

Xerox® Workplace Cloud

Guía del usuario de

© 2019 Xerox Corporation. All Rights Reserved. Xerox®, Xerox and Design®, ConnectKey®, VersaLink®, AltaLink®, and Xerox Secure Access Unified ID System® are trademarks of Xerox Corporation in the United States and/or other countries.

Android™ and Chrome™ are trademarks of Google, Inc. in the United States and/or other countries.

Apple®, Mac®, Safari® and Bonjour® are registered trademarks of Apple, Inc. registered in the United States and/or other countries.

Microsoft® Azure AD is a trademark of Microsoft Corporation.

Firefox® is a registered trademark of Mozilla Corporation.

Follow-You Printing® is a registered trademark of Equitrac Corporation.

iOS® is a trademark or registered trademark of Cisco Systems Inc. in the United States and/or other countries.

Adobe® and Acrobat® are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries.

JavaScript® is a trademark of Oracle Corporation.

Microsoft®, SQL Server®, Microsoft® .NET, Windows®, Windows Server®, Windows 7®, Windows 8.1®, Windows 10®, Windows Server® 2008 R2, Windows Server® 2012 R2, Windows Server® 2016, and Internet Explorer® are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries.

Opera® is a trademark of Opera Software ASA.

This product includes software developed by Aspose (<http://www.aspose.com>)

Tabla de contenido

1	Guía de iniciación	7
	Xerox® Workplace Cloud Overview	8
	Navegadores compatibles con PC para acceder a la página web de Xerox® Workplace Cloud	9
	Navegadores compatibles con Macintosh para acceder a la página web de Xerox® Workplace Cloud	10
	Supported Languages	11
	What is Near Field Communication (NFC)	12
	Devices that Support NFC Authentication.....	12
	Opciones de ruta a servicios con autenticación con tarjeta magnética.....	13
	Selección directa de impresoras.....	14
2	Procedimientos	15
	Creación de una cuenta de Xerox® Workplace Cloud en la página web	17
	Obtención del código de empresa para usuarios de Xerox® Workplace Cloud.....	18
	Búsqueda de los códigos de la empresa que se han utilizado para usuarios de Xerox® Workplace Cloud	19
	Inicio de sesión con otro código de empresa en la página web para los usuarios de Xerox® Workplace Cloud	20
	Cambio de contraseña en la página web para usuarios de Xerox® Workplace Cloud	21
	Ver o cambiar la política de notificación por correo electrónico.....	22
	Uso de la impresión protegida con Xerox® Workplace Cloud	23
	Uso de la impresión directa de correo electrónico cuando se requiere la impresión protegida en la impresora	24
	Modificación de la política de retención de un trabajo.....	25
	Encontrar el estado de una impresora.....	26
	Búsqueda del estado o el historial de un trabajo.....	27
	Descarga y ejecución del paquete de instalación del cliente de escritorio de Xerox Workplace Cloud en un equipo Windows	28
	Descarga y ejecución del paquete de instalación del cliente de escritorio de Xerox Workplace Cloud en un equipo Macintosh	29
	Imprimir desde un PC los usuarios de Xerox® Workplace Cloud	31
	Uso de opciones de impresión	32
	Instalación de la impresora genérica usando un controlador de impresión de Xerox®	33
	Instalación de la impresora genérica usando un controlador de impresión personalizado.....	34
	Downloading Custom Print Drivers	35
	Downloading Drivers for Direct Printing	36
	Logging in to the Xerox® Workplace Cloud Agent	37
	Logging In Using OKTA Authentication	38

Logging In Using Azure AD Authentication.....	39
Printing From the Generic Printer.....	40
Using Direct Print From a Desktop Printer.....	41
Impresión en una impresora que tiene activada la contabilidad	42
Imprimir desde la aplicación usando colas de impresión basadas en servidores	43
Reimpresión de un documento para Xerox® Workplace Cloud.....	44
Establecer una impresora usada con frecuencia como favorita.....	45
Configuración de una impresora como predeterminada.....	46
Visualización e impresión en impresoras públicas de otras empresas.....	47
Submitting a Document to Print Later	48
Printing Using the @PrintByXerox Printer App.....	49
Using the Xerox® Workplace Mobile App to Log in to the @PrintByXerox App.....	50
Using the @PrintByXerox QR Code to Submit a Print Job via the Xerox® Workplace Mobile App.....	51
Resetting a Password or User ID From the @PrintByXerox App.....	52
Unlocking a Printer From the Xerox® Workplace Mobile App and Cardless Authentication	53
Using Auto-Onboarding.....	54
Unlocking a Printer Using an Alternate Login.....	55
Using a NFC Enabled Mobile Device to Unlock a Printer.....	56
Deleting Registered NFC Capable Mobile Devices From My User Profile	57
Using an ID Card to Unlock a Printer	58
Deleting ID Card Information for My User Profile Using the Xerox® Workplace Cloud Web Portal	59
Autenticación de usuarios mediante PIN	60
Sincronización de LDAP para un usuario	61
Inicio de sesión único para un usuario	62
3 Solución de problemas.....	63
Instalación de la aplicación y problemas relacionados.....	64
No se pueden encontrar documentos cargados previamente únicamente para Xerox® Workplace Cloud	64
Se solicita la creación de una nueva cuenta cuando la cuenta ya existe.....	64
No se puede encontrar la impresora pública de mi empresa en Impresoras del lugar de trabajo	64
Problemas de cuentas	65
No se recibió una clave temporal durante la creación de una cuenta de usuario.....	65
No se puede iniciar sesión con las credenciales del lugar de trabajo únicamente para usuarios de Xerox® Workplace Cloud	65
Problemas de la impresora	66
Faltan imágenes en la salida impresa	66
No se puede encontrar la salida impresa	67
No se pueden ver impresoras ajenas a la empresa ni imprimir con ellas	67
No se puede ver mi impresora o cola de impresión	67
No se puede imprimir usando colas de impresión	67
No se recibió la notificación de envío de trabajo o finalización del trabajo para los usuarios de Xerox® Workplace Cloud.....	67
El trabajo no se imprimió como se esperaba	68
4 Xerox® Workplace Cloud Guía del usuario de	

El trabajo no se imprimió con la fuente correcta	68
Trabajo impreso a 2 caras en vez de a 1 cara.....	68
Trabajo impreso en blanco y negro en vez de color	68
No se puede seleccionar la impresión a color	69
La impresora pide que se cargue más papel cuando puede sustituirlo	69
La selección de un rango de páginas pequeño no reduce mis cargos por datos	69
@PrintByXerox Print Job Does Not Print.....	69
La aplicación @PrintByXerox no funciona o muestra un error.....	69
Authentication Issues.....	70
La interfaz de usuario muestra un mensaje en el que se indica que el equipo multi- función no está configurado para la autenticación con tarjeta	70
No se me solicita que pase mi tarjeta identificativa.....	70
Aparece un mensaje de error cuando paso mi tarjeta identificativa.....	70
No pasa nada cuando paso mi tarjeta identificativa.....	70

Guía de iniciación

Este capítulo incluye:

- Xerox® Workplace Cloud Overview 8
- Navegadores compatibles con PC para acceder a la página web de Xerox® Workplace Cloud.. 9
- Navegadores compatibles con Macintosh para acceder a la página web de Xerox® Workplace Cloud 10
- Supported Languages..... 11
- What is Near Field Communication (NFC)..... 12
- Opciones de ruta a servicios con autenticación con tarjeta magnética..... 13
- Selección directa de impresoras..... 14

Xerox® Workplace Cloud Overview

Xerox® Workplace Cloud is a versatile printing option designed to accommodate customers with mobile printing needs. It allows you to print in various ways:

- When viewing a document on your mobile device, open it with the Xerox® Workplace Mobile App. This enables you to choose a printer and print options, and print now or upload the job to print later.
- To print documents from your mobile device, use **My Library** for Android, or **Photos** and **File Library** for iOS within the Xerox® Workplace Mobile App to locate them. Apple® iOS Version v9.0 and higher, and Android™ v4.4 and higher mobile devices, and Window 8.1 tablets are supported in the current release of the Workplace Mobile App and Chrome App.
- Forward an email with attachments to print@printbyxerox.com. The email and attachments are available to print:
 - in the Documents list in the Workplace Mobile App, where you can print to your desired printer.
 - at the @PrintByXerox printer app of your Xerox® Workplace Cloud-enabled multifunction printer, where you can select and print your documents.
- Use direct email printing, and forward an email and attachments directly to the email address of an enabled printer. Contact your administrator for the email address of your printer.
- Print from a personal computer or Macintosh computer at <https://xwc.services.xerox.com/>.



Nota: Helpful instructions and descriptions of Xerox® Workplace Cloud features are available on the webpage. Move the cursor over tab names and menu selections to view a description of each feature.

- The administrator can add a Xerox Generic Printer. Once added, users can print without administrator approval to the generic printer. Printing to the generic printer sends the document to the Cloud. Later, the user can release the job to print. The job can also be released using the Workplace Mobile App. Alternatively, the administrator can add a Custom Generic Printer. The behavior is the same as the Xerox Generic Printer, except it allows you to print to a driver other than a Xerox driver.
- Desktop Printing is a new managed-services offering that replaces the traditional print infrastructure with a virtualized technology. It creates a common end-user behavior that incorporates desktop, mobile, and Follow-You printing models in a new modern approach to printing. Users can do the following with Desktop Printing:
 - Direct Print through Xerox® Workplace Cloud
 - Direct Print with Full driver experience
 - Agentless driver printing through Xerox® Workplace Cloud

When the user prints a job, the Xerox® Workplace Cloud routes it to the selected printer. The Account Administrator configures account behaviors and manages users, agents, printers, and the print queues.

Navegadores compatibles con PC para acceder a la página web de Xerox® Workplace Cloud

Entre los navegadores admitidos para PC, se encuentran:

- Microsoft Internet Explorer (versión 11 y superior)
- Google Chrome
- Mozilla Firefox



Nota: Se debe instalar JavaScript.



Nota: No se admite el acceso a la página web en dispositivos móviles.

Navegadores compatibles con Macintosh para acceder a la página web de Xerox® Workplace Cloud

Los navegadores compatibles con Macintosh son:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox



Nota: Se debe instalar JavaScript.



Nota: No se admite el acceso a la página web en dispositivos móviles.

Entre los navegadores no admitidos para Macintosh, se encuentran:

- Apple Safari
- Opera

Supported Languages

- Arabic
- Catalan
- Czech
- Danish
- German
- English
- UK English
- Spanish
- Finnish
- French
- Hungarian
- Italian
- Dutch
- Norwegian
- Polish
- Portuguese
- Romanian
- Russian
- Swedish
- Turkish
- Greek

What is Near Field Communication (NFC)

NFC is a way for your phone to interact with something in close proximity. It operates within a radius of about 4 cm and provides a wireless connection between your mobile device and any Xerox printer that supports NFC technology.

Devices that Support NFC Authentication

Devices that support Near Field Communication (NFC) are Android devices, and iOS version 11, iPhone 7, or newer devices.

Opciones de ruta a servicios con autenticación con tarjeta magnética

Las opciones de la ruta de servicios con autenticación con tarjeta magnética es una función de autenticación que permite al administrador de Xerox Workplace Cloud determinar cómo Xerox Workplace Cloud gestiona el acceso a los dispositivos. Dispone de las siguientes opciones de configuración:

- **Administrar acceso a la máquina en el dispositivo:** Cuando se activa esta opción, si intenta acceder a la aplicación de EIP @PrintByXerox, deberá iniciar sesión en la aplicación mediante el método de autenticación de Workplace Cloud.
- **Administrar el acceso a la máquina mediante Print Management:** Cuando se activa esta opción, si intenta acceder a la aplicación de EIP @PrintByXerox, deberá iniciar sesión en la aplicación EIP: haga clic en la aplicación @PrintByXerox y auténtíquese mediante las credenciales necesarias. Si Administrar acceso a la máquina mediante Print Management se activa, las opciones de configuración estarán disponibles:
 - **Ruta a servicios activada:** La interfaz de usuario local del dispositivo se bloquea y se muestra la pantalla de bloqueo. Después de autenticarse y superar correctamente la pantalla de bloqueo, no tendrá que volver a autenticarse en la aplicación de EIP @PrintByXerox.
 - **Ruta a servicios desactivada:** La interfaz de usuario local del dispositivo se bloquea pero no se muestra la pantalla de bloqueo. Puede usar otras aplicaciones del dispositivo con Xerox Workplace Cloud sin autenticación. Para usar la aplicación de EIP @PrintByXerox debe autenticarse mediante el método de autenticación configurado de Xerox Workplace Cloud.

Selección directa de impresoras

La Selección directa de impresoras es una función que permite al administrador de Xerox Workplace Cloud controlar si puede enviar trabajos de impresión mediante el flujo de trabajo de impresión directa a través de la activación de Direct Print.

Si se activa Direct Print, podrá imprimir en impresoras Direct mediante los métodos siguientes:

- En la sección **Imprimir**→**Escritorio**→**Seleccionar impresora** del portal web de Xerox Workplace Cloud.
- En la pestaña **Impresoras** de la aplicación Xerox Workplace.



Nota: Si Direct Print está desactivado, no puede imprimir en impresoras Direct mediante el portal web de Xerox Workplace Cloud ni la aplicación Xerox Workplace.

Procedimientos

Este capítulo incluye:

• Creación de una cuenta de Xerox® Workplace Cloud en la página web	17
• Obtención del código de empresa para usuarios de Xerox® Workplace Cloud.....	18
• Búsqueda de los códigos de la empresa que se han utilizado para usuarios de Xerox® Workplace Cloud	19
• Inicio de sesión con otro código de empresa en la página web para los usuarios de Xerox® Workplace Cloud	20
• Cambio de contraseña en la página web para usuarios de Xerox® Workplace Cloud.....	21
• Ver o cambiar la política de notificación por correo electrónico.....	22
• Uso de la impresión protegida con Xerox® Workplace Cloud	23
• Uso de la impresión directa de correo electrónico cuando se requiere la impresión protegida en la impresora.....	24
• Modificación de la política de retención de un trabajo.....	25
• Encontrar el estado de una impresora.....	26
• Búsqueda del estado o el historial de un trabajo.....	27
• Descarga y ejecución del paquete de instalación del cliente de escritorio de Xerox Workplace Cloud en un equipo Windows	28
• Descarga y ejecución del paquete de instalación del cliente de escritorio de Xerox Workplace Cloud en un equipo Macintosh	29
• Imprimir desde un PC los usuarios de Xerox® Workplace Cloud	31
• Uso de opciones de impresión	32
• Instalación de la impresora genérica usando un controlador de impresión de Xerox®	33
• Instalación de la impresora genérica usando un controlador de impresión personalizado.....	34
• Downloading Custom Print Drivers.....	35
• Downloading Drivers for Direct Printing	36
• Logging in to the Xerox® Workplace Cloud Agent	37
• Logging In Using OKTA Authentication.....	38
• Logging In Using Azure AD Authentication.....	39
• Printing From the Generic Printer.....	40
• Using Direct Print From a Desktop Printer	41
• Impresión en una impresora que tiene activada la contabilidad	42
• Imprimir desde la aplicación usando colas de impresión basadas en servidores	43
• Reimpresión de un documento para Xerox® Workplace Cloud	44
• Establecer una impresora usada con frecuencia como favorita.....	45
• Configuración de una impresora como predeterminada.....	46
• Visualización e impresión en impresoras públicas de otras empresas.....	47

• Submitting a Document to Print Later	48
• Printing Using the @PrintByXerox Printer App	49
• Using the Xerox® Workplace Mobile App to Log in to the @PrintByXerox App	50
• Using the @PrintByXerox QR Code to Submit a Print Job via the Xerox® Workplace Mobile App	51
• Resetting a Password or User ID From the @PrintByXerox App	52
• Unlocking a Printer From the Xerox® Workplace Mobile App and Cardless Authentication	53
• Using Auto-Onboarding	54
• Unlocking a Printer Using an Alternate Login	55
• Using a NFC Enabled Mobile Device to Unlock a Printer	56
• Deleting Registered NFC Capable Mobile Devices From My User Profile	57
• Using an ID Card to Unlock a Printer	58
• Deleting ID Card Information for My User Profile Using the Xerox® Workplace Cloud Web Portal	59
• Autenticación de usuarios mediante PIN	60
• Sincronización de LDAP para un usuario	61
• Inicio de sesión único para un usuario	62

Creación de una cuenta de Xerox® Workplace Cloud en la página web

1. Vaya a <https://xwc.services.xerox.com/>.
2. Dentro de Conectarme, seleccione **Crear una cuenta de usuario**.
3. Introduzca su dirección de correo electrónico y haga clic en **Submit** (Enviar).



Nota: Use una dirección de correo electrónico de fácil acceso.

- Recibirá un correo electrónico con una clave temporal.
- La clave se necesita durante el proceso de registro.
- Si no posee un código de la empresa, deje el lugar en blanco.



Nota: Puede agregar o cambiar el código de la empresa con posterioridad, si fuese necesario.

4. Introduzca la clave temporal que recibió por correo electrónico.
5. Cuando se le indique, introduzca su nombre de usuario de Workplace Cloud y la clave.
6. Haga clic en **Enviar**.

Se ha creado la cuenta.



Nota: Las claves deben contener al menos 8 caracteres y tener lo siguiente:

- 1 carácter alfanumérico en mayúsculas
- 1 carácter numérico

Esto no se aplica si inició sesión con las credenciales de su lugar de trabajo.

Obtención del código de empresa para usuarios de Xerox® Workplace Cloud

Si su empresa habilitó Xerox® Workplace Cloud, pida el código de la empresa al administrador de su cuenta.



Nota: Algunas empresas utilizan una lista de usuarios permitidos (en lugar de un código de empresa) para permitir el acceso de usuarios móviles a las impresoras de la empresa. Si su empresa proporciona este servicio, será necesario que el administrador le agregue a la lista de usuarios permitidos para poder acceder a dichas impresoras.

Aunque no esté asociado con una empresa que tenga habilitado Xerox® Workplace Cloud, podrá crear una cuenta (deje en blanco el campo de código de la empresa) para visualizar las impresoras disponibles de otras empresas e instalaciones con capacidad para clientes de impresión móvil.



Nota: Si no se ha asociado con una empresa con Xerox® Workplace Cloud habilitado, al crear una cuenta, deje el código de la empresa en blanco.

Búsqueda de los códigos de la empresa que se han utilizado para usuarios de Xerox® Workplace Cloud

1. Inicie sesión en la página web de Xerox® Workplace Cloud en <https://xwc.services.xerox.com/>.
2. Haga clic en su dirección de correo electrónico en el extremo superior derecho de la pantalla.
3. Seleccione **Perfil de usuario** en Opciones de usuario. Los códigos de empresas que ha utilizado se indican en **Mis empresas**.

Inicio de sesión con otro código de empresa en la página web para los usuarios de Xerox® Workplace Cloud

Cierre la sesión, vaya a la página de inicio de sesión en <https://xwc.services.xerox.com/> y active la casilla **Prompt for Company Code** (Solicitar código de empresa). Se le solicitará el código de la empresa cuando inicie sesión y recibirá un correo electrónico de verificación en el que se indica que el código de la empresa cambió.

Cambio de contraseña en la página web para usuarios de Xerox® Workplace Cloud

1. Inicie sesión en la página web.
2. Introduzca su dirección de correo electrónico y haga clic en **Submit** (Enviar).
3. En la página de la clave, seleccione **Restaurar clave**.
4. Verifique su e-mail donde recibirá una clave temporal.
5. Escriba la clave temporal en la página web. La clave temporal emitida es válida durante 24 horas después de su solicitud.
6. Cree una clave nueva y elija **Enviar**.

Las claves deben contener al menos 8 caracteres y tener lo siguiente:

- 1 carácter alfanumérico en mayúsculas
- 1 carácter numérico

Ver o cambiar la política de notificación por correo electrónico

1. En la página web, haga clic en su dirección de correo electrónico.
2. En User Options (Opciones de usuario), seleccione **User Preferences** (Preferencias de usuario).
3. Seleccione la política de notificación por correo electrónico. Las opciones disponibles son:
 - Print Job Submission (Envío de trabajo de impresión)
 - Receive All Notifications (Recibir todas las notificaciones)
 - Receive Failure Notifications Only (Recibir solo las notificaciones de error)
 - None (Ninguno)
 - Print Job Completion (Trabajo de impresión finalizado)
 - Receive All Notifications (Recibir todas las notificaciones)
 - Receive Failure Notifications Only (Recibir solo las notificaciones de error)
 - None (Ninguno)
4. Para guardar la configuración, haga clic en **Save** (Guardar).

Uso de la impresión protegida con Xerox® Workplace Cloud

Xerox® Secure Print permite retener trabajos de impresión en la impresora hasta que los pueda liberar e imprimir. Al enviar un trabajo, deberá escribir una clave que también deberá introducir en la impresora para liberar el trabajo.

Su administrador puede solicitar el uso de Secure Print en cualquier impresora con capacidad para Xerox® Secure Print. En ese caso, visualizará un campo obligatorio con una barra azul, que deberá completar antes de enviar un trabajo para impresión.

1. En la ficha **Imprimir**, seleccione una impresora que admita Secure Print.

La capacidad Secure Print se representa mediante un icono de candado pequeño dentro del grupo de iconos de funciones de la impresora por encima del nombre del modelo de la impresora.

2. Introduzca una clave en el campo **Secure Print**.
3. En la impresora, seleccione su trabajo de impresión y siga las instrucciones de la pantalla para liberar el trabajo e imprimirlo.
4. Cuando se lo soliciten, introduzca la clave que utilizó cuando envió el trabajo de impresión.
5. Libere el trabajo e imprímalo.

Uso de la impresión directa de correo electrónico cuando se requiere la impresión protegida en la impresora

Cada impresora habilitada para Xerox® Workplace Cloud tiene una dirección de correo directa que se puede usar para enviar trabajos de impresión directamente a dicha impresora.

1. Envíe o reenvíe un correo electrónico (con archivos adjuntos) a la dirección de correo electrónico de impresión directa.

Para encontrar la dirección de correo electrónico de una impresora específica, verifique la página web.

Recibirá un correo electrónico con la clave que le permitirá liberar el trabajo de la impresora.

2. En la impresora, seleccione su trabajo de impresión y siga las instrucciones de la pantalla para liberar el trabajo e imprimirlo.
3. Cuando se lo soliciten, introduzca la clave que recibió por correo electrónico.
4. Libere el trabajo e imprímalo.



Nota: Con la impresión directa de correo electrónico, se sustituirán las opciones de impresión de sus preferencias de impresión y cuenta.

Modificación de la política de retención de un trabajo

Puede cambiar la cantidad de tiempo que está disponible un trabajo para Workplace Cloud. Se pueden realizar selecciones específicas de usuario haciendo clic en la dirección de correo electrónico de la página web y seleccionando **User Preferences** (Preferencias del usuario). Esta característica solo está disponible si el administrador permite el control de esta configuración a nivel del usuario.

Las opciones para la Política de retención son:

- Immediate (Inmediata): los trabajos de impresión se eliminan inmediatamente después de imprimirse
- 1 Day (1 día): los trabajos de impresión se eliminan un día después de imprimirse
- 7 Days (7 días): los trabajos de impresión se eliminan 7 días después de imprimirse

En el momento de cargar, la fecha de caducidad del trabajo está conectada a esta opción.

Encontrar el estado de una impresora

Para ver el estado una impresora:

1. En la página web, seleccione la pestaña **Print** (Imprimir).
2. Seleccione **Cambiar** en **Impresora y opciones**.
3. Seleccione una impresora.
El estado de la impresora se indica mediante un pequeño icono de color al pie del icono que representa la impresora seleccionada.
4. Mueva el cursor sobre el icono de estado para obtener más información.
5. El estado de la impresora también se muestra en la pestaña **Impresoras**:
 - Seleccione **Editar** en la impresora que desea visualizar. El estado de la impresora está en la parte superior izquierda de la página web, debajo de la dirección IP de la impresora.
 - Mueva el cursor sobre el icono de estado para obtener más información.

Búsqueda del estado o el historial de un trabajo

En la página web únicamente para usuarios de Xerox® Workplace Cloud

1. En la página web, seleccione **Trabajos**→**Historial**.
2. Pase el cursor sobre el estado de cada trabajo para ver más información. Por ejemplo, trabajo crédito, uso, motivo del error.

- Cargar: El trabajo se está enviando a Xerox® Workplace Cloud.



Nota: La información de carga solo está visible en la aplicación Xerox® Workplace.

- Conversión: el trabajo se convierte a formato preparado para imprimir en Xerox® Workplace Cloud.
- Pendiente: el trabajo se ha convertido y está esperando para imprimirse.
- Procesando: el trabajo se está enviando a la impresora.
- Terminado: el trabajo se envió correctamente a la impresora. Las páginas de bienvenida de las impresoras no consumen créditos de trabajos.
- Rechazado: no se imprimió el trabajo. Por ejemplo, no se admite el tipo de archivo o la licencia no está disponible.
- Error: no se imprimió el trabajo. Por ejemplo, se produjo un error durante la conversión del trabajo o el agente no pudo procesar el trabajo. El trabajo no consumió ningún crédito de trabajos.
- Caducado: el sistema no pudo procesar el trabajo a tiempo. Reenvíe el trabajo.



Nota: El historial de trabajos muestra un total de 7 días o 50 trabajos, según cuál de ambas cifras se alcance primero.

Descarga y ejecución del paquete de instalación del cliente de escritorio de Xerox Workplace Cloud en un equipo Windows

Puede descargar el cliente de escritorio de Xerox Workplace Cloud como paquete de instalación no ejecutable con la extensión .XWCDP e instalar el paquete en un equipo Windows sin privilegios de administrador.



Nota: Una vez instalado, el cliente de Windows se gestiona desde la barra de sistema de Windows.

Para descargar y ejecutar el paquete de instalación no ejecutable de Windows:

1. Inicie sesión en la página web de Xerox Workplace Cloud en <https://xwc.services.xerox.com/>.
2. Seleccione **Imprimir > Escritorio**.
3. Para descargar el paquete de instalación en la ubicación de descarga predefinida del navegador, en la sección Cliente de Workplace, haga clic en **Windows**.

El archivo **XeroxWorkplaceCloudClient.exe** se descarga automáticamente en la ubicación de descarga predefinida del navegador.

4. Para ejecutar el asistente de configuración, encuentre el archivo y haga doble clic en este.

Aparece la ventana Asistente de configuración de Xerox.

5. En el menú desplegable, seleccione el idioma de la lista y haga clic en **Aceptar**.

Aparece una pantalla de bienvenida y la ventana Instalación se actualizará mientras se descomprimen los archivos de instalación. Transcurridos unos momentos, se abre la ventana Asistente de configuración de Xerox y aparece un mensaje de bienvenida.

6. Para ver la información adicional sobre el software, haga clic en **View Readme** (Ver archivo Readme).
7. Para continuar la instalación, haga clic en **Siguiente**.

Aparece la ventana Acuerdo de licencia.

8. Lea los términos de licencia. Para aceptar las condiciones y seguir con la instalación, seleccione **Acepto los términos del Contrato de licencia** y haga clic en **Siguiente**.

Se abrirá la ventana Ready To Install (Preparado para instalar).

9. Para comenzar la instalación, haga clic en **Instalar**.

Aparece una barra de progreso de estado.



Nota: La instalación puede tardar varios minutos.

10. Cuando finaliza la instalación, aparece la ventana Setup Complete (Configuración finalizada). Para finalizar la instalación y salir del asistente, haga clic en **Finalizar**.

El cliente para Mac de Xerox Workplace Cloud se ha instalado y está a punto para ser usado.

Descarga y ejecución del paquete de instalación del cliente de escritorio de Xerox Workplace Cloud en un equipo Macintosh

Puede descargar el cliente para Mac de Xerox Workplace Cloud como paquete de instalación no ejecutable con la extensión .XWCDP e instalar el paquete en el equipo Macintosh.



Nota: Después de la instalación, el cliente de Mac se gestiona desde la barra de estado de Macintosh.

Para descargar y ejecutar el paquete de instalación del cliente de Mac:

1. Inicie sesión en la página web de Xerox Workplace Cloud en <https://xwc.services.xerox.com/>.

2. Seleccione **Imprimir > Escritorio**.

3. Para descargar el paquete de instalación en la ubicación de descarga predefinida del navegador, en la sección Workplace Client (Cliente de Workplace), haga clic en **Mac**.

El archivo **XeroxWorkplaceCloudClient.pkg** se descarga automáticamente en la ubicación de descarga predefinida del navegador.

4. Para ejecutar el instalador, encuentre el archivo y haga clic en este.

Aparece la ventana del instalador del cliente de Xerox Workplace Cloud.

5. Para continuar la instalación, haga clic en **Continuar**.

Aparece la ventana Readme, que muestra información adicional sobre el cliente de Mac.



Nota: Para imprimir el archivo Readme, haga clic en **Imprimir** o, para guardar el archivo Readme como archivo .txt, haga clic en **Guardar**.

6. Para continuar la instalación, haga clic en **Continuar**.

Aparece la ventana Software License Agreement (Acuerdo de licencia de software).

7. Lea los términos de licencia. Para aceptar los términos y continuar con la instalación, haga clic en **Continuar** y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

Aparece la ventana Destination Select (Seleccionar destino) y se muestra la ubicación de instalación predefinida.



Nota: Para cambiar la ubicación de la instalación, haga clic en **Change Install Location** (Cambiar la ubicación de la instalación) y seleccione la ubicación requerida.

8. Para continuar la instalación, haga clic en **Instalar**.

Aparece un cuadro de diálogo de seguridad.

9. Para empezar la instalación, escriba la clave del administrador de Macintosh y haga clic en **Instalar software**.

Aparece una barra de progreso de estado.



Nota: La instalación puede tardar varios minutos.

10. Cuando la instalación finaliza correctamente, aparece un mensaje de confirmación en el que se indica que la instalación se completó correctamente. Para finalizar la instalación y salir del instalador, haga clic en **Cerrar**.

Aparece un cuadro de diálogo en el que se pregunta si desea mantener el archivo de instalación o moverlo a la papelera.

11. Para mantener el paquete de instalación en la ubicación actual, haga clic en **Keep** (Mantener) o, para mover el archivo a la papelera, haga clic en **Move to Trash** (Mover a la papelera).

El cliente para Mac de Xerox Workplace se ha instalado y está a punto para ser usado.

Imprimir desde un PC los usuarios de Xerox® Workplace Cloud

Los siguientes navegadores son compatibles:

- PC: Internet Explorer v11 o superior, Chrome y Firefox
 - Macintosh: Chrome y Firefox
1. Inicie sesión en la página web de Xerox Workplace Cloud en <https://xwc.services.xerox.com/>.
 2. Seleccione la ficha **Imprimir**.
 3. Seleccione una impresora o cola de impresión.



Nota: Los iconos de cola de impresión son diferentes de los iconos de impresora, de modo que podrá distinguirlos con facilidad.

4. Seleccione las opciones de impresión y haga clic en **Imprimir**.



Nota: En un principio, las preferencias de impresión se configuran para que coincidan con la cuenta de la empresa, pero se pueden cambiar. Puede que algunas opciones de impresión no estén disponibles en determinadas impresoras.



Nota: Elegir **Tamaño de archivo original** o elegir un tamaño de papel específico anula el ajuste a escala y la sustitución del papel. Si la impresora no tiene cargado el papel del tamaño correcto, el trabajo se retendrá a la espera de los recursos necesarios.

Uso de opciones de impresión

Las preferencias de impresión del usuario se configuran al comienzo para que coincidan con la cuenta de la empresa, pero se pueden cambiar. Puede que algunas opciones de impresión no estén disponibles en determinadas impresoras.

Rango de páginas

Puede seleccionar un rango de páginas para algunos tipos de archivo. Se muestra un ejemplo de las opciones de rango de páginas para el tipo de archivo seleccionado.

Tamaño del papel

Xerox® Workplace Cloud es compatible con el ajuste a escala de documentos para que se ajusten al tamaño de papel disponible. El tamaño de página se calcula según la primera página del documento. Este es el tamaño de papel que se usará para la impresión. Se indican tamaños de papel específicos según las funciones de la impresora seleccionada. Seleccionar un tamaño de papel específico ajustará el tamaño de su documento a escala para que se ajuste a dicho tamaño de papel.

Ajuste a escala automático: el documento se ajustará a escala para que quepa en el tamaño de papel disponible que sea más cercano al tamaño especificado en el archivo del documento. Esta opción está disponible solo si se activa la Sustitución del papel en la cuenta de la empresa con la cual está conectado.

Tamaño de archivo original: sin ajuste a escala. El documento se imprimirá con el tamaño de papel que corresponda al tamaño especificado en el archivo.



Nota: Si elige la opción de tamaño de archivo original, se anula el ajuste a escala. Si la impresora no tiene colocado un papel del tamaño correcto, el trabajo se retendrá a la espera de que se reponga el papel necesario.

Instalación de la impresora genérica usando un controlador de impresión de Xerox®

Una vez instalado Xerox® Workplace Cloud Client, se puede agregar una impresora genérica de Xerox®. Cuando se imprime en la impresora genérica, el documento se envía a la nube. Más tarde, cuando se accede al dispositivo y se conecta a Xerox® Workplace Cloud, se puede liberar el trabajo de impresión. También se puede utilizar Xerox® Workplace Mobile App para liberar el trabajo.

1. Seleccione **Imprimir**→**Escritorio**.



Nota: Si no ve opciones de escritorio, deberá obtener una licencia de paquete de componentes esenciales para impresoras. Para adquirir una licencia, póngase en contacto con su vendedor de Xerox.

2. Haga clic en el enlace **Generic Printer** (Impresora genérica).

Aparece un mensaje donde se pide si se desea ejecutar o guardar **XeroxWorkplaceCloudClient.exe**.

3. Haga clic en **Run** (Ejecutar).

Se instalará la impresora genérica.

4. Después de que se instale la impresora genérica de Xerox, aparecerá en su escritorio, en **Panel de control**→**Hardware y sonido**→**Dispositivos e impresoras**→**print@printbyxerox**.

5. Cuando esté preparado para imprimir, envíe el documento a la impresora genérica y libere el trabajo para imprimir.



Nota: Para obtener instrucciones detalladas, consulte [Using Direct Print From a Desktop Printer](#).

Instalación de la impresora genérica usando un controlador de impresión personalizado

Una vez instalado Xerox® Workplace Cloud Client, se puede agregar una impresora genérica personalizada. Cuando se imprime en la impresora genérica, el documento se envía a la nube. Más tarde, cuando se accede al dispositivo y se conecta a Xerox® Workplace Cloud, se puede liberar el trabajo de impresión. También se puede utilizar Xerox® Workplace Mobile App para liberar el trabajo.



Nota: Los trabajos enviados con un controlador personalizado no se pueden modificar cuando se liberan. No se pueden cambiar los atributos de impresión como el color, la cantidad o la impresión a doble cara.

1. Seleccione **Imprimir**→**Escritorio**.



Nota: Si no ve opciones de escritorio, deberá obtener una licencia de paquete de componentes esenciales para impresoras. Para adquirir una licencia, póngase en contacto con su vendedor de Xerox.

2. Haga clic en el enlace **Custom Generic Printer** (Impresora genérica personalizada).

Aparece un mensaje donde se pide si se desea ejecutar o guardar **XeroxWorkplaceCloudClient.exe**.

3. Haga clic en **Run** (Ejecutar).

Se instalará la impresora genérica.

4. Después de instalar la impresora genérica personalizada, aparecerá en su escritorio, en **Panel de control**→**Hardware y sonido**→**Dispositivos e impresoras**→**[nombre del controlador]**.
5. Cuando esté preparado para imprimir, envíe el documento a la impresora genérica, acceda al dispositivo y libere el trabajo para imprimir.

Downloading Custom Print Drivers

Users can download custom print drivers from the Xerox Workplace Cloud webpage.



Nota: Users can only download custom print drivers that the system administrator has added.

To download custom print drivers:

1. Log in to the Xerox Workplace Cloud webpage.
2. Select **Print > Desktop**.
3. To download a custom print driver to your browser default download location, in the Adding Custom Driver Printers (Follow You Queues) section, select the required driver.

The print driver automatically downloads.



Nota: If the Adding Custom Driver Printers (Follow You Queues) section is not visible, or if the required driver is not available, contact your system administrator.

Downloading Drivers for Direct Printing

Users can download the appropriate print driver to print directly to a specific printer.

To download drivers for Direct Printing:

1. Log in to the Xerox Workplace Cloud webpage.
2. Select **Print > Desktop**.
3. In the Adding Direct Printers section, locate the required printer from the list or use the search bar to find a specific entry.



Nota: If the Adding Direct Printers section is not visible, contact your system administrator.

4. To download a Direct Printer driver to your browser default download location, click the required printer.

The print driver downloads automatically.

Logging in to the Xerox® Workplace Cloud Agent

1. Verify the Xerox® Workplace Cloud client displays in the notification tray area. It is called Xerox® Workplace Cloud.
2. Move the mouse cursor over the icon and right-click the icon to open the menu.
3. Select Login to Xerox® Workplace Cloud, and login using the credentials you used when you set up your user account.

Logging In Using OKTA Authentication

1. At the Xerox Workplace Cloud login screen, type your email address, then click **Submit**.

You are redirected to the OKTA login screen.

2. Enter your OKTA user name and password, then click **Sign In**.

You are redirected to the Xerox Workplace Cloud web page home screen.



Nota: The first time that you sign in, to allow access to your basic profile information, grant permission to the Xerox Workplace Cloud.

Logging In Using Azure AD Authentication

1. At the Xerox Workplace Cloud login screen, type your email address, then click **Submit**.

You are redirected to the Microsoft Azure AD login screen.

2. Enter your organizational email address and password, then click **Sign In**.

You are redirected to the Xerox Workplace Cloud web page home screen.



Nota: The first time that you sign in, to allow access to your basic profile information, grant permission to the Xerox Workplace Cloud.

Printing From the Generic Printer

1. Open a Microsoft Word or other Microsoft Office or print ready document.
2. Select **File**→**Print**, select the **print@printbyxerox** printer, and click **Print**.
3. Go to a printer and open the **@PrintByXerox** app from the printer Local User Interface (LUI).
4. Log in to the **@PrintByXerox** app with the credentials you use for the Web portal.
5. The job you submitted displays in the print job list.
6. Click **Print** to release the job.

Using Direct Print From a Desktop Printer

Once the Xerox® Workplace Cloud Client is installed, Direct Print allows you to print directly to a specified printer.

1. In the Xerox® Workplace Mobile App, select **Print**→**Desktop**. A list of enabled printers displays under the All Printers menu.



Nota: If you do not see desktop options, you need to obtain a Printer Essentials Bundle license. Contact your Xerox representative to acquire the license.

2. Select a printer listed and select **Open** when the download options display. This opens a Xerox installation wizard. Follow the steps of the wizard to complete the installation.

The system installs the printer on your laptop. The printer icon displays at **Control Panel**→**Hardware and Sound**→**Devices and Printers** and you can select that printer when you print.

3. Open a document on your desktop, such as a Word, Excel, PowerPoint, or PDF document. From the **Print** menu, select the printer you just installed.
4. Go to the printer and release the job from the EIP app.

Impresión en una impresora que tiene activada la contabilidad

1. En la página web, seleccione la pestaña **Print** (Imprimir).
2. Examine el archivo que desea imprimir.
3. Seleccione una impresora.
4. Seleccione sus opciones de impresión.

En un principio, las preferencias de impresión se configuran para que coincidan con la cuenta de la empresa, pero se pueden cambiar. Puede que algunas opciones de impresión no estén disponibles en determinadas impresoras.

Seleccionar un rango de páginas pequeño para imprimir desde un documento grande no guarda cargos por datos.

5. Seleccione **Intro** en el área de contabilidad.
6. Introduzca su información de contabilidad y haga clic en **Guardar**.

Si el administrador lo autoriza, es posible guardar la información de contabilidad del usuario para cada impresora.

7. Haga clic en **Imprimir**.

Imprimir desde la aplicación usando colas de impresión basadas en servidores

1. Desde la aplicación, seleccione y cargue una página web, imagen o archivo para imprimir.
2. Seleccione su cola de impresión.
3. Cargue el archivo.
4. Introduzca sus opciones de impresión.

En un principio, las preferencias de impresión se configuran para que coincidan con la cuenta de la empresa, pero se pueden cambiar. Puede que algunas opciones de impresión no estén disponibles en determinadas impresoras.



Nota: Seleccionar un rango de páginas pequeño para imprimir desde un documento grande no guarda cargos por datos.

5. Introduzca su información de contabilidad, si corresponde.



Nota: Si su administrador activó la autenticación de Directorio activo/Protocolo ligero de acceso a directorios (AD/LDAP), se le solicitará el dominio de la empresa cuando introduzca la información de contabilidad (es decir, dominio\nombre de usuario).

6. Seleccione **Imprimir** para imprimir la cola solicitada.

Reimpresión de un documento para Xerox® Workplace Cloud

La información siguiente se aplica únicamente si la política de retención de documentos está configurada en 7 días. El comportamiento prefijado para los documentos es que se eliminen inmediatamente después de su impresión. El administrador de la cuenta puede modificar esta configuración para guardar documentos por un máximo de 7 días después del envío de modo que estén disponibles para la reimpresión. La configuración de la política de retención solo se aplica a las impresoras (privadas o públicas) de la empresa.

Establecer una impresora usada con frecuencia como favorita

1. En la página web, seleccione la pestaña **Print** (Imprimir).
2. Seleccione el signo **Cambiar** de la parte superior.
3. Seleccione la ficha **Todas las impresoras**.
4. Haga clic en la estrella que está al lado de la impresora que desea **Añadir a favoritos**.

Configuración de una impresora como predeterminada

1. En la página web, seleccione la pestaña **Print** (Imprimir).
2. Seleccione el signo **Cambiar** de la parte superior.
3. Seleccione la ficha **Todas las impresoras**.
4. Haga clic en la marca de verificación que está al lado de la impresora que desea **Configurar como opción prefijada**.

Visualización e impresión en impresoras públicas de otras empresas

Si la opción ha sido activada por un administrador, podrá visualizar e imprimir en impresoras de Xerox® Workplace Cloud de otras empresas si están disponibles. También podrá visualizar e imprimir con otros proveedores de impresión pública en la aplicación móvil, a medida que estén disponibles.

Cuando imprima con determinadas impresoras públicas externas a Xerox® Workplace Cloud, el proveedor de impresión pública le proporcionará un código que deberá utilizar para recuperar el trabajo impreso.



Nota: Los trabajos enviados a impresoras públicas fuera de Xerox® Workplace Cloud aparecerán siempre en el historial de trabajos durante 7 días.

Submitting a Document to Print Later

There are three methods that you can use to submit a document that you can print later.

1. Using the Xerox® Workplace Mobile App, you can upload your document. In the Print window, select the option to upload the job.
2. Forward the document with attachments to print@printbyxerox.com. The email and attachments are available for printing.
3. To print from desktop generic printers:
 - a. Log in to the Workplace Cloud Web portal.
 - b. Select **Print** → **Desktop** → **Generic Printer**. You are prompted to install the generic printer.
 - c. After the installation is completed, select the desktop generic printer to print a job.

View and print a document that was uploaded previously or emailed to the system:

- In the Documents list in the Xerox® Workplace Mobile App, where you can print to your printer. It is retained for up to seven days, depending on the company retention policy. -OR-
- At the @PrintByXerox printer app of a Xerox® Workplace Cloud-enabled Multifunction Printer, where you can select and print your documents.

Printing Using the @PrintByXerox Printer App

1. On a Xerox® Workplace Cloud enabled multifunction printer, press the **@PrintByXerox** button. A Loading Details screen appears.
2. Enter your email address, then press **Save**.
3. Enter your password on the **Enter password for** screen, then press **Save**. Your document list appears.
4. Select the documents that you want to print.
5. Select your **Print Options**, then **OK**.
6. Press **Print**. The Submitting Jobs to Print screen appears with the conversion state shown. When a document begins to print, a green check mark appears.
7. To return to the main screen of your multifunction printer, when finished, press **Exit**.

Using the Xerox® Workplace Mobile App to Log in to the @PrintByXerox App

Users may supply their login credentials or they can use the Xerox® Workplace Mobile App to scan the QR Code shown in the client application of the printer.

The @PrintByXerox login option has to be enabled in order to be prompted to scan the QR Code.

1. Go to a Xerox® Workplace Cloud-enabled printer with the @PrintByXerox app.
2. Select the @PrintByXerox app on the printer. The app displays a QR code on the home screen.
3. Open the Xerox® Workplace Mobile App on your mobile device and select **@PrintByXerox Login**.



Nota: Alternatively, you can set the @PrintByXerox Login scanning screen as the default screen on your app by selecting **My Preferences**.

4. Scan the QR code on the printer with your mobile device.
5. Select a job or jobs to print.

Using the @PrintByXerox QR Code to Submit a Print Job via the Xerox® Workplace Mobile App

1. Go to a Xerox® Workplace Cloud-enabled printer with the @PrintByXerox app.
2. Open the Xerox® Workplace Mobile App on your mobile device and select a job or jobs to print.
3. In the Xerox® Workplace Mobile App on your mobile device, select the printer by scanning the QR Code displayed on the home screen of the @PrintByXerox app on the printer, OR scan the QR Code on the printer's Welcome Sheet.
4. Once the QR Code is scanned, the Xerox® Workplace Mobile App displays the Print Job screen and allows you to submit the job to the printer.

Resetting a Password or User ID From the @PrintByXerox App

1. On the MFP UI, press **Forgot Password**.

2. Type a valid email address.

A message displays that an email has been sent to the email address provided.

3. To reset your password, click the password link.

4. To reset your ID, click the ID link.

Unlocking a Printer From the Xerox® Workplace Mobile App and Cardless Authentication

Users can unlock a Multifunction Printer by entering the code shown from the blocking screen of the printer into the Xerox® Workplace Mobile App. Be sure to connect to the same company account as the printer.

1. Log in to the Workplace Mobile App.
2. Select the Settings indicator, which appears on the screen as three bars.
3. Click **Settings**.
4. Click **Unlock Printer**.
5. Enter the code shown from the blocking screen of the printer into the Workplace Mobile App.
The printer details appear.
6. Click **Unlock**.
A message displays on the app that the printer is unlocked.
7. When the blocking screen is removed from the multifunction printer, access the printer.



Precaución: When your printing is complete, to ensure that other users cannot access your documents, always log out.



Nota: For more details, refer to the *Xerox® Workplace Mobile App Quick Start Guide*.

Using Auto-Onboarding

Auto-onboarding is when you swipe an unknown card and the user is prompted to supply their credentials. The credentials include email and password, LDAP user name and password, or Azure AD user name and password. If valid, the card number is added to the database for that user and works by doing a card swipe.

Unlocking a Printer Using an Alternate Login

Users can unlock the Multifunction Printer directly from the device. Be sure to connect to the same company account as the printer.

1. From the control panel of the printer, press **Alternate Login**.
2. To unlock the printer, enter your User Name or User ID, followed by your Password.

First-time users have to register at the Xerox® Workplace Cloud Web Portal.

If Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) authentication is enabled, enter your email address, and then your user name and password. LDAP authentication is enabled on the Web Portal on the **Account→Company Profile** page.

To enable Azure AD, log in to the Cloud Web portal. Select **Account→Company Profile→Azure AD Authentication**.



Precaución: When your printing is complete, to ensure that other users cannot access your documents, always log out.

Using a NFC Enabled Mobile Device to Unlock a Printer

Verify that you are using a NFC enabled mobile device and that NFC functionality is turned On. Also, make sure that the printer you are trying to unlock has NFC capabilities.

1. Locate the card reader device at the printer.
2. Take your mobile device and move it within 4 cm NFC enabled card reader on the printer.
3. You will hear a beep once your mobile device is recognized by the reader.
4. You will now be logged into the printer and will be able to access the @PrintByXerox application.



Nota: If this is your first time using this mobile device to unlock a Xerox printer, you will have to register using your company username and password when prompted by the printer's user interface.

5. The printer user interface will prompt you to enter your email address and password.
6. After entering your email address and password, you will now be logged into the printer and should be able to access the @PrintByXerox application.



Nota: The next time you use your mobile device with any Xerox printer at your company you will be immediately logged into the printer after swiping your mobile device within 4 cm of the NFC enabled card reader.

Deleting Registered NFC Capable Mobile Devices From My User Profile

In order to delete a registered device from your user profile, you will have to log into the Xerox® Workplace Cloud Web Portal.

1. Log into the Xerox® Workplace Cloud Web Portal at <https://xwc.services.xerox.com>.
2. Under the company name in the top right corner of the home page, click on your username or email.
3. Click the **Set Card Information** button.
4. Click the **Delete User Devices** button.
5. Click **OK**.

Using an ID Card to Unlock a Printer

Swipe your ID badge next to the printer ID card reader device until you hear a beep indicating that the ID card was successfully read by the card reader.

1. Locate the card reader device at the printer.
2. Take your ID card move it within 4 cm of the printer's card reader.
3. You will hear a beep once your ID card is recognized by the reader.
4. You will now be logged into the printer and will be able to access the @PrintByXerox application.



Nota: If this is your first time using your ID card to unlock a Xerox printer, you will have to register using your company username and password when prompted by the printer's user interface.

5. The printer's user interface will prompt you to enter your email address and password.



Nota: The next time you use your ID card with any Xerox printer at your company, you will be immediately logged into the printer after you swipe your ID card within 4 cm of the card reader on the printer.

Deleting ID Card Information for My User Profile Using the Xerox® Workplace Cloud Web Portal

In order to delete an ID card from your user profile, you will have to log into the Xerox® Workplace Cloud Web Portal.

1. Log into the Xerox® Workplace Cloud Web Portal <https://xwc.services.xerox.com>.
2. Under the company name in the top right corner of the home page, click on your username or email.
3. Delete the ID card identification information from the Default Card text box.
4. Click **OK**.

Autenticación de usuarios mediante PIN

Los usuarios generales no tienen acceso a la configuración de la información de la tarjeta en el perfil del usuario. Si se activa la autenticación con tarjeta magnética, los usuarios generales pueden iniciar sesión en EIP mediante la función Alternate Login (Inicio de sesión alternativo) con el PIN.

Si el administrador del sistema activa la función PIN Authentication (Autenticación mediante PIN), los usuarios pueden iniciar una sesión en EIP mediante el correo electrónico, un PIN o un identificador. Si los usuarios especifican un PIN, no se solicitará la contraseña en la pantalla siguiente. Los usuarios pasan a la pantalla de inicio o a la lista de documento de la aplicación @PBX.

Sincronización de LDAP para un usuario

Los agentes de Xerox® Workplace Cloud versión 5.1 identifican las conexiones LDAP establecidas en las impresoras en las que se instalan y notifican dichas conexiones a Cloud. Si un administrador del sistema activa LDAP Connections (Conexiones LDAP), los usuarios pueden iniciar una sesión en Cloud con las credenciales de LDAP. El servidor de LDAP autentica a los usuarios y los sincroniza con la base de datos de usuarios de Xerox® Workplace Cloud.

Las credenciales de LDAP se indican para cada usuario en el campo User Profile (Perfil de usuario), en la pestaña User Information (Información de usuario).



Nota: Para activar la sincronización de LDAP, todos los agentes se actualizan a Xerox® Workplace Cloud versión 5.1.

Inicio de sesión único para un usuario

La función de inicio de sesión único se ha diseñado para aplicaciones instaladas y ejecutadas en dispositivos de Xerox® como, por ejemplo Dropbox o Google Drive. Hay varias aplicaciones diseñadas para admitir la función de inicio de sesión único. Si se activa el inicio de sesión único, las aplicaciones de terceros pueden almacenar y recuperar datos de acceso de usuario mediante la solución Xerox® Workplace Cloud.

Los usuarios pueden visualizar la función de inicio de sesión único desde el perfil de usuario.

- Para acceder al perfil de usuario, haga clic en la dirección de correo electrónico. Aparece la pantalla User Options (Opciones de usuario).
- Compruebe que el sistema dispone de una licencia de inicio de sesión único habilitada.
- Para ver la configuración de inicio de sesión único, haga clic en la pestaña **Single Sign-On** (Inicio de sesión único).



Nota: Los usuarios pueden ver la pestaña Single Sign-On (Inicio de sesión único) solo si disponen de una licencia de inicio de sesión único activada y habilitada para una licencia de PEB existente.

Solución de problemas

Este capítulo incluye:

- [Instalación de la aplicación y problemas relacionados](#) 64
- [Problemas de cuentas](#)..... 65
- [Problemas de la impresora](#)..... 66
- [Authentication Issues](#)..... 70

Instalación de la aplicación y problemas relacionados

No se pueden encontrar documentos cargados previamente únicamente para Xerox® Workplace Cloud

- Es posible que tenga más de una cuenta. Asegúrese de que inició sesión con la dirección de correo electrónico correcta para la empresa.
- Es posible que el trabajo ya se haya imprimido. La opción predeterminada es que los trabajos se eliminen después de la impresión.
- Es posible que el trabajo ya haya sido eliminado. Los trabajos se eliminan automáticamente 7 días después de cargados. Esta es la opción predeterminada de Xerox® Workplace Cloud; con otras aplicaciones puede variar. Consulte la política de retención con el administrador.

Se solicita la creación de una nueva cuenta cuando la cuenta ya existe

Asegúrese de que la dirección de correo electrónico se ha escrito correctamente.

El sistema empieza automáticamente el proceso de creación de una cuenta nueva. Cuando se le solicite que introduzca un código de empresa, seleccione **Cancel** para volver a la pantalla de inicio de sesión y escriba la dirección de correo electrónico correcta.

No se puede encontrar la impresora pública de mi empresa en Impresoras del lugar de trabajo

Todas las impresoras públicas de la empresa aparecen indicadas en **Impresoras públicas**.

Problemas de cuentas

No se recibió una clave temporal durante la creación de una cuenta de usuario

- Compruebe si el correo electrónico con la clave temporal está en su carpeta de correo no deseado.
- Compruebe si su bandeja de entrada está llena.
- Compruebe si cometió algún error cuando escribió la dirección de correo electrónico. El sistema envía la clave a la dirección de correo electrónico exacta que escribió.
- Envíe una solicitud de reenvío de la clave.

No se puede iniciar sesión con las credenciales del lugar de trabajo únicamente para usuarios de Xerox® Workplace Cloud

Al usar las credenciales de su lugar de trabajo, si recibe un mensaje en el que se indica que la autenticación no se llevó a cabo porque las credenciales eran incorrectas durante el inicio de sesión en Xerox® Workplace Cloud, realice lo siguiente:

- Asegúrese de introducir su dominio y nombre de usuario con el formato correcto (dominio \nombre de usuario).
- Su dominio o su nombre de usuario pueden haber cambiado. Si cambió alguno de estos elementos, haga clic en el enlace **Reset User Name** (Restaurar nombre de usuario) en la pantalla Login (Inicio de sesión) para asociar su dirección de correo electrónico a su nuevo dominio\nombre de usuario.

Problemas de la impresora

Compruebe lo siguiente:

- Asegúrese de que se admite el tipo de archivo del documento que imprimió: doc, docm, docx, xls, xlsx, xlsxm, png, ppt, pptx, pptm, pdf, txt, rtf, tif, tiff, jpg, gif, jpeg, png, odt, ods, odp, odg, odf, zip o eml. Los archivos de Adobe Portfolio no se admiten. Los archivos comprimidos son compatibles con Xerox® Workplace Cloud únicamente.
- Verifique si la impresora está reteniendo los documentos a la espera de recursos. Existe una función de ajuste a escala automático para implementaciones de Xerox® Workplace Cloud que cambiará los tamaños de página enumerados a continuación; la determinación del tamaño de página de todo el documento se basa en el tamaño de la página 1. El administrador puede activar o desactivar esta función. Si esta función está activada y no está cargado el tamaño de papel necesario para imprimir el trabajo, el trabajo se ajustará a escala para caber en el papel disponible. Para establecer cuál es la configuración de su implementación, consulte a su administrador.



Nota: Cuando todas las bandejas de papel están vacías, las opciones de tamaño de papel para las bandejas de papel no podrán ser detectadas y no se aplicará el ajuste a escala automático.

- Es posible que las impresoras dispongan de configuraciones para la sustitución de papel. Aunque la solución no esté configurada para ajustar la escala si se produce una discrepancia de papel, compruebe la configuración de la impresora para garantizar que esté configurada para usar el tamaño de papel correspondiente o para realizar la sustitución del tamaño de papel.
- Si recibe un correo electrónico con el estado de cancelado para su trabajo, normalmente implica la existencia de un problema en la ruta de acceso de impresión que debe resolver el administrador del sistema de impresión. Intente imprimir con otra impresora o póngase en contacto con el administrador del sistema de impresión.
- El documento puede contener fuentes o idiomas no admitidos. Consulte [Supported Languages](#).
- El nombre de archivo puede contener caracteres no admitidos.
- La dirección IP de la impresora puede haber cambiado. Póngase en contacto con el propietario de la impresora.
- El propietario de la impresora puede haberse quedado sin licencias. Verifique con el propietario de la impresora si las licencias con las que se cuenta son suficientes.



Nota: El problema se aplica solo a los usuarios de Xerox® Workplace Cloud.

- Póngase en contacto con el administrador de su empresa para Xerox® Workplace Cloud para obtener asistencia adicional.



Nota:

- Los archivos zip son un tipo de archivo admitido, pero pueden contener tipos de archivo que no son compatibles. Los tipos de archivo admitidos que contiene un archivo zip se imprimirán aunque el archivo zip también contenga tipos de archivo no compatibles
- Los archivos comprimidos son compatibles con Xerox® Workplace Cloud únicamente.

Faltan imágenes en la salida impresa

Las imágenes de los vínculos no se imprimirán si el contenido del vínculo está protegido por clave o inicio de sesión.

No se puede encontrar la salida impresa

- La impresora predeterminada puede haber cambiado. La impresora predeterminada es la última impresora que usó para imprimir. Incluso si configura una impresora para que sea la impresora predeterminada, la impresora predeterminada siempre será la última impresora que use para imprimir.

Para los usuarios de Xerox® Workplace Cloud, vaya a <https://xwc.services.xerox.com/>, seleccione la pestaña **Trabajos** y seleccione la ficha **Historial** para visualizar la ubicación a la que se enviaron sus trabajos de impresión.

- Asegúrese de haber introducido la información de contabilidad correcta y de tener los créditos suficientes en su cuenta para imprimir el trabajo.
- Si Secure Print está activado en la impresora, debe introducir una clave en la impresora para enviar su trabajo a imprimir.
 - Si se envió el trabajo desde la página web, creó una clave que se debe introducir en la impresora para liberar el trabajo de impresión.
 - Si se usó impresión directa de correo electrónico, Xerox® Workplace Cloud generó un correo electrónico que incluyó una clave para liberar el trabajo de impresión.

No se pueden ver impresoras ajenas a la empresa ni imprimir con ellas

Queda a criterio de la empresa permitir o no que los usuarios visualicen impresoras que no pertenecen a la empresa. Consulte a su administrador de cuenta.

No se puede ver mi impresora o cola de impresión

Asegúrese de haber iniciado sesión en la empresa correcta. Cuando accede a su cuenta de Xerox® Workplace Cloud e introduce el código de la empresa, se conecta con las impresoras y las colas de impresión asociadas a dicha empresa. Cuando inicia sesión con un código de empresa diferente, se conecta con esa empresa y visualiza las impresoras y colas de impresión de esa empresa. Las impresoras y colas de impresión asociadas a la empresa anterior no están visibles.

No se puede imprimir usando colas de impresión

Si no puede imprimir usando colas de impresión, consulte con el administrador.

No se recibió la notificación de envío de trabajo o finalización del trabajo para los usuario de Xerox® Workplace Cloud

1. Verifique que la notificación no esté en la carpeta de correo electrónico no deseado.
2. Asegúrese de que la bandeja de entrada no está llena.
3. Asegúrese de que las preferencias de notificación por correo electrónico están configuradas correctamente:
 - a. Vaya a la página web y haga clic en la dirección de e-mail en el ángulo superior izquierdo.
 - b. Seleccione **Preferencias del usuario**.
 - c. Verifique que estén seleccionadas las preferencias de **Política de notificación por e-mail**.
4. Seleccione la pestaña **Trabajos**, después la pestaña **Historial** y vea el estado del trabajo.

El trabajo no se imprimió como se esperaba

Es posible que la impresora no admita todas las funciones del trabajo de impresión. Xerox® Workplace Cloud funciona con la mayoría de dispositivos de otros fabricantes que implementan comandos estándar del sector, como PCL 5, PCL 6 o PostScript. Si los dispositivos de otros fabricantes implementan funciones exclusivas de su propiedad o no compatibles con los estándares del sector, es posible que las impresiones desde estos dispositivos no se impriman como se espera.

El administrador debe verificar qué lenguaje de descripción de página (PDL) está usando Xerox® Workplace Cloud y asegurarse de que la impresora admite dicho PDL.

Se recomienda que mantenga las opciones prefijadas seleccionadas. Si tiene problemas de integridad de la imagen o de acabado, pruebe con diferentes opciones para determinar con cuál se obtienen mejores resultados.

Una vez que el trabajo de impresión se transfiere del agente a la impresora, Xerox® Workplace Cloud procede a cobrar el trabajo. Es responsabilidad del usuario confirmar que un dispositivo de impresión sea compatible con Xerox® Workplace Cloud. Se recomienda encarecidamente que use una cuenta de prueba o que descargue el controlador Xerox® Global Print Driver para probar la compatibilidad con sus dispositivos.

El trabajo no se imprimió con la fuente correcta

Es probable que los documentos que contienen fuentes personalizadas o no estándar no se impriman como se espera porque la fuente no estará disponible en Xerox® Workplace Cloud. Por ejemplo, con el fin de imprimir documentos de Microsoft Office de la manera esperada, las fuentes que se usan deben ser fuentes prefijadas de Microsoft Office y ser compatibles con la impresora de destino. Para asegurarse de que los documentos se impriman como se espera, sustituya todas las fuentes no estándar por fuentes compatibles con:

- la aplicación usada para crear el documento
- el modelo de impresora seleccionado

Trabajo impreso a 2 caras en vez de a 1 cara

El administrador puede configurar la **Política de control de impresión** para imprimir todos los trabajos de impresión de Xerox® Workplace Cloud a doble cara.



Nota: Además, el administrador puede configurar las opciones de reglas de impresión para se imprimen a doble cara todos los trabajos de Workplace Cloud.

Trabajo impreso en blanco y negro en vez de color

El administrador puede configurar la **Política de control de impresión** para imprimir todos los trabajos de Xerox® Workplace Cloud en blanco y negro. Los usuarios solamente pueden ver las opciones de impresión autorizadas por el administrador.



Nota: Aunque el administrador autorice la impresión a color, es probable que el trabajo se imprima en blanco y negro si la impresora tiene una configuración prefijada que prohíba la impresión a color. Las opciones de reglas de impresión pueden configurarse para la impresión de todos los trabajos de Workplace Cloud en blanco y negro.

No se puede seleccionar la impresión a color

El administrador puede configurar la **Política de control de impresión** para imprimir todos los trabajos de Xerox® Workplace Cloud en blanco y negro. Los usuarios solo ven la opción de color si el administrador lo permite.

La impresora pide que se cargue más papel cuando puede sustituirlo

La función de sustitución de papel depende de la información recibida de la impresora. Algunas impresoras no suministran la información necesaria sobre las bandejas para que Xerox® Workplace Cloud sustituya un tamaño de papel cargado.

La sustitución del papel no está disponible cuando se imprime con colas de impresión porque no se puede determinar la información de la bandeja de papel.

Es probable que el usuario haya seleccionado el Tamaño de archivo original o un tamaño de papel específico para el trabajo de impresión.

La selección de un rango de páginas pequeño no reduce mis cargos por datos

Aunque seleccione un rango de páginas pequeño para imprimir un documento grande, todo el documento se cargará en la nube. A partir de allí se aplican las opciones de impresión seleccionadas y el documento se envía para su impresión.



Nota: Seleccionar un rango de páginas pequeño para imprimir desde un documento grande no guarda cargos por datos.

@PrintByXerox Print Job Does Not Print

If you can release a job from the @PrintByXerox app but it does not print, check the job status of the printer. You may have missing resources, such as paper or supplies.

La aplicación @PrintByXerox no funciona o muestra un error

Pida al administrador del sistema que compruebe la configuración del equipo multifunción.

Authentication Issues

La interfaz de usuario muestra un mensaje en el que se indica que el equipo multifunción no está configurado para la autenticación con tarjeta

Póngase en contacto con el administrador del sistema para verificar que se ha configurado la autenticación con tarjeta.

No se me solicita que pase mi tarjeta identificativa

Póngase en contacto con el administrador del sistema para verificar que se ha configurado la autenticación con tarjeta.

Aparece un mensaje de error cuando paso mi tarjeta identificativa

Póngase en contacto con el administrador del sistema para verificar que la tarjeta identificativa está registrada y la autenticación con tarjeta se ha configurado correctamente.

No pasa nada cuando paso mi tarjeta identificativa

Póngase en contacto con el administrador del sistema para verificar que la tarjeta está registrada y la autenticación con tarjeta se ha configurado correctamente.

