



Lexmark™

Atención al cliente

Versión 6.2.10

Guía del administrador

Febrero de 2024

www.lexmark.com

Contenido

- Historial de cambios..... 3**
- Descripción general..... 4**
- Configuración de la aplicación..... 5**
 - Acceso a Embedded Web Server..... 5
 - Configuración de los valores de aplicación..... 5
 - Importación o exportación de archivos de configuración..... 6
- Uso de la aplicación..... 7**
- Solución de problemas..... 8**
 - Error de la aplicación..... 8
 - No aparece la opción para enviar un correo electrónico..... 8
- Avisos..... 9**
- Índice..... 10**

Historial de cambios

Febrero de 2024

- Se ha añadido el valor Mostrar información del dispositivo.
- Se ha añadido información a la ficha Detalles del dispositivo.
- Se ha añadido la opción Estado/Consumibles en la pantalla de información del dispositivo.

Noviembre de 2018

- Se ha añadido información de fax a la información del dispositivo.

Agosto de 2017

- Casos de ejemplo hipotéticos del establecimiento de frecuencias de entrega actualizadas.

Julio de 2016

- Se ha añadido soporte para croata, rumano, serbio, eslovaco y esloveno.

Enero de 2016

- Versión inicial del documento para productos multifunción con pantalla táctil de tipo tableta.

Descripción general

Utilice la aplicación para obtener información sobre el cliente, sobre la empresa que ofrece asistencia técnica para la impresora y sobre la propia impresora.

Cuando se produzcan problemas con el dispositivo, puede imprimir la información o enviarla por correo electrónico desde la impresora. También puede programar correos electrónico automatizados que contengan la información y las estadísticas del dispositivo para que se envíe a la empresa que proporciona asistencia técnica para la impresora.

En este documento se proporcionan instrucciones sobre cómo configurar, utilizar y solucionar los problemas en la aplicación.

Configuración de la aplicación

Puede que necesite derechos de administrador para configurar la aplicación.

Acceso a Embedded Web Server

- 1 Obtenga la dirección IP de la impresora. Realice una de las siguientes acciones:
 - Localice la dirección IP en la parte superior de la pantalla de inicio de la impresora.
 - En la pantalla de inicio de la impresora, toque **Valores > Red/Puertos > Descripción general de red**.
- 2 Abra un explorador web e introduzca la dirección IP de la impresora.

Configuración de los valores de aplicación

- 1 Desde Embedded Web Server, desplácese a la página de configuración de la aplicación:
Aplicaciones > Servicio de atención al cliente > Configurar

- 2 Configure los valores.

Notas:

- En el menú Mostrar información del dispositivo, puede especificar la información del dispositivo que desea que aparezca en la pantalla Detalles del dispositivo y en el informe impreso y enviado por correo electrónico.
- Puede definir la aplicación para contar el papel de tamaño superior al legal (216 x 365 mm o 8,5 x 14 pulgadas) como dos páginas. Para conocer más detalles acerca de los tamaños de página, consulte la *Guía del usuario* de la impresora.
- Puede especificar el texto y la imagen que quiera que aparezca en su pantalla de inicio.
- Puede especificar la información de fax que desea que aparezca en la pantalla de información del dispositivo.
- Para obtener más información acerca de cada valor, pase el ratón sobre cada uno de ellos para consultar los mensajes de ayuda.

- 3 Haga clic en **Aplicar**.

Casos de ejemplo de la frecuencia de envío de mensajes de correo electrónico semestral y anual

Caso 1: Enviar mensajes de correo electrónico dos veces al año, a partir del 4 de julio

- 1 En el menú de Frecuencia de envío de mensajes de correo electrónico, seleccione **Semestral**.
- 2 En el campo de Programación de la entrega, introduzca **04/07**.

Caso 2: Envío de mensajes de correo electrónico cada 4 de julio

- 1 En el menú de Frecuencia de envío de mensajes de correo electrónico, seleccione **Anual**.
- 2 En el campo de Programación de la entrega, introduzca **04/07**.

Notas:

- En el caso de la opción semestral, el siguiente mensaje de correo electrónico se envía seis meses después del 4 de julio.
- Si la programación de la entrega se establece para el **29/02**, la fecha de inicio se establecerá en el último día de febrero de forma automática.
- Si no se especifica la programación de la entrega, el valor predeterminado es **01/01**.

Importación o exportación de archivos de configuración

Nota: Si importa archivos de configuración, las configuraciones de aplicaciones existentes se sobrescribirán.

1 Desde Embedded Web Server, desplácese a la página de configuración de la aplicación:

Aplicaciones > Servicio de atención al cliente > Configurar

2 Haga clic en **Importar** o **Exportar**.


Uso de la aplicación


1 Desde la pantalla de inicio, toque el icono de la aplicación.

Nota: Para actualizar la información, consulte [“Configuración de los valores de aplicación” en la página 5.](#)

2 Imprima o envíe por correo electrónico la información.

Notas:

- Para activar la opción de enviar un correo electrónico, seleccione **Activar envío de correo electrónico** en la configuración de la aplicación.
- Para enviar la información por correo electrónico, toque  > **Enviar por correo electrónico.**

3 Para comprobar el estado o los consumibles de la impresora, toque  > **Estado/Consumibles.**

Solución de problemas

Error de la aplicación

Realice alguna de estas acciones:

Compruebe el registro de diagnóstico

- 1** Abra un navegador web y, a continuación, introduzca **IP/se**, en donde **IP** es la dirección IP de la impresora.
- 2** Haga clic en **Embedded Solutions** y, a continuación, haga lo siguiente:
 - a** Borre el archivo de registro.
 - b** Configure el nivel de inicio de sesión en **Sí**.
 - c** Genere el archivo de registro.
- 3** Analice el registro y resuelva el problema.

Nota: Después de resolver el problema, configure el nivel de inicio de sesión en **No**.

Póngase en contacto con el representante de Lexmark

No aparece la opción para enviar un correo electrónico

Realice al menos una de las acciones siguientes:

Asegúrese de que la opción Activar envío de correo electrónico está seleccionada en los valores de la aplicación

Para obtener más información, consulte [“Configuración de los valores de aplicación” en la página 5](#).

Asegúrese de que la impresora esté configurada para el envío de correos electrónicos

Si desea obtener más información, consulte la *Guía del usuario* de la impresora o póngase en contacto con el administrador del sistema.

Avisos

Aviso de la edición

Febrero de 2024

El párrafo siguiente no se aplica a los países en los que tales disposiciones son contrarias a la legislación local: LEXMARK INTERNATIONAL, INC, PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN «TAL CUAL» SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, LO QUE INCLUYE, PERO SIN LIMITARSE A ELLO, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR. Algunos estados no permiten la renuncia a garantías explícitas ni implícitas en algunas transacciones; por lo tanto, es posible que la presente declaración no se aplique en su caso.

Esta publicación puede incluir inexactitudes técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se realizan modificaciones en la presente información; dichas modificaciones se incluyen en ediciones posteriores. Las mejoras o modificaciones en los productos o programas descritos pueden efectuarse en cualquier momento.

Las referencias hechas en esta publicación a productos, programas o servicios no implican que el fabricante tenga la intención de ponerlos a la venta en todos los países en los que opere. Cualquier referencia a un producto, programa o servicio no indica o implica que sólo se pueda utilizar dicho producto, programa o servicio. Se puede utilizar cualquier producto, programa o servicio de funcionalidad equivalente que no infrinja los derechos de la propiedad intelectual. La evaluación y comprobación del funcionamiento junto con otros productos, programas o servicios, excepto aquellos designados expresamente por el fabricante, son responsabilidad del usuario.

Para obtener asistencia técnica de Lexmark, visite <http://support.lexmark.com>.

Para obtener más información sobre los consumibles y descargas, visite www.lexmark.com.

© 2016 Lexmark International, Inc.

Reservados todos los derechos.

Marcas comerciales

Lexmark y el logotipo de Lexmark son marcas comerciales o marcas registradas de Lexmark International, Inc. en EE.UU. y/o en otros países.

Las otras marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.

Índice

A

- acceso a Embedded Web Server 5
- aplicación
 - uso 7
- aplicación, error 8
- valores de la aplicación
 - configuración 5

C

- historial de cambios 3
- archivo de configuración
 - importación o exportación 6
- valores de la aplicación, configuración 5
- información del cliente y el distribuidor
 - envío programado 5

D

- programación de la entrega
 - casos de ejemplo 5

E

- Embedded Web Server
 - acceso 5
- exportación de un archivo de configuración 6

I

- importación de un archivo de configuración 6

O

- no aparece la opción para enviar por correo electrónico 8
- descripción general 4

S

- casos de ejemplo
 - configuración de programación de entregas 5
- programación del envío de información 5
- envío de información del cliente y el distribuidor 5

- valores
 - configuración 5

T

- solución de problemas
 - aplicación, error 8
 - no aparece la opción para enviar por correo electrónico 8