DOCTRACKER故障排除

doctracker中沒有任何紀錄?

1. 可以先到doctracker中，使用IT帳號檢查OCR Station的狀態是否連線

a1.如果使斷線的狀況，我們可以檢查一下OCR 及DOCTRACKER 的防火牆6000x port 是否開啟。

1. 如果OCR Station 連線狀態是正常的，我們可以先看一下OCR的LOG，是否有出現ERROR。

目前OCR Station 會出現辨識錯誤的狀況有幾種:

1. GSNX Watch folder檔案沒有xml檔。
2. GSNX Watch folder沒有PDF檔
3. PAPERCUTWatch folder沒有METADATA.txt
4. PAPERCUT Watch folder沒有png或是png檔案數不足時

如果有上述情況，將Watched Folder 中與ERROR Log 顯示的資料夾或檔

案，從Watched Folder 移出，OCR就會回復正常運作。

1. OCR Station是正常的，請檢查SSO是否正常運作，可以檢查SSO log是否有產生ERROR

1.目前SSO 會出現辨識錯誤的狀況有幾種:

a.GSNX輸出檔案沒有xml檔。

b.GSNX輸出沒有PDF檔

c.PAPERCUT輸出沒有job-Metadata.txt

d.PAPERCUT輸出沒有 PNG檔

如果有上述情況，資料會轉進到SSOconfig所設定的EXCEPTION資料夾中。

2.如果是PAPERCUT資料沒有進來

a. 可以檢查config裡的UNC設定，是否正確!

b. papercut Archive 資料夾是否有開啟共用。

c. Archive 共用權限是否有UNC設定裡相同的帳號權限。

3. GSNX 資料沒有進來，請檢查SSO config input path GSNX資料夾的設定，是否與GSNX程序輸出的資料夾路徑相同。

Doctracker部門資料顯示UNKNOWN?

1. 查access mapping 的CSV是否有此USER-ID相關資訊
2. 如果沒有，請重新產生來源CSV檔，確認CSV出現該USER-ID資訊後，

重新啟動access mapping service。

注意:Doctracker為即時記錄，已經在Doctracker中的資料將不會被更改，access map 修正完，修正後進來的紀錄才會對應!

1. CSV重新產生後，還是沒有該人員資訊，請告知IT人員檢查來源是否有該人員資料
2. 檢查CSV格式是否符合config裡的設定。

COPY、SCAN、Fax 工作出現NOTFOUNDNAME?

檢查 SSO CONFIG 裡API\_URL的路徑是否有通

(將http://SERVER IP:9191/rpc/api/rest/device/1/貼到Browser上)

如果不通，請至PAPERCUT 中檢查，管理頁面的選項>進階>”**允許的 XML 網頁服務呼叫者**”是否改為\*號。

確認改為\*號後，在重新測試http://SERVER IP:9191/rpc/api/rest/device/1/