

# Kopieren, Drucken, Scannen mit den Multifunktionsgeräten der Firma Canon an der Universität Augsburg

## Frequently Asked Questions

### CAMPUS CARD

→ „Lesefehler bei CAMPUS CARD“ wird am Kartenleseterminal angezeigt.  
Die CAMPUS CARD wird vom Terminal nicht akzeptiert

- CAMPUS CARD ist defekt oder gesperrt.  
Bitte wenden Sie sich an die Stelle, die Ihre CAMPUS CARD ausgegeben hat, um eine neue Karte zu erhalten.

#### **Hinweis:**

- Mit der defekten Karte können keine Transaktionen mehr am Multifunktionsgerät durchgeführt werden.
- Auch vorher bereits abgesendete Druckaufträge können nicht mehr ausgedruckt werden. Sie werden nach 72 Stunden automatisch gelöscht.
- Möchten Sie diese Druckaufträge weiterhin ausdrucken, müssen Sie sie mit der CCA-ID Ihrer neuen CAMPUS CARD erneut absenden.

→ **Zu geringes Guthaben auf der Karte**

- Wurde ein Druckauftrag per E-Mail, per Webupload oder per Druckmenü vom PC gesendet, so kann der Ausdruck am Multifunktionsgerät nur gestartet werden, wenn das Guthaben auf der CAMPUS CARD für den kompletten Druckauftrag ausreichend ist.

#### **Hinweis:**

- Bitte laden Sie mindestens das erforderliche Guthaben vor Abruf der Druckaufträge auf Ihre CAMPUS CARD auf.

- Wurde ein Druckauftrag per USB-Speichermedium am Multifunktionsgerät eingegeben, so wird der Druckauftrag unterbrochen, sobald das Guthaben aufgebraucht ist.
- Wurde ein Auftrag mit den Funktionen „Scan-To-USB“ oder „Scan To-E-Mail“ gestartet, werden so viele Seiten eingescannt, wie das Guthaben zulässt. Dann wird der Scan-Vorgang abgebrochen, die bis zu diesem Zeitpunkt gescannten Seiten können **nicht** gespeichert werden und gehen verloren. Diese Seiten werden Ihnen berechnet!

#### **Hinweis:**

- Sorgen Sie daher insbesondere beim Scannen immer für ausreichend Guthaben auf Ihrer Karte!
- Wurde ein Kopierauftrag gestartet, so wird der Vorgang abgebrochen, sobald das Guthaben aufgebraucht ist.

## Multifunktionsgerät

### → **Druckauftrag wurde unterbrochen**

(z.B. kein Papier, Toner leer, Maschinenfehler)

- Melden Sie sich am Multifunktionsgerät mit „Log Out“ ab.

Der aktive Druckjob wird angehalten.

Die bis dahin erbrachte Druckleistung wird von der Karte abgebucht.

Seiten, die sich aufgrund eines Papierstaus noch im Gerät befinden, werden nicht berechnet.

Der Druckjob kann erneut an einem anderen Multifunktionsgerät gestartet werden.

### → **Preisanzeige beim Drucken im Secure Print Modus**

- Die Anzeige am Display des Multifunktionsgeräts zeigt für den Druckjob mit farbigen Inhalten auch an Schwarz/Weiß - Maschinen den Farbpreis an, es wird dort jedoch nur der S/W-Preis berechnet.

### → **Anzeige „Zählerlimit erreicht“**

obwohl Guthaben auf der Karte genau ausreichend ist.

- Das Guthaben muss mindestens einen Cent über den Kosten für den Druck- oder Scanauftrag liegen.

### → **Welche Datei-Formate können vom USB-Speichermedium gedruckt werden**

- Vom USB-Speichermedium können die Formate PDF, TIF und JPEG gedruckt werden.

## Netzwerk / Software

### → **Website für Follow-Me-Printing über Webupload ist nicht verfügbar**

- Dieser Dienst ist innerhalb des Netzwerkes der Universität Augsburg erreichbar (näheres hierzu siehe <http://www.rz.uni-augsburg.de/netz/>).

#### **Hinweis:**

- Befinden Sie sich außerhalb des Netzwerkes der Universität Augsburg nutzen Sie bitte die Funktion „Follow-Me-Printing via E-Mail“.

Hierzu senden Sie eine E-Mail mit ausschließlich PDF-Datei(en) im Anhang an

[cca-print@uni-augsburg.de](mailto:cca-print@uni-augsburg.de).

In die Betreffzeile schreiben Sie bitte NUR Ihre CCA-ID.

→ **Kann ein anderer Nutzer meinen Druckjob aus Secure Print ausdrucken?**

- Nein, der Druckjob wird identifiziert durch die CCA-ID der Karte. Nur mit der passenden CAMPUS CARD kann der Druckjob ausgedruckt werden.

→ **Wer kann auf die zwischengespeicherten Druckjobs zugreifen?**

- Die Druckjobs werden verschlüsselt auf einem Druckserver von Canon University Services drei Tage zwischengespeichert und danach automatisch gelöscht. Die Mitarbeiter der Universität haben auf diesen Server keinen Zugriff.

→ **Wird bei der Funktion „Scan-To-E-Mail“ die angegebene Mailadresse gespeichert?**

- Die Mailadresse wird nur auf dem jeweiligen Multifunktionsgerät gespeichert, wenn dies am Bedienfeld gewählt wird. Die Mailadresse ist dann für alle Nutzer des Gerätes einsehbar. Wenn Sie dies nicht wünschen, speichern Sie Ihre Mailadresse bitte nicht. Eine zentrale Speicherung auf einem Server ist nicht möglich.

→ **Was ist „Pending Payment“ und wie kann es dazu kommen?**

- Pending Payment ist bei einem unvorhergesehenen Abbruch eines Druck-/Scan-/ Kopierauftrags möglich (z.B. Stromausfall). Der Auftrag wird zunächst nicht berechnet. Eine Nachberechnung findet beim nächsten Einführen der CAMPUS CARD in eines der Karten-Terminals statt. Bitte achten Sie darauf, dass das verfügbare Guthaben zu diesem Zeitpunkt für die Nachberechnung ausreichend ist, ansonsten wird das Multifunktionsgerät nicht freigeschaltet.

**Hinweis:**

- Bei großen Druckaufträgen kann es eine Weile dauern bis das Multifunktionsgerät mit dem Ausdruck startet. Wenn Sie den Vorgang während dieses Übermittlungszeitraums am Gerät abrechnen, wird der Druckauftrag trotzdem ausgegeben und es entsteht ein „Pending Payment“ in der vollen Höhe des Preises für den gesamten Druckauftrag. Brechen Sie Druckaufträge daher nur am Multifunktionsgerät durch Drücken von „Log Out“ ab, wenn der Ausdruck bereits gestartet ist und das Druckwerk druckt!

## Nutzer

### → **Abbruch eines Druckauftrages im Secure Print Modus am Multifunktionsgerät durch den Nutzer**

Was passiert, wenn der Auftrag durch den Nutzer selbst mittels Drücken von **„Log Out“ am Bedienfeld** des Kopiergerätes unterbrochen wurde?

- Der in Bearbeitung befindliche Auftrag wird abgebrochen.  
Die bis dahin erbrachte Leistung wird von der Karte abgebucht.

### → **Abbruch eines Druckauftrages im Secure Print Modus am Kartenterminal durch den Nutzer**

Was passiert, wenn der Auftrag durch den Nutzer mittels Drücken von **„Abmelden“ am Kartenterminal** unterbrochen wurde?

- Der in Bearbeitung befindliche Auftrag wird abgebrochen.  
Die bis dahin erbrachte Leistung wird nicht von der Karte abgebucht.  
Es entsteht ein „Pending Payment“, welches beim nächsten Kopier-/Druck-/Scan-Auftrag von der Karte abgezogen wird.

#### **Hinweis:**

- Wurde ein Druckauftrag über Secure Print gestartet, so kann er erneut gestartet werden, wenn nicht „Drucken und Löschen“ gewählt wurde.

### → **Abbruch von Kopieraufträgen durch den Nutzer**

#### **Hinweis:**

- Ein fortlaufender Kopierauftrag wird bis zum Abbruch gedruckt und berechnet.

### → **Abbruch von Scanaufträgen durch den Nutzer**

#### **Hinweis:**

- Scanaufträge werden beim Abbruch durch den Nutzer berechnet, jedoch nicht gespeichert!
- Achten Sie darauf, dass Sie nur Seiten scannen, die Sie auch benötigen. Bereits erstellte Scans eines abgebrochenen Scanauftrages können nicht gutgeschrieben werden und belasten Ihr Budget auf der Karte.

### → **USB-Speichermedium wurde beim Scannen zu früh entfernt**

Was passiert, wenn das USB-Speichermedium beim Scannen auf USB zu früh entfernt wird, oder die Funktion „Speichern“ am Bedienfeld des Multifunktionsgeräts nicht zwei Mal bestätigt wird?

- Die Scanleistung wird berechnet, jedoch nicht auf dem USB-Speichermedium gespeichert!

→ **Falsche Mailadresse bei „Scan-To-E-Mail“**

Was passiert, wenn bei der Funktion „Scan-To-E-Mail“ eine falsche Mailadresse angegeben wird?

- Der Scan wird an die eingegebene Mailadresse versendet (auch wenn diese nicht existieren sollte und der Server den Versand abbricht) und berechnet.  
Es wird keine Sendebestätigung angezeigt.

→ **Sendebestätigung bei „Scan-To-E-Mail“**

- Es wird generell keine Sendebestätigung angezeigt.
- Der Prozess ist beendet, wenn die Anzeige „E-Mail wird gesendet“ nicht mehr am Display zu sehen ist.
- Bitte beachten Sie, dass diese Anzeige z.T. nur sehr kurz eingeblendet wird.  
Die E-Mail wird jedoch trotzdem gesendet, auch wenn Sie Ihre Karte ggf. zu früh abmelden sollten.

**Glossar:**

**Pending Payment** – offene Zahlungstransaktion

**S/W** – Schwarz / Weiß