

HP Easy Printer Care

Perguntas freqüentes

Pergunta:

Como posso usar o HP Easy Printer Care através de USB ou conexão paralela?

Resposta:

O HP Easy Printer Care só pode ser usado através de USB ou de uma conexão paralela se a impressora foi instalada usando o software de instalação de impressoras da HP, que vem no CD de software da impressora (ou através do “sistema de impressão” em HP.com). Insira o CD na unidade de CD do computador e selecione Install Printer (Instalar impressora) no menu principal.

Para uma comunicação apropriada entre a impressora e o HP Easy Printer Care em ambientes que não estão em rede, o Easy Printer Care requer uma porta DOT4 que aparece como: DOT_001 (001 ou maior) na pasta de impressoras (Início, Impressoras e faxes, Arquivo, Propriedades, selecione a guia Portas).

Pergunta:

Por quê a página de status de dispositivo da minha impressora indica ‘Status Unavailable’ (Status não disponível)? Ou, por quê não posso ver todas as impressoras HP na minha pasta de impressoras no HP Easy Printer Care?

Resposta:

Existem diversas razões pelas quais o status da sua impressora pode aparecer como não disponível.

. O dispositivo está off line ou desligado. Certifique-se de que o dispositivo esteja ligado e conectado corretamente e que você consiga imprimir uma página normalmente.

. O modelo de dispositivo não é suportado neste momento. Apesar de o HP Easy Printer Care suportar uma ampla gama de impressoras HP LaserJet, em alguns casos os arquivos ou a informação que o HP Easy Printer Care precisa para obter dados da sua impressora em particular ainda não estão instalados. Consulte o web site <http://www.hp.com/go/easyprintercare> para determinar se o seu modelo é suportado. A HP adiciona regularmente itens à lista de dispositivos suportados; por isso, verifique de novo dentro de algumas semanas para ver se o seu modelo foi incorporado ou use o utilitário [HP Software Update](#), instalada com o HP Easy Printer Care, para verificar automaticamente.

. A versão instalada do driver do dispositivo não é compatível com HP Easy Printer Care. Se o seu dispositivo não se encontra na lista de dispositivos suportados e está

conectado através de LPT ou USB, pode ser necessário acrescentar software adicional ao driver do dispositivo.

Isto acontece com frequência se o driver foi instalado usando o assistente para adição de impressora do Windows ao invés de selecionar "Install Printer" (Instalar impressora) a partir do CD. Para ver se é esse o caso, verifique o nome de porta da sua impressora. Deve ser alguma coisa parecida com o que se apresenta a seguir.

Se é parecido com LPT1 ou USB001, siga estes passos:

- Insira o CD de software que vem com a sua impressora na sua unidade de CD.
- Se o CD não iniciar automaticamente, navegue no CD da impressora para achar o setup.exe e clique duas vezes.
- Siga as instruções para realizar uma instalação normal.
- Isto instalará automaticamente o software adicional.

HP LaserJet 5000

Payroll Printer

DOT4_1 (Local)

15.23.58.142

Nome de porta

. Dispositivo compartilhado. O HP Easy Printer Care atualmente não suporta a leitura de status de um dispositivo conectado localmente (USB ou LPT) a partir de outro computador e compartilhado em rede.

. Tipo de conexão não suportado. Apesar de o HP Easy Printer Care suportar a maioria dos tipos de conexão, é possível que você tenha uma configuração específica que não seja compatível.

Pergunta:

Quando tento remover uma impressora no HP Easy Printer Care selecionando e clicando em File (Arquivo), Remove Printer (Remover impressora), a seleção aparece em cinza. Como posso remover a impressora da lista?

Resposta:

O Easy Printer Care verifica se a impressora está localizada na pasta de impressoras. Se é este o caso, a opção do menu Remove Printer (Remover impressora) aparecerá em cinza. Se você adicionar uma impressora manualmente através de "Find Other Printers" (Achar outras impressoras), poderá remover qualquer dessas impressoras do HP Easy Printer Care.

Como o HP Easy Printer Care descobre e gerencia automaticamente as impressoras da pasta de impressoras, caso uma impressora tenha sido eliminada do HP Easy

Printer Care, ela aparecerá de novo a próxima vez que HP Easy Printer Care fizer a descoberta automática de impressoras na pasta. O HP Easy Printer Care facilita ao máximo o gerenciamento de impressoras: você nunca precisa gerenciar ou atualizar manualmente as impressoras que já estão na sua pasta de impressoras; o HP Easy Printer Care faz isso por você.

Uma vez que uma impressora tenha sido eliminada da pasta de impressoras (através de uma desinstalação do driver, etc.), a opção Remove Printer (Remover impressora) fica ativa e a impressora pode ser eliminada do HP Easy Printer Care.

Pergunta:

Com quais impressoras funciona a ferramenta de manutenção Printer Usage Report?

Resposta:

O Printer Usage Report funciona com as impressoras Color LaserJet 3000, 3800, 4700 e 4730mfp.

Pergunta:

Quantos trabalhos ficam armazenados no Printer Usage Report ou quanto tempo dura o histórico?

Resposta:

O Printer Usage Report armazena dados de trabalhos até um máximo de 1000 trabalhos e por um tempo máximo de um ano. Quando o número de registros supera os 1000 trabalhos (ou um ano), a lista é gerenciada como uma fila FIFO (primeiro em entrar, primeiro em sair), isto é, os registros mais antigos são descartados.

O Printer Usage Report não exibe uma mensagem de advertência para informar ao usuário que o seu histórico está quase cheio. A manutenção dos dados armazenados é feita automaticamente e de forma silenciosa.

Se não há espaço suficiente no disco para armazenar os dados dos trabalhos, estes serão descartados.

Pergunta:

Os dados de Printer Usage Report serão perdidos se eu reiniciar o meu computador?

Resposta:

O Printer Usage Report armazena de forma segura os seus dados de trabalhos assim que a impressora conclui a impressão. Um reinício do seu computador não causa qualquer efeito a menos que o registro do trabalho esteja em trânsito entre a impressora e o seu computador no momento do reinício (nesse caso os dados provavelmente serão perdidos).

Pergunta:

Os dados do Printer Usage Report são os mesmos que algumas impressoras armazenam, como se vê no Embedded Web Server?

Resposta:

A impressora também armazena internamente dados dos trabalhos. Se a impressora não tem um disco rígido, os dados se perdem ao desligá-la. As ações de armazenamento de dados da impressora não prejudicam o armazenamento de dados do Printer Usage Report.

Pergunta:

Quando o Printer Usage Report recolhe a informação?

Resposta:

O Printer Usage Report recolhe os dados quando acaba de imprimir o trabalho e enquanto o aplicativo HP Easy Printer Care está em execução. O Printer Usage Report opera como um gravador de vídeo e não recolhe dados quando o seu computador está desligado.

Pergunta:

Se vários usuários estão usando o HP Easy Printer Care ao mesmo tempo, quem receberá os alertas e verá os relatórios do Printer Usage Report?

Resposta:

Cada usuário que tenha os alertas ativados os receberá. Da mesma forma, cada usuário que esteja utilizando o Printer Usage Reports receberá dados referentes ao uso uma vez concluído o trabalho de impressão. Quando está imprimindo, o Easy Printer Care verifica a impressora para descobrir qualquer problema, de forma padrão. Quando não está imprimindo, o Easy Printer Care verifica o status da impressora a cada 10 minutos. Além disso, o HP Easy Printer Care pode ser configurada para informar o usuário sobre qualquer problema que aconteça. Para as impressoras que estão na pasta de impressoras do computador do usuário, os alertas são ativados de forma automática. Os alertas devem ser ativados para as impressoras descobertas através de "Find Other Printers" (Achar outras impressoras).

Os usuários também podem pressionar o ícone de atualização para obter o status atual da impressora.

Pergunta:

Com que rapidez são exibidos os alertas no HP Easy Printer Care?

Resposta:

Quando você está imprimindo, o Easy Printer Care verifica a impressora para descobrir qualquer problema, de forma padrão. Quando não está imprimindo, o Easy Printer Care verifica o status da impressora a cada 10 minutos. Além disso, o HP Easy Printer Care pode ser configurado para informar qualquer problema que acontecer.

Para as impressoras que estão na pasta de impressoras do seu computador, os alertas são ativados de forma automática. Os alertas devem ser ativados para as impressoras descobertas através "Find Other Printers" (Achar outras impressoras). Os usuários também podem pressionar o ícone de atualização para obter o status atual da impressora.

Pergunta:

Eu tenho o HP Toolbox, receberei alertas duplos com o HP Easy Printer Care?

Resposta:

Não. O Easy Printer Care verifica a existência do Toolbox para evitar a duplicação de alertas.

Pergunta:

O HP Easy Printer Care pode supervisionar impressoras que estejam conectadas a um computador de outro usuário e que não estejam em rede?

Resposta:

O Easy Printer Care pode supervisionar impressoras conectadas em rede, mas não as impressoras conectadas diretamente ao seu computador ou ao computador de outro usuário.

Pergunta:

Posso usar o HP Easy Printer Care para definir alertas para grupos de impressoras?

Resposta:

O Easy Printer Care foi projetado para definir alertas de impressoras para uma impressora de cada vez. Para um ambiente maior, com muitas impressoras, a ferramenta apropriada para essa função é o HP Web Jetadmin.

Pergunta:

Uma das minhas impressoras na pasta "My HP Printer" (Minha impressora HP) indica "Status Unavailable" (Status não disponível) e percebi que o endereço IP que aparece na interface de usuário não corresponde ao da impressora.

Resposta:

Em alguns ambientes (por exemplo DHCP), uma impressora pode receber um novo endereço IP depois de um ciclo de energia da impressora ou um reinício de fábrica de um servidor de impressão JetDirect. Para corrigir isso, primeiro determine se a impressora também reside na pasta de impressoras e faxes do Windows. Em caso afirmativo, atualize o endereço IP da impressora na pasta Microsoft e então reinicie o computador. Esta ação atualizará a impressora em EPC e restaurará a comunicação.

Caso a impressora possa ser achada em EPC e não na pasta de impressoras e faxes da Microsoft, deverá ser eliminada de EPC e depois ser redescoberta.

Nota: Para não ter que atualizar o endereço IP da sua impressora manualmente, use a porta TCP/IP padrão da HP quando instalar a sua impressora e selecione a opção "Always print to this device, even if it's IP address changes" (Imprimir sempre neste dispositivo, mesmo que mude o seu endereço IP). Se o endereço IP da impressora muda no futuro, ao reiniciar o seu computador e o EPC, a comunicação será reestabelecida.

Pergunta:

Por quê algumas ou todas as minhas impressoras HP que estavam na pasta de impressoras e faxes do Microsoft Windows não são visíveis na pasta "My HP Printers" do HP Easy Printer Care?

Resposta:

O HP Easy Printer Care somente incluirá as impressoras compatíveis com ele da sua pasta de impressoras e faxes da Microsoft. Uma impressora HP que esteja na pasta de impressoras e faxes do Windows e que não seja compatível com Easy Printer Care não aparecerá na seção "My HP Printers" (Minhas impressoras HP) do software. Uma lista atualizada das impressoras compatíveis com Easy Printer Care está disponível em www.hp.com/go/easyprintercare.