

eMaintenance Connections

Informatie, activatie en probleemoplossing voor eMaintenance

Versie: 1.1

Datum: 22-11-2024

Auteur: Servicedesk CBCNL

Classification: Public

Dit document beschrijft het (her)activeren van de eMaintenance communicatie tussen een Canon (MFP) apparaat en de eMaintenance server. Dit document is van toepassing op communicatie via eRDS en CCA.


eMaintenance is een klantgerichte softwaretoepassing die standaard op het Canon apparaat is geïnstalleerd. Deze software zorgt voor automatische bestellingen van verbruiksmaterialen (toners en afvaltonercontainers), automatisch doorgeven van tellerstanden en externe diagnostiek voor onze serviceafdeling.

Data - verzameld en veilig opgeslagen

De gegevens die door eMaintenance worden verzameld zijn niet-persoonlijk identificeerbare apparaat gegevens, zoals apparaat naam, serienummer, tellerstanden, informatie over onderdelen en waarschuwingen. Deze gegevens worden encrypted opgeslagen in de AWS-cloud service. De eMaintenance-service wordt gehost op het AWS-platform dat zich bevindt in Frankfurt, Duitsland.

Communicatietest

Herstart eerst het apparaat indien u (netwerk) instellingen heeft gewijzigd.

1. Druk op de  knop, of op de 'Check Counter' knop
2. Druk op 'Monitoring Service'
3. Druk op 'Communication Test'
4. Druk op 'Start Test'

Als het resultaat 'Communication successful' is, is het apparaat nu verbonden met eMaintenance. Er zijn geen verdere acties nodig. Indien de test niet is geslaagd en er een foutmelding wordt weergegeven, raadpleeg dan onderstaande informatie voor de meest voorkomende foutmeldingen.

Connectie URLs

Wij adviseren het gebruik van de hiernaast genoemde 'wildcards' binnen uw firewall regels. Deze URL's zorgen voor een juiste verbinding tussen het apparaat en onze eMaintenance diensten.



*.srv.ygles.com
*.amazonaws.com
*.c-cdsknn.net
*.ugwdevice.net

INDIVIDUELE CONNECTIE URLS	POORT
a01.ugwdevice.net (eRDS)	Port 443
b01.ugwdevice.net (eRDS)	Port 443
hbp-ec11.srv.ygles.com	Port 443
hbpm-ec11.srv.ygles.com	Port 443
kinesis.eu-central-1.amazonaws.com	Port 443
cognito-identity.eu-central-1.amazonaws.com	Port 443
-- Lijst gaat verder op de volgende pagina --	



a2etju7iem1tgc-ats.iot.eu-central-1.amazonaws.com	Port 443 or Port 8883
rgt.srv.ygles.com	Port 443
camapi.srv.ygles.com	Port 443
camapi-ec1.srv.ygles.com	Port 443

Hieronder vindt u algemene zaken en instellingen die u op uw Canon-apparaat kunt controleren om te proberen de communicatie met de eMaintenance-server tot stand te brengen of te herstellen. Voor specifieke foutmeldingen, raadpleeg onderstaande tabel. Als u uw IT-afdeling al heeft geraadpleegd maar toch onze hulp nodig heeft bij het oplossen van het probleem, neem dan contact op met de Servicedesk van Canon Business Center Nederland.


Mogelijke oorzaken mislukte communicatietest

- Het apparaat heeft geen actieve netwerkverbinding
- Onjuiste netwerkinstellingen in het apparaat:
 - IP-adres
 - DNS (Probeer wellicht een open DNS, zoals Google: 8.8.8.8)
 - Gateway
- Interne netwerkfout (firewall, proxy, beveiligingsinstellingen), controleer de benodigde URL's en poorten beschreven in dit document
- Datum, tijd en/of GMT-instellingen in het apparaat zijn onjuist

Hoe kan ik controleren of de juiste netwerkinstellingen in het apparaat zijn ingesteld?

1. Log in op het apparaat met een beheerdersaccount. (Standaard zijn de beheerders ID en het wachtwoord 3214789. Bij gebruik van uniFLOW Online dient u in te loggen met een uniFLOW Online account dat beheerder rechten heeft)
2. Druk op de knop 'Settings & Registration'  op het bedieningspaneel.
3. Druk op 'Voorkeuren'.
4. Druk op 'Netwerk'.
5. Druk op 'TCP/IP-instellingen'.

Hoe kan ik controleren of de datum, tijd en GMT-instellingen correct zijn?

1. Druk op de knop 'Settings & Registration'  op het bedieningspaneel.
2. Druk op 'Voorkeuren'.
3. Druk op 'Tijd klok/Energie instellingen'.
4. Druk op 'Datum- & tijd instellingen'.

Algemene foutcodes

ERROR CODE	ERROR DESCRIPTION	RESOLUTION
-	Geen tenant geregistreerd (No tenant registered)	Press 'Setup/registration status', enter the following code: 8487-8244 . And perform the communication test again
8xxx0304	Device is busy, try later	Wait 5 minutes then retry the test
8xxx2000	Unknown error	Restart the device and try again, if this error persists please contact Canon Business Center Nederland
8xxx2003	Network is not ready, try later	Wait 5 minutes then retry the test

8xxx2004		Restart the device and try again, if this error persists please contact CBC Nederland
8xxx200B	Server address resolution error	Check DNS settings
8xxx200A	Server connection error	Check IP, DNS, Gateway and Proxy settings
8xxx2014	Proxy connection error	Check DNS and proxy settings
8xxx201E	Proxy authentication error	Check Proxy setting has correct username and password
8xxx2015	Proxy address resolution error	Check Proxy name is correct, if it is correct check DNS settings
8xxx2046	Server certificate expired	Check device has correct date, time and GMT settings
8xxx2047	Server respons time out	Wait 5 minutes then retry the test
02-0002	An internal error occurred. Contact your service representative.	A timeout occurred while processing ATP. Try again later.
02-0003 02-0015 02-0017	Could not connect to the server. Check Proxy Settings in Settings/Registration  as well as the other network settings for this device.	An invalid proxy network error occurred during ATP processing. Check network and proxy settings.
02-0004	An internal error occurred. Contact your service representative.	ATP was too busy to process. Try again later.
02-0013 02-0014 02-0016	Could not connect to the server. Check Proxy Settings in Settings/Registration  as well as the other network settings for this device.	A proxy enable network error occurred during ATP processing. Check network and proxy settings.
02-0018	Could not connect to the server. Check DNS Settings in Settings/Registration 	DNS name resolution failed during ATP Processing. Check DNS settings of device.
02-0020	No tenant is registered.	Contact the Service department of CBC Nederland.
02-1006	The entered device activation key is incorrect. Check the key.	Enter the correct device activation key in service mode or on the device activation key entry screen.