2. Non tutte le stampanti sono presenti nel Portale, alcune non vengono rilevate mai, oppure hanno dati non aggiornati per vari giorni**

Questo caso è molto simile al precedente, con la differenza che alcune stampanti vengono rilevate ed aggiornate, altre no.

Se una stampante è stata rilevata almeno una volta, la data di ultima rilevazione è visibile nella lista che compare cliccando sulla tab Dispositivi del cliente nel Portale:

Parco installato														
Serial Number	Marca	Modello	Mac Address	Numero Cesp	System Name	Firmware	Ip Address	Progetto	Sede	Dipartimento	Contatto	Installazione	Disinstallazione	Aggiornamento
02PIL	SAMSUNG	SCK-6x55 Series	00-15-99-1D-DC-24		SEC00159910C	V2.01.03.02_SEH7_1	192.168.1.58	DUMMY	DEFAULT			05/04/2013		12/04/2013 18:17:00
3N21BAJP20321Y	SAMSUNG	ML-3050 SERIES	00-15-99-20-B6-10		SEC00159920B	OS 1.01.01.14 05-30-	192.168.1.12	DUMMY	DEFAULT			29/03/2013		05/06/2013 13:53:00
7307KEV	LEXMARK	X646E	00-04-00-55-75-10		ET0004005575	LC2.MC.P307a	192.168.1.83	DUMMY	DEFAULT			05/04/2013		12/04/2013 18:17:00
07P5091	SAMSUNG	1815DN	00-15-99-20-B0-DE		Dell1815dn	OS 1.03.04.07 04-07-	192.168.1.50	DUMMY	DEFAULT	ciao		05/04/2013		30/04/2013 18:25:00
JP2V096GV8	HP	HP COLOR LASERJET CM4540 MFP	1C-C1-DE-CA-0A-76		NPC40A76	2131305_192085	192.168.1.95	DUMMY	DEFAULT			04/04/2013		30/04/2013 15:24:00

Se invece non è mai stata rilevata, la stampante non comparirà affatto in questa lista.

Le cause della mancata rilevazione possono essere le seguenti:

- La configurazione di IP Address e sottoreti da scansionare non comprende gli IP delle stampanti non rilevate
- Le stampanti non rilevate sono tutte spente o fuori linea nel momento in cui viene effettuata la raccolta dati dall’ eXplorer 3
- Le stampanti non rilevate hanno il protocollo SNMP disattivato, oppure un nome di community SNMP diverso da “public”
- Esiste sulla rete un blocco che impedisce il traffico UDP sulla porta 161 tra l’ eXplorer 3 e le stampanti non rilevate
- Le stampanti rispondono alle chiamate SNMP in modo non standard

Per risolvere il problema:

- Verificare che tutte le stampanti siano accese e siano raggiungibili via http dal PC/server che ospita l’ eXplorer
- Verificare che abbiano attivo il protocollo SNMP e la community non sia diversa da “public”
- Verificare che gli indirizzi IP siano all’ interno dei range definiti nella Configurazione di eXplorer 3
- Verificare che non sussistano blocchi al traffico UDP sulla porta 161

**Problema 3. Un dispositivo presenta dati non corretti, incompleti o assenti su consumabili o contatori nel Portale MPS Monitor**

L'obiettivo del software eXplorer e del sistema MPS Monitor è di fornire una lettura quanto più accurata e dettagliata possibile dei dati di ciascun dispositivo, relativamente a:

- Livelli di consumabili (Toner, Fotoconduttori, Kit di manutenzione)
- Contatori di Pagine

Per garantire accuratezza e massimo dettaglio, in fase di certificazione di ciascuna stampante nel sistema, i dati rilevati dal' eXplorer 3 e pubblicati sul Portale MPS Monitor vengono confrontati con quelli restituiti dalle pagine Web di ciascun dispositivo.

Il sistema MPS Monitor è in grado, su tutte le stampanti che vengono testate e certificate, di rendere disponibili dati che siano uguali o al massimo (in alcuni casi particolari) sostanzialmente equivalenti, a quelli visualizzabili sulle pagine Web della stampante stessa, accedendo tramite browser al suo indirizzo IP.

Il processo di certificazione dei vari modelli di stampanti prevede il rilascio periodico di nuove versioni dell' eXplorer 3 che contengono le informazioni per la corretta gestione di ciascun modello.

Ove l' utente riscontri su una stampante dei dati di livelli consumabili o contatori, che risultino mancanti o che appaiono inesatti, deve:

1. verificarne la loro corrispondenza o discrepanza con quelli presenti sulla pagina Web della stampante
2. verificare se la versione di explorer 3 presente sul cliente è aggiornata o meno
3. nel caso in cui la versione non sia aggiornata, verificare tramite la Nota di Release di eXplorer 3 se il problema da lui riscontrato è stato risolto da una versione successiva; in caso positivo, effettuare l' aggiornamento dell' eXplorer 3

Ove nessuna di queste verifiche dia esito positivo e risolva il problema, l' utente deve aprire un ticket di richiesta di supporto sul Portale MPS Monitor per il dispositivo. Nel ticket deve essere allegata la copia della pagina Web della stampante da cui il problema si evidenzia.

Per dettagli sulla procedura di apertura ticket, consultare il capitolo 3.3 *Segnalazione di problemi tramite apertura ticket al supporto tecnico*

**Problema 4. I dati di un cliente sul portale MPS Monitor non vengono aggiornati da X giorni**

Questo caso si verifica quando il Portale non riceve nessuna comunicazione dall' eXplorer 3 installato presso il cliente.

Questa condizione è evidente dalla tabella presente nella pagina Dati Explorer, che riporterà una data di Last Client Ping risalente a vari giorni prima:

eXplorer installato sulla macchina con System Name:ALEO1-PC 981b3a8e-dc71-47e3-a8d3-f9abe90d6d2									
System Name	IP	eXplorer	Service	Configurator	Ultimo Run	Schedulazioni	Last Client Start	Last Client Ping	Last Upload data
ALEO1-PC	192.168.1.97	3.0.6 22/05/2013 18:00	3.0.4870.18461 02/05/2013 11:15	3.0.4870.18459 02/05/2013 11:15	05/06/2013 13:50		27/05/2013 15:38	05/06/2013 20:50	05/06/2013 13:50

Le cause della mancanza di comunicazione tra eXplorer 3 e Portale possono essere molteplici. Le più comuni sono:

- Il PC/Server che ospita l' eXplorer 3 è spento, oppure non ha connessione ad Internet
- L' explorer 3 o sue componenti sono stati modificati o disinstallati dall' utente
- Il .NET framework 4 o sue componenti sono stati modificati o disinstallati dall' utente
- La password del proxy oppure l' utenza locale che esegue il servizio sono scadute
- Esistono dei blocchi che impediscono il traffico HTTPS dal PC/Server verso il Portale MPS Monitor
- Il servizio di Windows MpsMonitor.eXplorer.Service è inattivo, bloccato, o non più presente

Per verificare / ripristinare la comunicazione:

- Riavviare il PC/Server
- Aprire il browser, e verificare che è possibile accedere all' URL  
<https://monitoring.abassetmanagement.com>
- Se esiste una utenza Proxy utilizzata da eXplorer, verificare che la stessa sia attiva e permetta il raggiungimento del sito indicato
- Verificare la presenza dell' eXplorer 3 installato sul PC/Server:
  - o Se sul PC/Server eXplorer 3 non è più presente, procedere ad una nuova installazione
  - o Se sul PC/Server è presente una versione precedente di eXplorer (es. 2.x), procedere ad un aggiornamento alla versione 3
- Verificare la presenza del .NET framework 4 Full
- Verificare che il servizio MpsMonitor.eXplorer.Service sia attivo e si attivi automaticamente

- Se tutte le verifiche precedenti hanno dato esito positivo, eseguire una Scansione Immediata per verificare il corretto arrivo dei dati al Portale

**NOTA:** Raccomandiamo di effettuare tutte queste verifiche **PRIMA** di aprire un ticket al nostro supporto per richiedere assistenza su una o più stampanti non rilevate, o su un cliente che non manda dati al Portale.

#### **Problema 5. L'installazione dell' explorer 3 non va a buon fine**

Nella maggior parte dei casi l'impossibilità di completare correttamente l'installazione può dipendere dalla mancanza o non corretta installazione del .NET Framework 4 Full.

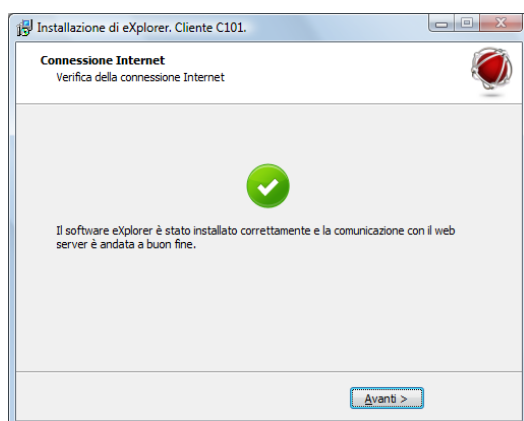
Si consiglia quindi, innanzi tutto, di eseguire un riavvio del PC/Server e, ove ciò non risolva, reinstallare il .NET Framework 4 Full scaricandolo dal link indicato nella documentazione o nella procedura di installazione di eXplorer 3.

Ove ancora ciò non resolvesse, si consiglia di disinstallare e reinstallare l'eXplorer, scaricando nuovamente il pacchetto personalizzato dal Portale MPS Monitor.

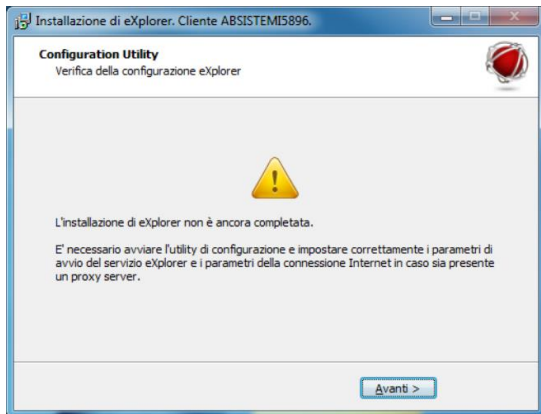
#### **Problema 6. La procedura di installazione dell' eXplorer 3 non comunica correttamente con il Portale MPS Monitor**

Come spiegato nella Guida di Installazione ed Aggiornamento di eXplorer 3, al termine della procedura di installazione viene verificata la corretta comunicazione tra eXplorer 3 ed il Portale MPS Monitor.

Se la comunicazione avviene correttamente, verrà visualizzato un messaggio di OK:

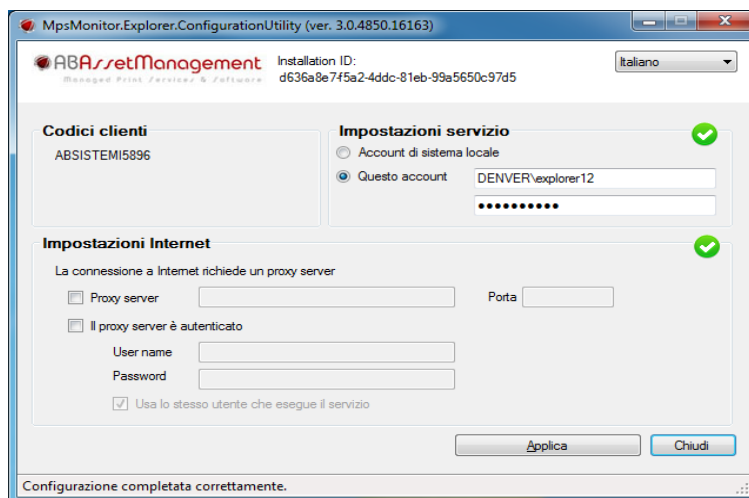


Ove invece la comunicazione non possa essere stabilita, verrà visualizzato un Warning:



In presenza di questo messaggio, è necessario:

- Verificare che dal browser del PC/Server su cui si sta installando sia raggiungibile il sito <https://monitoring.abassetmanagement.com>
- Entrare nell' utility di configurazione, ed immettere le eventuali credenziali Proxy o di Utente Locale, fino ad avere il messaggio di OK per la comunicazione tra eXplorer 3 ed il Portale:



***Problema 7. L' eXplorer versione 2 installato presso il cliente non manda più dati, oppure segnala degli errori***

Nel caso in cui esista una installazione di eXplorer 2 che non funziona più correttamente, o segnala dei problemi o errori, è consigliato, come primo intervento, l' aggiornamento ad eXplorer 3.

Infatti la versione eXplorer 3 risolve una serie di problemi ricorrenti nella versione 2, migliorandone molto la facilità di gestione e la configurabilità.

Di conseguenza non consigliamo mai di cercare di risolvere eventuali problemi con una installazione della versione 2, ma piuttosto di effettuare per prima cosa un aggiornamento alla versione eXplorer 3, e poi eventualmente verificare se i problemi rilevati con la versione 2 permangono o se, come è molto probabile, con la versione 3 non si presentano più.

***Problema 8. Sul PC è installato il .NET Framework 4 ma l' eXplorer 3 non funziona correttamente***

Nel caso in cui sul PC risulti installato il .NET Framework 4, e si verificano errori o malfunzionamenti nell' installazione o nell' esecuzione di eXplorer 3, le cause potrebbero risiedere in una non corretta installazione del .NET Framework 4.

Ad esempio il problema potrebbe dipendere dai seguenti fattori:

- La versione di .NET Framework non è quella richiesta da eXplorer 3, ovvero la vers. 4 Full (esistono versioni ridotte del .NET Framework), oppure si tratta di una versione precedente (ad esempio la 3 o la 3.5)
- All' atto dell' installazione del .NET Framework 4 Full il sistema operativo ha richiesto di essere riavviato, ma il riavvio non è stato effettuato, il che non ha permesso il completamento dell' installazione
- L' installazione del .NET Framework 4 non è stata completata, è stata interrotta o è stata modificata, oppure alcune sue componenti sono state rimosse dal sistema.

Per risolvere il problema, ove possa essere riconducibile ad una di queste cause, la soluzione è la reinstallazione del .NET Framework 4 Full scaricato dal link presente nella Guida Utente – Procedure di Installazione di eXplorer 3, e l' eventuale riavvio del sistema ove richiesto da Windows.

***Problema 9. Il mio antivirus considera l' eXplorer 3 un potenziale malware e ne blocca il funzionamento e/o lo disinstalla***

Premettiamo che con l' eXplorer vers. 2 si sono verificati occasionalmente problemi con alcuni tipi di antivirus, che identificavano alcune componenti dell' eXplorer 2 come potenziali Malware e ne bloccavano il funzionamento, fino a rimuoverlo completamente dal sistema.

Nella versione 3 di eXplorer sono state apportate numerose migliorie e variazioni per prevenire questo problema, e non riteniamo che possa presentarsi in modo significativo.

Ove però ciò dovesse accadere, è necessario inserire nell' antivirus una eccezione che segnala il fatto che eXplorer 3 è un programma sicuro e non contiene alcun Malware.

AB Asset Management srl, in qualità di produttore dell' eXplorer 3, rilascia una dichiarazione sottoscritta, disponibile sul Portale MPS Monitor, che certifica l' assenza di qualsiasi rischio da virus conseguente all' installazione di eXplorer 3. Inoltre il pacchetto di installazione è firmato digitalmente dalla società produttrice.


## 3.2 Verifica del funzionamento dell' eXplorer

E' possibile verificare, accedendo al portale MPS Monitor, se l' eXplorer sta funzionando correttamente e, ove ci siano dei problemi, effettuare una prima diagnosi degli stessi.


La verifica dei parametri indicati nel presente paragrafo va effettuata sempre prima di sottoporre qualsiasi problema di funzionamento dell' eXplorer al nostro supporto tecnico.

Per visualizzare i dati sulla configurazione del software eXplorer 3, sul Portale aprire la Home Page di un cliente e portarsi nella sezione "Anagrafiche". Cliccare quindi su "Dati Explorer". Verrà visualizzata una schermata come la seguente:

[Sedi](#)
[Progetti](#)
[Centri di Costo](#)
[Limiti Allarmi](#)
[Notifiche Alert](#)
[Notifiche Consegne](#)
[Notifiche Logistiche](#)
[Notifica problemi di lettura](#)
[Dati Explorer](#)

 [Aggiorna pagina](#)

[Gestione Configurazioni eXplorer vers.3](#)  
[Download Setup Kit di installazione eXplorer 3](#)  

 [Guida Installazione eXplorer 3](#)

[Richiedi il servizio di installazione remota eXplorer](#)  
[Segnala un problema con il cliente PARKER](#)

eXplorer installato sulla macchina con System Name:HPD688A06  
1e95f84f-548d-491b-97d1-83f2a15c3abf

System Name	IP	eXplorer	Service	Configurator	Ultimo Run	Schedulazioni	Last Client Start	Last Client Ping	Last Upload data			
HPD688A06	172.18.88.5;192.168.184.1;192.168.255.1	3.0.4 10/04/2013 15:00	3.0.4854.19129 16/04/2013 11:37	3.0.4854.19126 16/04/2013 11:37	30/04/2013 12:12		30/04/2013 12:04	30/04/2013 12:39	30/04/2013 12:12			

Nella schermata sopra è possibile visualizzare i seguenti dati, non modificabili, sulla configurazione corrente per il cliente:

- **System Name e IP**

Nella sezione "System Name" c'è il nome fisico della macchina, mentre nella sezione "IP" ci sono tutti gli IP assegnati al PC/Server che esegue eXplorer 3. Questi dati sono utili quando occorre identificare il server di eXplorer 3 nella rete del cliente, qualora il cliente stesso non fosse in grado di farlo.

- **eXplorer, Service, Configurator**

In queste 3 colonne sono presenti la versione e la data di rilascio per ciascuno dei componenti software di eXplorer 3. Questi dati sono molto importanti per capire se, per uno specifico componente, la versione attuale installata è aggiornata e se vi sono versioni più aggiornate.



Per sapere se esiste una versione più aggiornata, ed eventualmente quali nuove funzionalità sono presenti, è possibile consultare anche le **Note di Release**, raggiungibili sia da questa pagina che direttamente al link:

<https://monitoring.abassetmanagement.com/explorer/releasenotes.txt>

Se ad esempio si possiede una versione vecchia di eXplorer, e si hanno problemi su un particolare modello di stampante, è possibile controllare nelle note di release se il problema è stato risolto da una versione successiva.

- **Ultimo Run**

Questo campo indica la data e l'ora dell'ultima scansione effettuata da eXplorer 3. Può essere utile in fase di verifica nel caso in cui i dati delle stampanti sul portale risultano non aggiornati da diversi giorni. Si può controllare quando è avvenuta l'ultima scansione: se questa è avvenuta recentemente mentre, ad esempio, i dati di una o più stampanti non vengono aggiornati da diversi giorni, allora è molto probabile che la stampante è spenta o non raggiungibile.

- **Last client start, Last client ping**

**Last client start** indica data e ora dell'ultimo avvio del servizio windows che si occupa di gestire le scansioni di eXplorer 3. **Last client ping** indica data e ora dell'ultima comunicazione di eXplorer 3 con il portale internet; normalmente eXplorer 3 interroga il portale ogni 5 minuti per sapere se vi sono operazioni che deve eseguire. Questi dati sono utili per sapere se l'installazione di eXplorer 3 è attiva, se il PC/Server è acceso e ha la comunicazione attiva verso il Portale MPS Monitor.

- **Last upload data**

Indica data e ora dell'ultimo invio al portale dei dati raccolti durante la scansione. Questo campo viene popolato anche nel caso in cui la scansione non abbia rilevato alcuna stampante.

### 3.3 Segnalazione di problemi tramite apertura ticket al supporto tecnico

AB Asset garantisce una gestione efficiente e trasparente di qualunque problema di funzionamento della piattaforma software MPS Monitor, grazie ad un database in cui sono censite e organizzate tutte le segnalazioni da parte dei clienti, i quali possono consultare in ogni momento lo stato di avanzamento della risoluzione del problema.

Per poter usufruire di questo servizio è assolutamente necessario utilizzare la funzione di **Apertura Ticket** disponibile sul portale. Ogni altra modalità di segnalazione (es. e-mail, telefonata, fax) non garantirà la stessa efficienza da parte di AB Asset Management e non darà all'utente la possibilità di avere informazioni in tempo reale sullo stato di risoluzione del problema.

L'apertura di un ticket al supporto tecnico può essere effettuata per i seguenti motivi generali:

- Richiesta di installazione remota eXplorer 3 (se il livello contrattuale lo prevede)
- Richiesta di inserimento o modifica dati in archivio
- Segnalazione di problemi o malfunzionamenti sul software e sul Portale

Nel caso in cui si apra un ticket per segnalare un problema o malfunzionamento, è necessario, prima dell'apertura del ticket, che siano state effettuate tutte le verifiche del caso per accertarsi che il problema risiede effettivamente nel software eXplorer e/o nel Portale MPS Monitor, e non dipendano da cause esterne quali malfunzionamenti del sistema del cliente e/o errori di gestione da parte dell'utente.

In particolare, per tutte le casistiche relative a problemi di rilevazione dati e/o di funzionamento dell'eXplorer, come descritti nella presente Guida, si richiede espressamente che il cliente effettui tutte le verifiche indicate nel capitolo Risoluzione Problemi di questa Guida, ed apra un ticket soltanto nel caso in cui tali verifiche hanno dato esito negativo o non hanno risolto il problema.

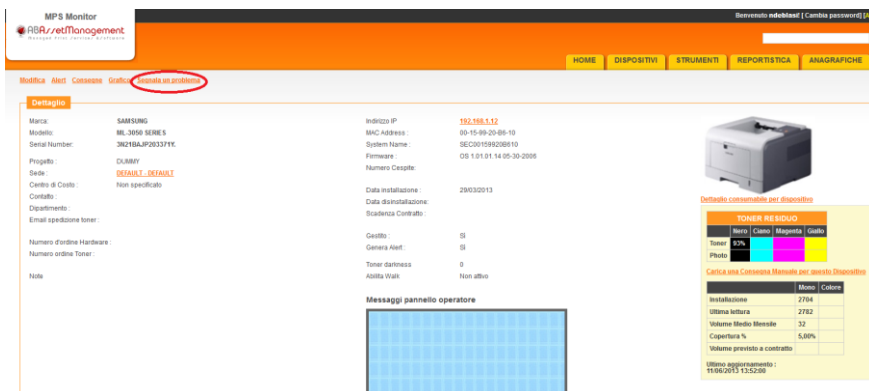
Il risultato delle verifiche dovrà essere indicato dettagliatamente nelle note descrittive del problema all'interno del ticket. Inoltre, se il problema è rilevabile accedendo localmente al dispositivo o al PC/Server, al ticket dovranno essere allegate le immagini che evidenziano il problema.

Nel caso in cui vengano aperti ticket che non rispettano queste indicazioni, il supporto tecnico potrà decidere, a propria discrezione, se chiuderli senza risoluzione, chiedendo al cliente di riaprirli nel modo corretto, oppure trattarli a priorità inferiore rispetto agli altri. In entrambi i casi, la gestione del problema segnalato sarà molto meno rapida e tempestiva rispetto ai ticket aperti correttamente.

### 3.3.1 Aprire un ticket al supporto tecnico

L'apertura ticket può essere effettuata da vari punti del Portale MPS Monitor:

- 1) Se il ticket è legato ad un dispositivo (ad esempio per errata o mancante lettura consumabili o contatori), la creazione del Ticket si attiva cliccando sul link **Segnala un problema** del Dettaglio Dispositivo in cui è visualizzato il dispositivo a cui il problema si riferisce:



Si apre un modulo in cui alcuni dati (cliente, serial number, categoria di problema) sono già pre-compilati. E' necessario inserire un titolo, indicare il tipo di richiesta, e descrivere nella sezione Messaggio il tipo di problema riscontrato e gli eventuali dati di confronto disponibili.

Nel caso in cui il problema sia rilevabile visualizzando la pagina Web della stampante (es. differenze nei contatori o nei livelli consumabili) è **necessario** allegare al ticket la pagina Web della stampante da cui si evince il problema.

Cliccando su **Crea** il Ticket è registrato nel database con un codice identificativo e compare il messaggio "il Ticket è stato creato". Inoltre l'utente riceve una mail di conferma con i dati e il link al Ticket.

Da quel momento in poi, e fino alla chiusura del ticket, l'utente verrà notificato di qualsiasi annotazione o variazione venga apportata al ticket.

- Se il ticket è relativo ad un problema su un cliente (ad esempio problemi all' eXplorer 3), il ticket può essere aperto dalla pagina Anagrafica del cliente, oppure dalla sezione Dati Explorer, cliccando sempre su Segnala un problema. Si apre un modulo in cui alcuni dati (cliente, categoria di problema) sono già pre-compilati. E' necessario inserire un titolo, indicare il tipo di richiesta, e descrivere nella sezione Messaggio il tipo di problema riscontrato e gli eventuali dati di confronto disponibili. **Per problemi relativi all' eXplorer 3, prima di aprire il ticket è necessario aver effettuato in modo accurato tutte le verifiche descritte nella presente Guida.** Nella sezione Messaggio del ticket devono essere descritte le verifiche effettuate e l' esito ottenuto.
- Se il ticket è relativo ad una richiesta di carattere generale, non legata ad uno specifico cliente o dispositivo, può essere aperto tramite il pulsante Supporto nell' Area Partner:



Dalla pagina di elenco Ticket cliccare su Nuovo Ticket, e poi compilare i vari campi come già descritto negli altri casi.

Dalla stessa sezione Supporto è possibile avere l'elenco dei Ticket creati e selezionarli in base a opportuni criteri di ricerca, visualizzandone tutte le informazioni. Ad esempio, l'utente potrebbe voler visualizzare soltanto i Ticket che si riferiscono a problemi ancora aperti, oppure che sono stati risolti e/o che appartengono ad una determinata categoria, etc.

Elenco Ticket					
Mostra/Nascondi filtri Nuovo Ticket					
Elenco Ticket					
Id Ticket		Titolo	Stato	Data Apertura	Data Chiusura
#437	✗	mancata comunicazione dati	Aperto	22/04/2013	
#436	✗	problema 2	Chiuso	22/04/2013	23/04/2013

15 Page 1 of 1 Displaying 1 to 2 of 2 items

Cliccando sul campo Id, il Ticket è riproposto a video, con possibilità di modificare tutti i campi tranne Dealer, Category e Tipo richiesta. La data dell'ultimo aggiornamento è visibile nell'elenco dei Ticket. E' possibile ordinare l'elenco in senso crescente o decrescente in base al valore di un campo cliccando sull'intestazione e successivamente sulla freccina verso l'alto o verso il basso.

### 3.4 Supporto tramite collegamento remoto

Il nostro supporto tecnico può avere la necessità di collegarsi da remoto alla rete del cliente in due casi:

- a fronte di una richiesta di installazione remota, per poter effettuare l'installazione stessa
- a fronte di un ticket o di altra richiesta di supporto, quando non dispone di dati sufficienti o deve effettuare una diagnostica approfondita sul dispositivo o sul sistema del cliente

In entrambi questi casi, è necessario che sul sistema del cliente dove è, o sarà installato l'eXplorer 3, venga effettuata la seguente procedura:

- eseguire il download del nostro client Teamviewer da <https://get.teamviewer.com/explorergs>
- confermare tutte le varie richieste di scaricamento ed esecuzione, fino a che non compare la finestra dell'eXplorer QuickSupport
- comunicarci l'ID mostrato a video, telefonicamente o tramite email alla casella [help@mpsmonitor.com](mailto:help@mpsmonitor.com)



Alla ricezione dell'ID, il nostro supporto potrà connettersi da remoto al sistema del cliente ed effettuare l'operazione richiesta.

## Riferimenti MPS Monitor srl

Per maggiori informazioni e supporto tecnico potete contattare:



[www.mpsmonitor.it/supporto.shtml](http://www.mpsmonitor.it/supporto.shtml)

**Sede Legale:** Via Borromei 2 - 20123 Milano

**Posta Certificata:** [mpsmonitor@legalmail.it](mailto:mpsmonitor@legalmail.it)

**Sede Commerciale:** c/o Oberon Service - Via Meda, 28 - 20141 Milano

**Tel. 02.84800612** | Fax 02.84800538 | **Mail:** [info@mpsmonitor.com](mailto:info@mpsmonitor.com)

**Centro di Supporto MPS Monitor:** Via Stazione 162/164 – 70029 Santeramo in Colle (BA)

**Tel. 080.3022927** | **Mail:** [help@mpsmonitor.com](mailto:help@mpsmonitor.com) | **Web:** [www.mpsmonitor.com](http://www.mpsmonitor.com)