麻煩射擊 Troubleshooting - 多功能打印機SMTP設定個案

scicube602 - 2023-03-28 - Troubleshoot

背景:

客戶由另一家公司轉移電郵服務到scicube電腦內電郵設定已透過Teamviewer遠端協助解決，唯打印機部份未能遠端協助，客戶一直未能設定到成功連線。

解決問題經過:

我們有考慮過可能打印機太舊未能支援我們提供的免費SSL (Let's Encrypt兼容性可參考 https://letsencrypt.org/docs/certificate-compatibility/ ），因此曾建議客戶嘗試關閉SSL但仍然未成功。

mail.DOMAIN.com port 465 (開啟SSL)
mail.DOMAIN.com port 587 (關閉SSL)

可行的解決方法

我們主張”能遠端解決便遠端解決”，尤其如果打印機供應商有上門技術支援的話。客戶當時的確有找供應商職員上門協助，但可能處理太久未能成功便中途離去。爲免客戶要再多等，我們再次透過遠端盡量嘗試解決。

1. **詢問客戶的打印機的型號**
   按道理打印機能上網寄件，很大機會有web 介面做管理

2. **透過Router尋找打印機IP地址，繼而進入管理介面**
   不過客戶沒有Router任何登入資料

3. **透過Windows的”網絡”尋找打印機**
   一旦找到，我們可以取得兩項關鍵資訊:
   – 打印機型號
   - Right Click圖示按內容就可以查看到打印機的IP地址

我們透過打印機型號在Google尋找相關機器的預設登入資料，成功登入web管理介面。按照起初提及的SMTP設定(關閉SSL)便可使用，估計是客戶使用打印機的小屏幕做設定時未有完全輸入正確資料。

另外當時在現場的供應商職員曾建議使用客戶上網公司提供的SMTP做設定，在一般情況下我們是不建議這樣做，因爲上網公司SMTP常有被Blacklist的情況，但打印機的情況是例外的，如果客戶只是用作掃描文件回傳到自己電郵地址的話，重點是，如果當時職員確認其辦法可行，應該相信現場專業人仕，倘若現場專業人仕未能解決才採用我們的方案，這樣可能可以減少耽誤客戶的時間。

無論如何，我們總算即日內替客戶處理好問題。