Numero: TN#53 ● 25 giugno 2025 ● Rev. 1.0

Come ottenere il registro della stampante e il pacchetto diagnostico

Questo metodo funziona solo se si dispone di un'unità flash USB standard.
La stampante conserva un registro interno delle proprie azioni. Quando si verifica un errore di sistema, il registro della stampante può aiutare a individuare la causa e la soluzione del problema. Una volta acquisiti i registri, le informazioni possono essere inoltrate alla divisione HP per ulteriori analisi.
Una volta ottenute le informazioni, è necessario allegarle alla richiesta del cliente.
NOTA: Per impostazione predefinita, la stampante eliminerà il registro corrente a ogni riavvio per evitare di occupare troppo spazio sul disco rigido.

1. Utilizzare un'unità flash USB standard, formattata in FAT32.
2. Creare un file vuoto nell'unità flash USB (clic con il pulsante destro del mouse, Nuovo►Documento di testo) e denominarlo **diagnostic_enable.log**. Quindi, inserire l'unità flash USB nella stampante mentre la stampante è inattiva o con l'errore di sistema nel pannello di controllo. Una volta che la stampante riconosce l'unità USB, un messaggio locale informerà che è in corso la generazione del pacchetto diagnostico.

   NOTA: assicurarsi che il nome del file creato sia: **diagnostic_enable.log** (e NON diagnostic_enable.log.txt). Se si utilizza il sistema operativo Windows, accedere alla scheda Visualizza nella cartella ► Mostra e assicurarsi che le estensioni dei nomi file siano abilitate.

3. La stampante inizierà a copiare il pacchetto diagnostico sull'unità flash USB.
4. Attendere che venga visualizzato il messaggio "Finished" (Fine). Si sentirà un altro messaggio vocale che informa che il processo è terminato, il che significa che l'intero pacchetto diagnostico e il registro della stampante sono stati copiati sull'unità flash USB. È ora possibile rimuovere l'unità.
5. Riavviare la stampante. È obbligatorio riavviare la stampante dopo aver ottenuto un pacchetto diagnostico, poiché il corretto funzionamento del firmware non è garantito dopo la generazione di un DP completo.

Questa procedura creerà una cartella con il nome "codice articolo_numero di serie_data e ora" nell'unità USB. In questa cartella troverete uno o più file con estensione trb. Poiché il nome della cartella contiene il numero di serie, è possibile riutilizzare l'unità flash per prodotti diversi e le informazioni
non andranno perse.

IMPORTANTE: per evitare di riscontrare e segnalare problemi anomali dopo la generazione di un
pacchetto diagnostico, assicurarsi di seguire queste linee guida:

1. Non generare mai un DP durante la stampa.
2. Se il problema che si desidera segnalare è di gravità bassa/media (comportamento non corretto ma la stampante continua a funzionare normalmente), utilizzare una chiavetta USB con questo file di pacchetto diagnostico speciale (diagnostic_enable_safe.log) nella radice. Il contenuto del DP ometterà alcuni dati e il riavvio della stampante non sarà necessario in questo caso.
3. Se il problema che si desidera segnalare è di gravità alta/media (causato da un SE GRAVE, una stampante bloccata, un comportamento che richiede il riavvio), utilizzare una chiavetta USB con un file di pacchetto diagnostico completo (diagnostic_enable.log) nella radice. Il riavvio della stampante è obbligatorio in seguito.

NOTA: è possibile utilizzare "diagnostic_enable" o "pdipu_enable" indistintamente per generare un pacchetto diagnostico.

Servizio assistenza Solution Care Tel: 39 0536 994129 Fax: +39 0536 917175
e-mail: info@solutioncare.it