



VDI
Risoluzione dei problemi relativi a
Document Scanner
Versione 5.4.0



Registro delle modifiche

Data	Cambia descrizione
Febbraio 24, 2020	Risoluzione dei problemi di Document Scanner

Sommario

Capitolo 1: Scenari applicativi	1
Capitolo 2: Metodi di risoluzione dei problemi.....	1
2.1 Schermo nero/vuoto/lo schermo si blocca	1
2.2 La risposta è lenta o la latenza è elevata.....	2
2.3 Ci vuole molto tempo per avviare Document Scanner	4
2.4 Ridurre il consumo di traffico/migliorare l'immagine	5
Capitolo 3: Raccogliere informazioni	6

Capitolo 1: Scenari applicativi

Lo Scanner di Documenti (Document Scanner) non funziona correttamente, si presenta lo schermo nero o la risposta è molto lenta.

Capitolo 2: Metodi di risoluzione dei problemi

2.1 Schermo nero/vuoto/lo schermo si blocca

Scenario 1:

L'utente finale può avviare una webcam o uno scanner di documenti (Document Scanner) ma senza immagine.

Scenario 2:

Utilizzare AMCap per aprire la webcam o lo scanner di documenti (Document Scanner) (fare riferimento alla Sezione 2 per i dettagli).

Qualunque sia la risoluzione utilizzata, la webcam o lo scanner di documenti (Document Scanner) non mostra alcuna immagine.

Scenario 3:

L'utente finale avvia la webcam o lo scanner di documenti (Document Scanner), ma lo schermo si blocca e non dà risposta per molto tempo.

In questo scenario, configurare i parametri per lo scanner di documenti (Document Scanner) nei criteri di impostazioni nella GUI VDC in base alle informazioni sull'hardware conosciute (fare riferimento a "Device Information Collection" nella Sezione 2).

Prova quanto segue:

Specify resolution	Scegliere la risoluzione supportata dall'AMCap installato sul client.
Encoding Format	Selezionare il formato supportato da AMCap installato sul client.
Full Reset	Selezionare Nessuno, Ripristino scanner documenti, Ripristino webcam.

--	--

(Fare un test dopo la configurazione (risoluzione/formato di codifica/reset completo) che ha più combinazioni. Se il test non riesce, provare un'altra combinazione di configurazione)

Configurazioni più professionali:

1. Se il dispositivo di test è un PC o un laptop, il campo **"PC Penetration"** deve essere impostato su Sì (**YES**).
2. Durante il test, utilizzare AMCap installato nella macchina virtuale per provare risoluzioni diverse. Quindi, specificarne uno ottimale per il campo **"Resolution"**. La figura seguente mostra i campi coinvolti per lo scanner di documenti (Document Scanner):

Field	Value
Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
USB VID:PID:	<input type="text"/>
Version (Optional):	<input type="text"/>
platform:	All
Description:	<input type="text"/>
Module:	specified priority
Resolution:	None
Encoding Format:	Adaptive
Full Reset:	None
Partial Reset:	None
PC Penetration:	No
Acceleration Enabled:	No
Change ID:	No
Request Proxy:	No

2.2 La risposta è lenta o la latenza è elevata

Scenario 1:

Lo scanner di documenti (Document Scanner) può funzionare correttamente nel sistema aziendale del cliente, ma ha un'alta latenza.

Condurre due test:

Se è presente una latenza elevata, eseguire due test e confrontare i risultati. Impostare la stessa risoluzione ed il formato di codifica per gli scanner di documenti (Document Scanner) utilizzati nei due test.

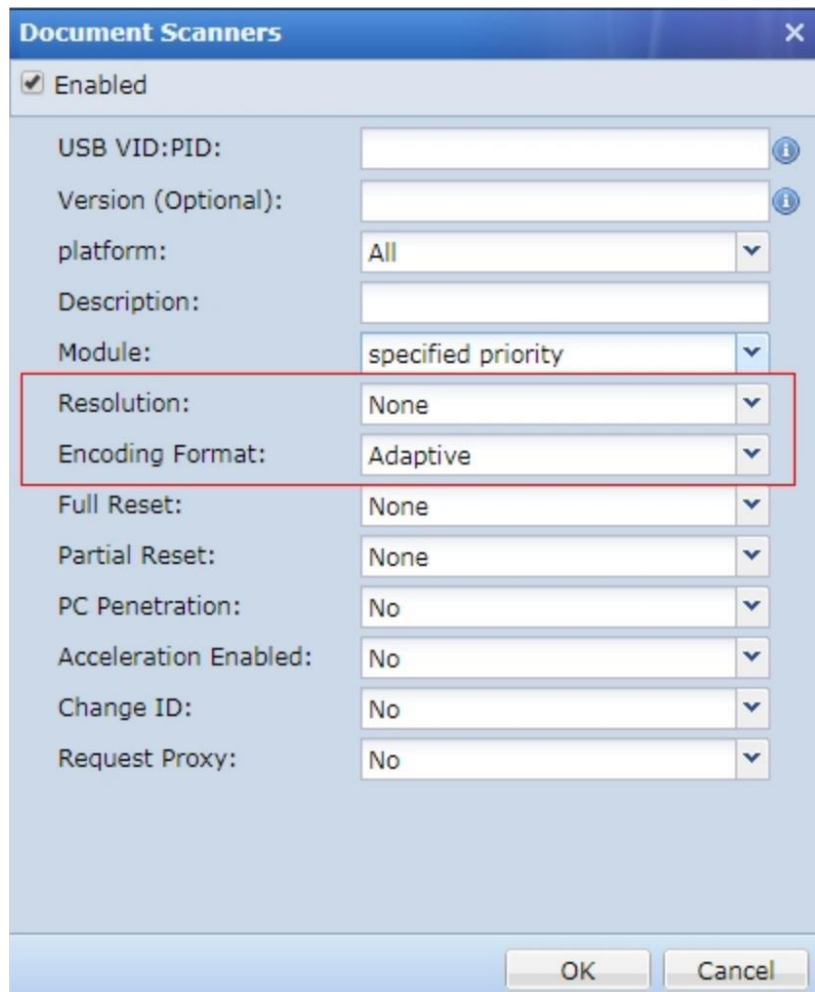
Quindi, apri lo scanner di documenti (Document Scanner) su di un PC e in un desktop virtuale, calcola il tempo di risposta di entrambi. Confronta i tempi di risposta.

Se quest'ultimo tempo di risposta è 2 secondi più lento del tempo di risposta precedente, la latenza è normale.

In questo scenario, configurare lo scanner di documenti (Document scanner) nel set di criteri in base alle informazioni hardware descritto nella tabella della Sezione 2 e specificare i campi Risoluzione e Formato codifica secondo le istruzioni riportate di seguito:

Risoluzione	Specificare una risoluzione supportata da "document scanner" e accettata dai client.
Formato di codifica	Impostare il formato di codifica su MJPG se è supportato.

Configurare i campi nei criteri di impostazioni, come illustrato di seguito:



2.3 Ci vuole molto tempo per avviare Document Scanner

Scenario 1:

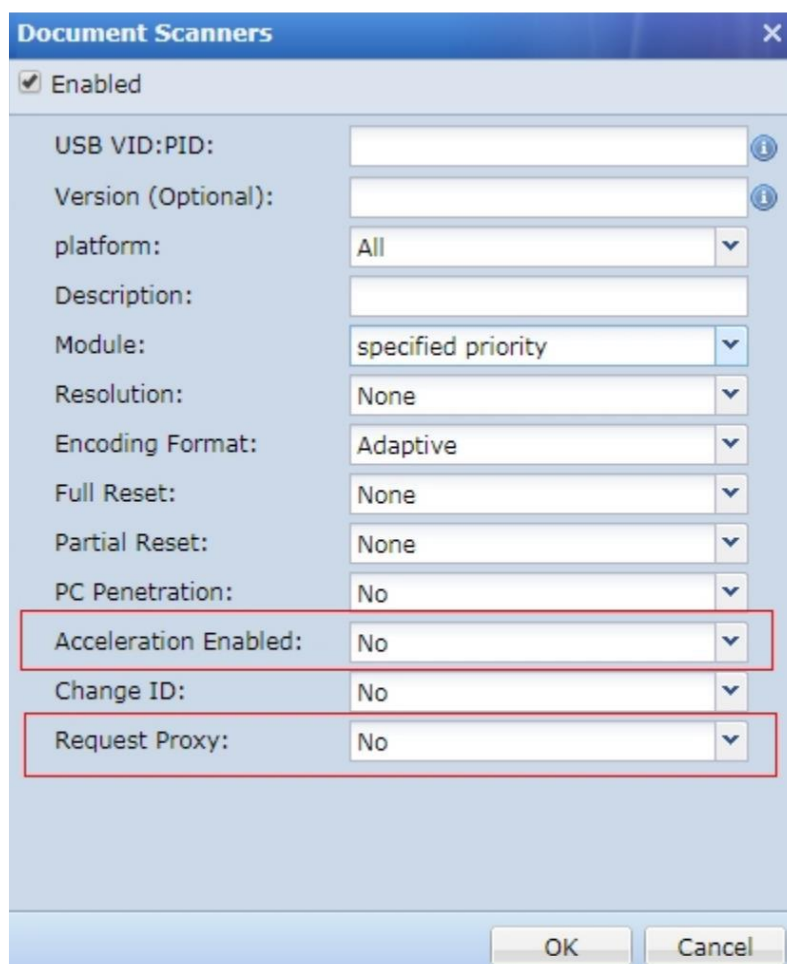
L'apertura dello scanner di documenti (Document scanner) nella macchina virtuale richiede un po' di tempo. Dopo essere stato lanciato, funziona correttamente.

In questo scenario, configurare lo scanner di documenti (Document scanner) nei criteri di impostazioni in base alle informazioni hardware descritte nella Sezione 2 e specificare i campi "Risoluzione" e "Formato codifica" in base alle istruzioni di seguito:

Acceleration Enabled	Sì
-----------------------------	----

Request Proxy	Sì (Impatto: l'utente non è in grado di regolare i parametri come rapporto di contrasto, fotosensibilità e lunghezza focale)
----------------------	--

Configurare i campi in criteri di impostazioni, come illustrato di seguito:



2.4 Ridurre il consumo di traffico/migliorare l'immagine

Scenario 1:

Lo scanner di documenti (Document scanner) può funzionare correttamente. Ma gli utenti vogliono una migliore fluidità.

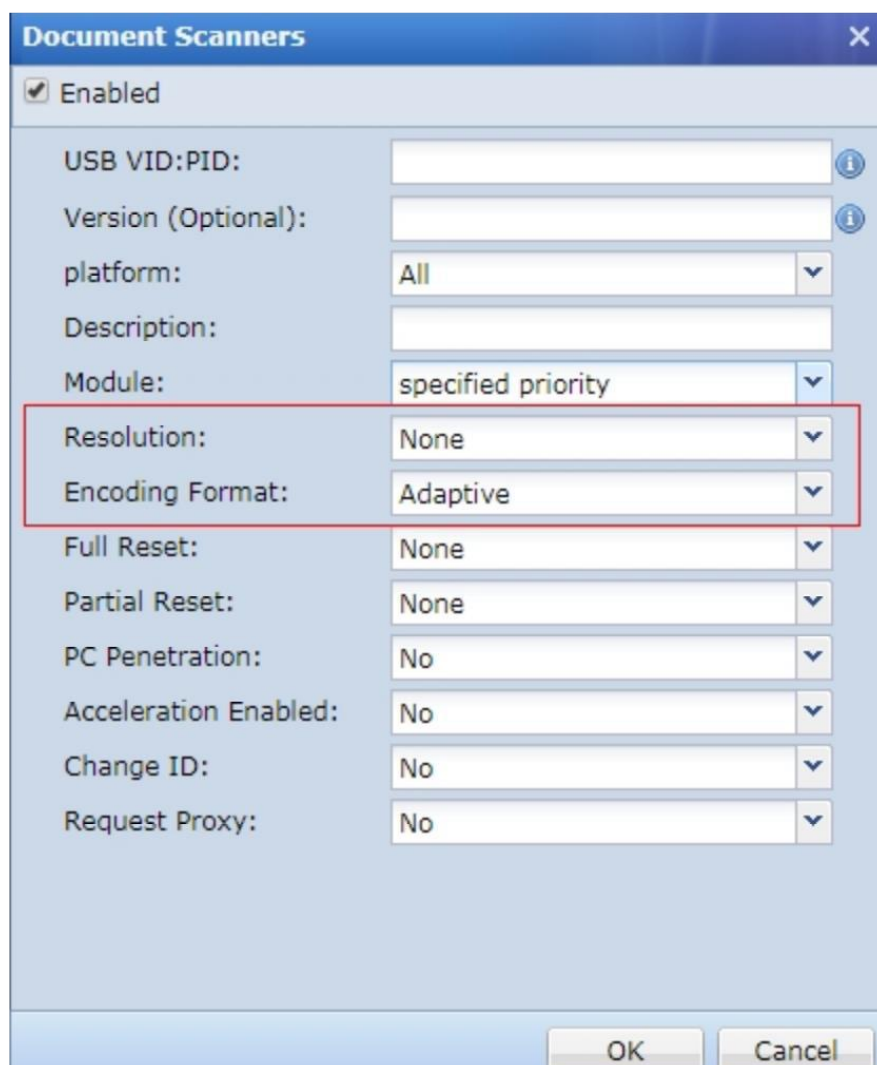
Scenario 2:

Il Cliente vuole ridurre il consumo di traffico a causa della larghezza di banda limitata.

In questo scenario, configurare document scanner nei criteri di impostazioni in base alle informazioni hardware descritte nella Sezione 2 e specificare i campi Risoluzione e Formato codifica in base alle istruzioni di seguito:

Resolution	Specificare una risoluzione supportata da document scanner e accettata dai client.
Encoding Format	Impostare il formato di codifica su MJPG se è supportato.

Configurare i campi nei criteri di impostazioni, come illustrato di seguito:



Capitolo 3: Raccogliere informazioni

Se il problema non può ancora essere risolto attraverso i passaggi di risoluzione dei problemi sopra riportati, è possibile raccogliere le informazioni riportate di seguito e inoltrare il problema al supporto tecnico Sangfor tramite Community Open a Case. L'ingegnere tecnico ti contatterà per fornirti assistenza sulla risoluzione del problema.

Le informazioni che devono essere raccolte:

1. Il modello specifico dello scanner di documenti.
2. Informazioni dettagliate sul sistema operativo della macchina virtuale.
3. Il modello di Thin client.
4. Un resoconto dettagliato del problema.



SANGFOR

Copyright © SANGFOR Technologies Inc. All rights reserved.

No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means without prior written consent of SANGFOR Technologies Inc.

SANGFOR is the trademark of SANGFOR Technologies Inc. All other trademarks and trade names mentioned in this document are the property of their respective holders.

Every effort has been made in the preparation of this document to ensure accuracy of the contents, but all statements, information, and recommendations in this document do not constitute a warranty of any kind, express or implied. The information in this document is subject to change without notice. To obtain the latest version, contact the international service center of SANGFOR Technologies Inc