



Guida di MyQ Roger PrintSharing 1.0

Avviso sulla traduzione

Questa traduzione è stata realizzata con l'assistenza dell'intelligenza artificiale. In caso di discrepanze o ambiguità, fa fede il documento originale in lingua inglese.

Indice

1	Vantaggi principali	6
2	Come funziona	7
3	Requisiti di sistema	8
3.1	Licenza Roger	8
3.2	Stampanti	8
3.3	Elaborazione dei pagamenti.....	8
3.4	Limiti.....	8
4	Avvio rapido di PrintSharing.....	10
4.1	Verifica dei prerequisiti.....	10
4.2	Procedura di configurazione	10
4.3	Verifica la configurazione	11
5	Modalità di pagamento	12
5.1	Scegliere la modalità giusta	12
6	Configurazione di Stripe Connect per la propria organizzazione.....	15
6.1	Prima di iniziare.....	15
6.2	Opzione 1: Registrazione su Stripe	16
6.3	Opzione 2: collega un account Stripe esistente	17
6.4	Verifica i dettagli di fatturazione	18
6.5	Verifica l'importo minimo addebitabile	19
6.6	Responsabilità del Merchant of Record.....	21
6.7	Generazione di ricevute	22
7	Configurazione di PrintSharing	24
7.1	Prerequisiti	24
7.2	Contenuti	24
7.3	Creare un listino prezzi per gli ospiti.....	24
7.4	Creare la configurazione di una stampante	26
7.5	Gestire i dispositivi di condivisione della stampa	27
7.6	Disattivare la condivisione di stampa.....	29
8	Utilizzo di PrintSharing (come ospite).....	32
8.1	Come utilizzare PrintSharing	32
8.2	Procedura.....	32
8.3	Copia dei documenti	37

9	Monitoraggio di PrintSharing	42
9.1	Dashboard di riepilogo	42
9.2	Panoramica dei pagamenti	42
10	Dati e privacy	44
10.1	Isolamento della sessione degli ospiti	44
10.2	Sicurezza dei dati	44
10.3	Protezione della privacy	44
10.4	Pulizia automatica	44
11	Risoluzione dei problemi	46
11.1	Problemi relativi ai pagamenti e a Stripe	46
11.2	Problemi relativi alla stampante e alla connettività	47
12	FAQ	49
12.1	Stampa per gli ospiti	49
12.2	Comportamento della sessione ospite	49
12.3	Amministrazione di PrintSharing	50
12.4	Pagamenti e ricevute	50

PrintSharing consente di offrire servizi di stampa a visitatori e ospiti che non dispongono di account MyQ Roger. Gli ospiti devono semplicemente scansionare un codice QR sulla stampante, caricare i documenti dal proprio dispositivo mobile e stampare: non è richiesta alcuna installazione o registrazione di un account.

Questa funzione è progettata per hotel, centri congressi, spazi di coworking, biblioteche e altri ambienti in cui si desidera fornire un servizio di stampa conveniente a persone esterne alla propria organizzazione. È possibile controllare i prezzi, scegliere quali stampanti condividere e tenere traccia di tutte le transazioni degli ospiti attraverso l'interfaccia di amministrazione Roger.

1 Vantaggi principali

- **Entrate aggiuntive:** genera entrate dalla stampa dei visitatori.
 - **Esperienza ottimale per gli ospiti:** gli ospiti stampano in pochi minuti senza dover scaricare app o creare account.
 - **Controllo totale:** stabilisci i tuoi prezzi, scegli quali stampanti condividere e configura i limiti di pagine.
 - **Visibilità completa:** monitora le sessioni degli ospiti e la cronologia delle transazioni dalla dashboard Roger.
-

2 Come funziona

L'esperienza degli ospiti

Quando un ospite desidera stampare, scansiona il codice QR visualizzato sul terminale della stampante. Questo apre un'interfaccia web sul proprio dispositivo mobile dove è possibile selezionare i file, scegliere le impostazioni di stampa (copie, colore, fronte/retro) e visualizzare il prezzo totale. Dopo aver completato il pagamento tramite Stripe, i documenti vengono stampati automaticamente. Una ricevuta viene inviata via e-mail all'indirizzo fornito.

L'intero processo richiede solo pochi minuti e non richiede il download di app, la creazione di account o l'interazione con il personale.

Dietro le quinte

PrintSharing crea e gestisce automaticamente account temporanei per gli ospiti. Ogni sessione ospite è isolata e sicura: gli ospiti possono vedere solo i propri lavori di stampa. Il pagamento viene pre-autorizzato prima dell'inizio della stampa e acquisito solo dopo il completamento con successo.

Al termine di una sessione, tutti i dati degli ospiti (file caricati, Lavori di Stampa e informazioni sull'account) vengono automaticamente cancellati.



Ulteriori informazioni

- PrintSharing Quick Start
- Payment Modes
- Onboarding Stripe Connect
- Configuring PrintSharing

3 Requisiti di sistema

3.1 Licenza Roger

- MyQ Roger CPM (Central Print Management) PrintSharing è incluso in questa licenza.

3.2 Stampanti

- Stampanti supportate:
 - Kyocera 25.11+
 - HP 25.10+
 - Ricoh 26.1+
- Ogni stampante è dotata di un Embedded Terminal e dispone di una licenza Roger assegnata.
- Le stampanti dispongono di connettività di rete ai servizi cloud di Roger.

3.3 Elaborazione dei pagamenti

Per la modalità di stampa a pagamento, è necessario un account Stripe collegato a MyQ Roger tramite Stripe Connect, in un paese o una regione supportati. Roger supporta due metodi di connessione:

- **Stripe Express:** un nuovo account Stripe creato da Roger per conto dell'utente durante la procedura di onboarding.
- **Stripe Standard:** un account Stripe esistente collegato a Roger tramite OAuth di Stripe.



Le località della rete Stripe Extended non sono supportate.

3.4 Limiti

- Roger non imposta limiti massimi di dimensione dei file per il caricamento, ma i provider di rete potrebbero limitare la dimensione dei file caricati.
- È possibile impostare una lunghezza massima del documento nel profilo di configurazione della stampante.
- Le sessioni degli ospiti terminano dopo 5 minuti di inattività (non configurabile).

Formati dei file

PrintSharing supporta i seguenti formati di file:

- PDF

- TXT
- JPG
- PNG

 I seguenti elementi **NON** sono richiesti:

- **Account**
utente ospite Non è necessario creare o gestire account utente ospite. Questa operazione viene gestita automaticamente.
- **Download**
di app mobili Per utilizzare PrintSharing, gli ospiti non devono scaricare né installare alcuna applicazione mobile.

4 Avvio rapido di PrintSharing

Questa guida illustra la procedura di configurazione di PrintSharing. Il processo varia leggermente a seconda che si intenda offrire la stampa a pagamento o gratuita.

4.1 Verifica dei prerequisiti

Verifica di disporre di:

- Licenza MyQ Roger CPM
- Almeno una stampante supportata con Embedded Terminal e licenza Roger assegnata (Kyocera 25.11+, HP 25.10+ o Ricoh 26.1+)
- (Solo per la stampa a pagamento) Informazioni aziendali e coordinate bancarie per l'integrazione con Stripe

4.2 Procedura di configurazione

1. Abilitare PrintSharing

Nell'interfaccia utente web, in **Amministrazione > Impostazioni > scheda Generale**, alla voce **PrintSharing** selezionare **Abilita PrintSharing**.

2. Scegli la modalità di pagamento

Decidi se gli ospiti pagheranno per la stampa o se potranno stampare gratuitamente.

3. Collegare un account Stripe (solo per la stampa a pagamento). Accedere a **Roger >**

PrintSharing > Configurazione > Collegamento Stripe e ricevuta. Scegliere come collegare l'account Stripe:

- **Se non disponi di un account Stripe**, seleziona **"Avvia procedura di registrazione su Stripe"** e segui le istruzioni per creare e collegare un nuovo account Stripe Express. Dopo l'invio, Stripe verificherà il tuo account (l'operazione potrebbe richiedere diverse ore o alcuni giorni).
- **Se disponi già di un account Stripe**, seleziona **"Collega account esistente"**. Accedi al tuo account Stripe nella schermata di autorizzazione di Stripe e approva la connessione. Roger collegherà il tuo account immediatamente al tuo ritorno.

4. Configura i dettagli di fatturazione (solo per la stampa a pagamento)

Nella stessa scheda **"Stripe Connect & Receipt"**, puoi controllare e modificare i dettagli della tua attività. Questi dettagli compaiono sulle ricevute degli ospiti.

5. Crea un listino prezzi per gli ospiti (solo per la stampa a pagamento)

Vai su **Roger > Listini prezzi** e crea un nuovo listino con le tue tariffe a pagina per la stampa in bianco e nero e a colori.

6. Crea o aggiorna una configurazione della stampante

- a. Vai su **Roger > Configurazioni stampanti**.
- b. Crea una nuova configurazione o modifica una esistente.
- c. Nella scheda **"PrintSharing"**:
 - Abilita PrintSharing.
 - Imposta **Pagamento** su Abilitato o Disabilitato in base alla modalità scelta.
 - Facoltativamente, imposta una lunghezza massima del documento.
- d. (Consigliato) Nella scheda **"Login"**, imposta **"Schermata predefinita sui terminali"** su *"PrintSharing"* in modo che il codice QR venga visualizzato per impostazione predefinita.

7. Assegnare le stampanti

- a. Vai su **Roger > Gruppi di stampanti**.
- b. Crea un nuovo gruppo o seleziona uno esistente.
- c. Assegnare al gruppo la configurazione abilitata per PrintSharing.
- d. Aggiungi le tue stampanti al gruppo.

4.3 Verifica la configurazione

Una volta completata la configurazione, verificare quanto segue:

- Il codice QR viene visualizzato sul terminale della stampante.
- La scansione del codice QR apre l'interfaccia di stampa per gli ospiti.
- Il listino prezzi mostra i prezzi corretti (modalità di stampa a pagamento).
- Verifica che le procedure di pagamento funzionino correttamente (modalità di stampa a pagamento).
- Verificare che i lavori di stampa vengano inviati alla stampante.
- La ricevuta viene inviata all'indirizzo e-mail dell'ospite (modalità di stampa a pagamento).
- La transazione appare in **Roger > PrintSharing** e nella dashboard di Stripe (modalità di stampa a pagamento).
- Gli utenti registrati possono comunque effettuare l'accesso utilizzando altri metodi.

5 Modalità di pagamento

PrintSharing supporta due modalità di pagamento, consentendoti di scegliere se offrire ai tuoi ospiti servizi di stampa a pagamento o gratuiti.

5.1 Scegliere la modalità giusta

Scegli la stampa gratuita se:

- La stampa è un servizio gratuito per i tuoi ospiti o soci.
- Desideri un'esperienza il più semplice possibile per gli ospiti.
- Non vuoi occuparti della gestione dei pagamenti o della configurazione di Stripe.
- Offri la stampa come elemento di differenziazione competitiva o vantaggio promozionale.

Scegli la stampa a pagamento se:

- Vuoi generare entrate dai servizi di stampa per gli ospiti.
 - Hai bisogno di recuperare i costi operativi (carta, inchiostro, manutenzione).
 - Gestisci un modello di business pay-per-use.
 - Hai bisogno di report finanziari dettagliati e del monitoraggio delle transazioni.
-

5.1.1 Stampa gratuita

Nella modalità "Stampa gratuita", i tuoi ospiti possono stampare senza alcun costo. Questa modalità è molto diffusa nel settore dell'ospitalità, dell'istruzione e negli ambienti basati su abbonamento, dove la stampa viene offerta come servizio gratuito.

Come funziona: gli ospiti scansionano il codice QR sul terminale del dispositivo multifunzione (MFD), caricano i propri documenti e procedono immediatamente alla stampa.

Caratteristiche principali

- **Nessuna elaborazione del pagamento:** gli ospiti saltano completamente la fase di pagamento. I lavori di Stampa vengono avviati immediatamente dopo il caricamento del file e la selezione delle impostazioni.
- **Non è richiesto un account Stripe:** è possibile abilitare PrintSharing senza configurare un gateway di pagamento.
- **Esperienza semplificata per gli ospiti:** i prezzi, i moduli di pagamento e le conferme delle transazioni vengono rimossi dall'interfaccia degli ospiti.

- **Monitoraggio dell'utilizzo disponibile:** visualizza il numero di sessioni degli ospiti attuali e storiche.

Casi d'uso comuni

- Hotel e resort che offrono servizi business gratuiti agli ospiti.
- Biblioteche che offrono servizi di stampa pubblici gratuiti.
- Istituzioni educative che offrono servizi di stampa agli studenti.
- Spazi di coworking in cui la stampa è inclusa nell'abbonamento.
- Periodi promozionali in cui si desidera offrire la stampa gratuita temporaneamente.

Considerazioni importanti

- I costi relativi a carta, inchiostro, manutenzione e usura delle attrezzature sono a carico vostro.
 - Imposta un limite massimo di pagine per documento per evitare abusi.
-

5.1.2 Stampa a pagamento

Nella modalità di stampa a pagamento, gli ospiti pagano i propri lavori di stampa utilizzando carte di credito o altri metodi di pagamento supportati. Per utilizzare la stampa a pagamento, è necessario prima completare l'integrazione del gateway di pagamento per configurare il proprio account Stripe in modo da ricevere i pagamenti.

Come funziona: gli ospiti scansionano il codice QR sul terminale del dispositivo multifunzione (MFD), caricano i propri documenti e visualizzano il prezzo calcolato prima di effettuare il pagamento. Dopo aver completato il pagamento tramite Stripe, il loro lavoro di stampa viene inviato alla stampante e ricevono una ricevuta via e-mail.

Caratteristiche principali

- **I ricavi vengono versati direttamente a te:** i pagamenti degli ospiti vengono accreditati direttamente sul tuo account Stripe. MyQ non trattiene mai i tuoi fondi.
- **Sei tu il commerciante di riferimento:** gestisci il rapporto con il cliente, inclusi ricevute, rimborsi e risoluzione delle controversie.
- **Commissione della piattaforma detratta automaticamente:** la commissione della piattaforma MyQ viene detratta automaticamente.
- **Piena visibilità sulle transazioni:** visualizza la cronologia dettagliata delle transazioni, i report sui ricavi e lo stato dei pagamenti nell'interfaccia di amministrazione di Roger.

- **Generazione automatica delle ricevute:** gli ospiti ricevono una ricevuta in formato PDF via e-mail dopo aver effettuato il pagamento, che include l'elenco dettagliato degli addebiti e i dati della tua attività.

Configurazione

Per impostazione predefinita, in PrintSharing l'opzione "Pagamenti" è **disattivata**. Per abilitare la stampa a pagamento, completa innanzitutto la procedura di onboarding di Stripe Connect e, quando crei la tua configurazione di PrintSharing, imposta "Pagamenti" su "**Abilitato**".

Le tue responsabilità

In qualità di commerciante di riferimento, gestisci le questioni relative ai pagamenti dei clienti, tra cui l'elaborazione dei rimborsi tramite la tua dashboard Stripe, la risposta alle contestazioni di chargeback e l'assistenza clienti per domande relative ai pagamenti.

Requisiti

- Un account Stripe collegato
- Listino prezzi per gli ospiti configurato con le tue tariffe
- Credenziali valide per l'elaborazione dei pagamenti



Ulteriori informazioni

- Onboarding Stripe Connect
- Configuring PrintSharing
- Merchant of Record Responsibilities
- Receipt Generation

6 Configurazione di Stripe Connect per la propria organizzazione

Questa sezione descrive come collegare un account Stripe a MyQ Roger come gateway di pagamento. PrintSharing utilizza Stripe Connect per elaborare i pagamenti degli ospiti. Questa configurazione consente ai pagamenti degli ospiti di confluire direttamente nel tuo account Stripe, garantendoti il pieno controllo sui tuoi ricavi e gestendo automaticamente la commissione della piattaforma MyQ. In qualità di commerciante di riferimento, gestisci le ricevute dei clienti, i rimborsi e le contestazioni sui pagamenti direttamente tramite il tuo account Stripe.

 L'integrazione con Stripe è necessaria se si intende utilizzare la modalità di stampa a pagamento. Non è necessario Stripe Connect per utilizzare la modalità di stampa gratuita.

Roger supporta due modalità di connessione a Stripe:

- **Registrazione su Stripe:** Roger crea un nuovo account Stripe Express per tuo conto. Scegli questa opzione se non disponi già di un account Stripe.
- **Account Stripe esistente:** collega il tuo account Stripe Standard esistente a Roger tramite OAuth. Scegli questa opzione se disponi già di un account Stripe che desideri collegare a Roger.

6.1 Prima di iniziare

Per prima cosa, verifica che il tuo Paese sia supportato da Stripe. Successivamente, a seconda del metodo di connessione scelto, ti servirà:

Per l'onboarding su Stripe:

- Informazioni aziendali (ragione sociale, indirizzo, codice fiscale)
- Coordinate bancarie per ricevere i pagamenti
- Dati di contatto della tua azienda
- Circa 15-30 minuti per completare la procedura

Per collegare un account esistente:

- Un account Stripe Standard già esistente e configurato a nome della tua azienda
- Accesso per effettuare il login a quell'account Stripe durante la fase di autorizzazione

- ✓ Ogni account Stripe include un ambiente sandbox che puoi utilizzare per verificare la tua integrazione prima di iniziare a gestire transazioni reali. Per ulteriori informazioni, consulta la documentazione di Stripe:
- <https://docs.stripe.com/connect/how-connect-works>
 - <https://docs.stripe.com/connect/testing>
 - <https://docs.stripe.com/testing>
 - <https://stripe.com/en-cz/global>
(le località della rete estesa non sono supportate).

6.2 Opzione 1: Registrazione su Stripe

Utilizza questa opzione se non disponi già di un account Stripe.

1. Vai su **Roger > PrintSharing > Configurazione** e seleziona la scheda **Stripe Connect & Receipt**.
2. Fai clic su **"Apri registrazione a Stripe"**. Verrai reindirizzato alla piattaforma di registrazione sicura di Stripe.
3. Compila il modulo e inserisci le informazioni relative alla tua attività. Queste variano a seconda della tua sede, ma in genere includono:
 - **Dettagli aziendali:** ragione sociale, tipo di azienda (persona fisica, società, organizzazione senza scopo di lucro) e settore di attività
 - **Informazioni di contatto:** numero di telefono e indirizzo e-mail per le notifiche relative all'account
 - **Indirizzo aziendale:** sede fisica in cui opera la tua azienda
 - **Informazioni fiscali:** codice fiscale
 - **Dati bancari:** IBAN del conto su cui desideri ricevere i pagamenti effettuati dagli ospiti

6.2.1 Processo di verifica dell'account

Una volta compilati tutti i campi obbligatori nel modulo di registrazione di Stripe e inviato il modulo, verrai reindirizzato a Roger. Verrà visualizzato un messaggio di conferma: "Registrazione a Stripe Connect completata."

⚠ **Importante:** questo NON significa che il tuo account sia immediatamente attivo.

Dopo aver completato il modulo:

1. **Stripe esamina le tue informazioni:** Stripe verifica i dettagli della tua attività, operazione che può richiedere da alcune ore a diversi giorni.
2. **Roger controlla lo stato dell'account:** il server di Roger interroga continuamente Stripe per verificare se il tuo account è completamente verificato e attivo.
3. **Attivazione automatica:** una volta che Stripe avrà approvato il tuo account, Roger reindirizzerà automaticamente i pagamenti direttamente al tuo account Stripe.

Durante il periodo di verifica (stato IN SOSPESO):

- Il servizio PrintSharing rimane operativo
- Puoi comunque testare e utilizzare PrintSharing normalmente

Una volta completata la verifica (stato CONNECTED):

- I pagamenti vengono automaticamente convogliati direttamente sul tuo account Stripe
- Vedi l'intero ricavo (al netto della commissione della piattaforma MyQ e delle commissioni di elaborazione di Stripe)
- Puoi gestire i pagamenti, i rimborsi e le contestazioni tramite la tua dashboard Stripe

6.3 Opzione 2: collega un account Stripe esistente

Utilizza questa opzione se disponi già di un account Stripe Standard che desideri collegare a Roger.

1. Vai su **Roger > PrintSharing > Configurazione** e seleziona la scheda "**Stripe Connect & Ricevuta**".
2. Seleziona "**Collega account esistente**". Verrai reindirizzato alla schermata di autorizzazione di Stripe.
3. Accedi al tuo account Stripe esistente e approva la richiesta di connessione.
4. Stripe ti reindirizzerà nuovamente a Roger. Roger elaborerà automaticamente l'autorizzazione e collegherà il tuo account.
5. Verrà visualizzata una conferma che il tuo account Stripe è collegato.

Il tuo account Stripe esistente è ora collegato e operativo all'interno di Roger. Poiché il tuo account è già configurato in Stripe, non è richiesto alcun periodo di verifica aggiuntivo.

6.4 Verifica i dettagli di fatturazione

Dopo aver collegato o attivato un account Stripe, controlla i tuoi dettagli di fatturazione. Questi compaiono su tutte le ricevute degli ospiti.

Roger importa automaticamente le informazioni aziendali dal tuo account Stripe, ma puoi modificare qualsiasi campo per personalizzare la modo in cui la tua attività appare agli ospiti. Ad esempio, puoi utilizzare un nome rivolto ai clienti ("Downtown Hotel") invece della ragione sociale, oppure specificare un indirizzo relativo alla sede.

Per verificare e modificare i dettagli di fatturazione:

1. Vai su **Roger > PrintSharing > Configurazione**.
2. Seleziona la scheda **Stripe Connect & Ricevuta**.
3. Nella sezione **FATTURAZIONE**, controlla e aggiorna i seguenti campi:
 - **Partita IVA:** seleziona questa opzione se la tua organizzazione è soggetta a partita IVA.
 - **Nome imposta:** inserisci un'etichetta per la tua imposta. Ad esempio, "Imposta sulle vendite" o "IVA".
 - **Aliquota %NomeImposta%:** inserisci l'aliquota fiscale applicabile espressa in percentuale.
 - **Nome azienda:** il nome della tua azienda così come deve apparire sulle ricevute.
 - **Partita IVA** (solo per le aziende dell'UE): inserisci il tuo numero di partita IVA ai fini della dichiarazione fiscale.
 - **Contatti:** fornisci un indirizzo e-mail, un numero di telefono o un sito web per le richieste dei clienti.
 - **Indirizzo:** l'indirizzo della tua azienda (importato da Stripe, modificabile).
4. Fai clic su **Salva**

Configuration

Requirements
Stripe Connect & Receipt

STRIPE CONNECT

Stripe Connection
Connected

Account Id

Country for account *
Czechia (CZ)

Select the country that matches your business legal address. This cannot be changed after account creation.

Currency:
CZK

Minimal chargeable unit:
25 CZK

Roger Fee:
10%

BILLING

The following receipt information will be automatically prefilled once the Stripe onboarding process is completed, or you can set different values manually.

☒ VAT registered

If the supplier is not a VAT payer, the text displayed on the receipt can be replaced with the value specified in 'Non-VAT receipt text'

Tax Name
VAT

VAT Rate
20
%

Company Name

VAT ID

Contact

Address

Close
Save

6.5 Verifica l'importo minimo addebitabile

Durante l'elaborazione dei pagamenti, per ogni valuta è previsto un importo minimo che può essere addebitato ai clienti. Queste soglie esistono perché i costi di elaborazione delle transazioni rendono poco pratici i pagamenti di importo molto ridotto e alcune valute hanno tagli che non supportano importi frazionari.

Minimum Chargeable Amounts: La tabella sottostante mostra le 21 valute più comuni. Per un elenco degli importi minimi addebitabili per tutte le valute supportate, consulta la sezione Importi minimi addebitabili.

Codice valuta	Nome della valuta	Importo minimo addebitabile
AUD	Dollaro australiano	2 AUD
BRL	Real brasiliano	6 BRL
CAD	Dollaro canadese	2 CAD
CHF	Franco svizzero	1 CHF
CNY	Yuan cinese	10 CNY
CZK	Corona ceca	25 CZK
DKK	Corona danese	8 DKK
EUR	Euro	1 EUR
GBP	Sterlina britannica	1 GBP
HKD	Dollaro di Hong Kong	8 HKD
INR	Rupia indiana	100 INR
JPY	Yen giapponese	150 JPY
KRW	Won sudcoreano	1500 KRW
MXN	Peso messicano	20 MXN
NOK	Corona norvegese	10 NOK
NZD	Dollaro neozelandese	2 NZD
SEK	Corona svedese	11 SEK
SGD	Dollaro di Singapore	2 SGD
TWD	Nuovo dollaro taiwanese	40 TWD
USD	Dollaro statunitense	1 USD
ZAR	Rand sudafricano	20 ZAR

6.6 Responsabilità del Merchant of Record

In qualità di **commerciante registrato**, tu (l'operatore, l'amministratore locatario) sei pienamente responsabile delle transazioni dei clienti.

6.6.1 Rimborsi

- Sei responsabile dell'elaborazione di tutti i rimborsi dei clienti.
- Avvia i rimborsi tramite la tua dashboard Stripe.
- Le commissioni di elaborazione Stripe non sono rimborsate da Stripe.

6.6.2 Controversie e contestazioni

- Gestisci tutte le controversie relative ai chargeback direttamente con Stripe.
- Il rischio finanziario dei chargeback è a carico dell'utente.

6.6.3 Ricevute dei clienti

- Sei responsabile della fornitura delle ricevute ai clienti.
- PrintSharing genera automaticamente le ricevute (generazione di PDF lato server) e le invia all'indirizzo e-mail dell'ospite.
- Assicurati che le ricevute contengano tutti i dettagli della transazione e le informazioni fiscali richiesti (se applicabile).

6.6.4 Commissioni Stripe

- Il cliente è tenuto a pagare tutte le commissioni di elaborazione Stripe (che possono variare a seconda della regione e del metodo di pagamento).
- Queste commissioni vengono detratte automaticamente da ogni transazione da Stripe.
- Controlla il listino prezzi attuale di Stripe per la tua regione. Per ulteriori informazioni, consulta [la sezione "https://stripe.com/pricing"](https://stripe.com/pricing) nella documentazione di Stripe.

6.6.5 Commissioni della piattaforma MyQ

- Per impostazione predefinita, la commissione della piattaforma MyQ viene detratta automaticamente per ogni transazione. Per richiedere che la commissione venga addebitata al momento del pagamento, contatta il tuo rappresentante dell'account MyQ.

6.6.6 Tasse e conformità

- Sei responsabile della riscossione e del versamento dell'imposta sulle vendite/IVA.
- L'importo dell'imposta viene impostato nella configurazione di PrintSharing.

6.6.7 Assistenza clienti

- Sei il contatto principale per le questioni relative ai pagamenti dei clienti.
- Puoi includere le informazioni di contatto sulla ricevuta.

6.6.8 Migliori pratiche

- Controlla regolarmente la cronologia delle transazioni sia nella dashboard di Roger che in quella di Stripe.
- Imposta le notifiche e-mail di Stripe per i pagamenti non andati a buon fine e le controversie.
- Stabilisci una politica di rimborso chiara e comunicala agli ospiti.
- Controlla se ci sono transazioni fraudolente.

6.7 Generazione di ricevute

Dopo ogni transazione, il server Roger genera una ricevuta e la invia all'indirizzo e-mail dell'ospite in formato PDF. Una transazione è un singolo pagamento che può includere uno o più Lavori di Stampa.

6.7.1 Generazione della ricevuta

- Le ricevute vengono generate solo dopo che il pagamento è stato acquisito con successo (dopo la stampa).
- Indirizzo di fatturazione compilato automaticamente da Stripe Connect (modificabile dall'amministratore).

6.7.2 Contenuto della ricevuta

- Indirizzo di fatturazione/aziendale del locatario (da Stripe o inserito manualmente)
- Dettagli dei lavori di stampa (pagine, copie, impostazioni)
- Prezzi dettagliati con simbolo della valuta per ogni voce
- Adeguamento del valore minimo dell'ordine (se applicabile) - come voce separata.
- Importo totale addebitato
- Riepilogo delle imposte
- ID transazione
- Data e ora locali della transazione
- La ricevuta viene generata nella lingua predefinita del locatario

6.7.3 Esempio di ricevuta

My Printing Company

My Printing Company
 158 Printing Avenue
 Prague 12345
 Czech Republic
 VAT ID: 12345678

Receipt No.: B0rg-ZKzm

Date: 1/16/2026

Time: 2:24 PM

Printer: Printer 001

#	Item	Price
1	MyTestDocument.pdf	20.00 CZK
1	Minimal order value adjustment	5.00 CZK
Total		25.00 CZK

VAT Summary

Rate	Base	VAT
18 %	21.19 CZK	3.81 CZK

Total: 25.00 CZK

Thank you for using MyQ Roger
support@myprintingcompany.com / www.myprintingcompany.com

7 Configurazione di PrintSharing

Questa sezione descrive come configurare e gestire PrintSharing per gli utenti ospiti.

7.1 Prerequisiti

Prima di configurare PrintSharing:

- Completare la configurazione di Stripe Connect (per la modalità di stampa a pagamento).
 - Rivedere i dettagli di fatturazione per le ricevute degli ospiti.
 - Comprendere la modalità di pagamento scelta (a pagamento o gratuita).
 - Assicurarsi che alle stampanti siano assegnate licenze per terminali Roger.
-

7.2 Contenuti

- [Creare un listino prezzi per gli ospiti \(see page 24\)](#)
- [Creare la configurazione di una stampante \(see page 26\)](#)
- [Gestire i dispositivi di condivisione della stampa \(see page 27\)](#)
- [Disattivare la condivisione di stampa \(see page 29\)](#)

7.3 Creare un listino prezzi per gli ospiti

Per la modalità di stampa a pagamento, è necessario definire un listino prezzi per i lavori di stampa degli ospiti.

1. Vai su **Roger > Listini prezzi**.
2. Selezionare **Crea nuovo listino prezzi** oppure selezionarne uno esistente da modificare.
3. Selezionare **Predefinito**.
4. Configurare i prezzi:
 - Imposta i costi per pagina per la stampa in bianco e nero e a colori.
 - Imposta i prezzi per i diversi formati di carta.
5. Salvare il listino prezzi.

Create new price list



General settings

Name *

Guest Price List



Default

Automatically assign to new printer

Currency *

EUR



Price per operation

Printing

Black & White *

0.10

Color *

0.50

Copy

Black & White *

0.10

Color *

0.50

Other

Scan *

0

Fax Print *

0

Price per paper

A4 *

0.30

A3 *

0.60

A5 *

0

B4 *

0

B5 *

0

Folio *

0

Ledger *

0

Legal *

0

Letter *

0

Other *

0

The final price is calculated from the operation cost and the paper cost, based on the number of pages and sheets used.

X Cancel

Save

**Importo minimo fatturabile**

Quando il costo di un lavoro di stampa di un ospite è inferiore all'importo minimo fatturabile per la valuta della transazione, il sistema addebita automaticamente l'importo minimo. Le commissioni vengono calcolate sull'importo finale addebitato (dopo l'applicazione del minimo), non sul costo originale del lavoro.

Esempio: un lavoro di stampa costa 0,40 €, ma all'ospite viene addebitato 1,00 € (il minimo in EUR). Le commissioni Stripe si applicano all'addebito di 1,00 €.

Ulteriori informazioni

- (1.0) Price Lists
- Minimum Chargeable Amounts
- <https://docs.stripe.com/currencies>

7.4 Creare la configurazione di una stampante

PrintSharing è abilitato per ogni configurazione della stampante. Creare o modificare una configurazione, quindi assegnarla ai dispositivi su cui si desidera offrire la stampa per gli ospiti, direttamente o utilizzando gruppi di stampanti (consigliato).

1. Vai a **Roger > Configurazioni stampante**.
2. Fai clic su **+Aggiungi configurazione stampante** o seleziona una configurazione esistente da modificare.
3. Fare clic sulla scheda **PrintSharing** e configurare le seguenti opzioni:
 - Seleziona **Abilita** per attivare PrintSharing per questa configurazione.
 - **Modalità di pagamento**
 - **Disabilitato** (impostazione predefinita): modalità di stampa gratuita. Gli ospiti stampano gratuitamente.
 - **Abilitato**: gli ospiti pagano per stampare.
 - **Lunghezza massima del documento** (opzionale)
Impostare la lunghezza massima del documento, in pagine. Utilizzare questa opzione per controllare i costi di stampa, in particolare quando si utilizza la modalità di stampa gratuita. Lasciare questo campo vuoto se non si desidera utilizzare un limite di pagine per il documento.
 - **Riepilogo servizi** (solo visualizzazione)
Mostra il listino prezzi attivo, l'unità minima fatturabile e la valuta.

Create new printer configuration

General

Login

Ready To Print

SNMP

Job Release

Scanning

PrintSharing

Miscellaneous

PrintSharing

☒ Enable

The feature will allow visitors to use paid printing without the need to register in the tenant.

Payment

Enabled

Customers will pay for printing through the configured payment gateway.

Max document length

50

Pages

Leave empty if you don't want to set the limit.

SERVICE SUMMARY

☒ Price list : Example Price List

☐ Minimal chargeable unit: 1.00 USD

☐ Currency: USD

Cancel

Save

4. (Consigliato) Selezionare la scheda **Login**. Nella **schermata Predefinito sui terminali**, selezionare *PrintSharing*. In questo modo viene visualizzato il codice QR PrintSharing per impostazione predefinita, facilitando l'avvio da parte degli ospiti. Gli utenti registrati possono comunque passare ad altri metodi di accesso.
5. Fare clic su **Salva**.

- i

Ulteriori informazioni

 - (1.0) Printer Configurations

7.5 Gestire i dispositivi di condivisione della stampa

PrintSharing consente di offrire servizi di stampa agli utenti su più dispositivi.

Per configurare PrintSharing, puoi aggiungere le stampanti singolarmente o organizzarle in gruppi. L'uso dei gruppi di stampanti è facoltativo, ma consigliato: i gruppi consentono di applicare prezzi e impostazioni di configurazione condivisi, facilitando la gestione del parco stampanti, soprattutto su larga scala. È possibile

aggiungere nuovi dispositivi, rimuovere quelli esistenti o modificare le impostazioni senza alcuna interruzione del servizio.

7.5.1 Creare un gruppo di stampanti PrintSharing

Un gruppo di stampanti offre la massima flessibilità quando è necessario aggiungere o rimuovere dispositivi dal pool PrintSharing.

1. Vai su **Roger > Gruppi di stampanti**.
2. Fare clic su **+Aggiungi gruppo di stampanti** o selezionare un gruppo esistente da modificare.
3. Assegna un nome al gruppo di stampanti.
4. Seleziona un **listino prezzi** e una **configurazione della stampante** da applicare al gruppo.
5. Fai clic su **Salva**.

Add new printer group: PrintSharing Devices
×

Name *

PrintSharing Devices

Price Lists

PrintSharing Price List

Printer configuration

Default printer configuration

×

 Cancel

 Save

7.5.2 Aggiungi una stampante a PrintSharing

1. Vai su **Roger > Gruppi di stampanti** e seleziona il gruppo che desideri modificare.
2. Fai clic su **+Aggiungi stampante**.
3. Dall'elenco delle stampanti disponibili, seleziona la stampante che desideri aggiungere e fai clic su **Salva**.

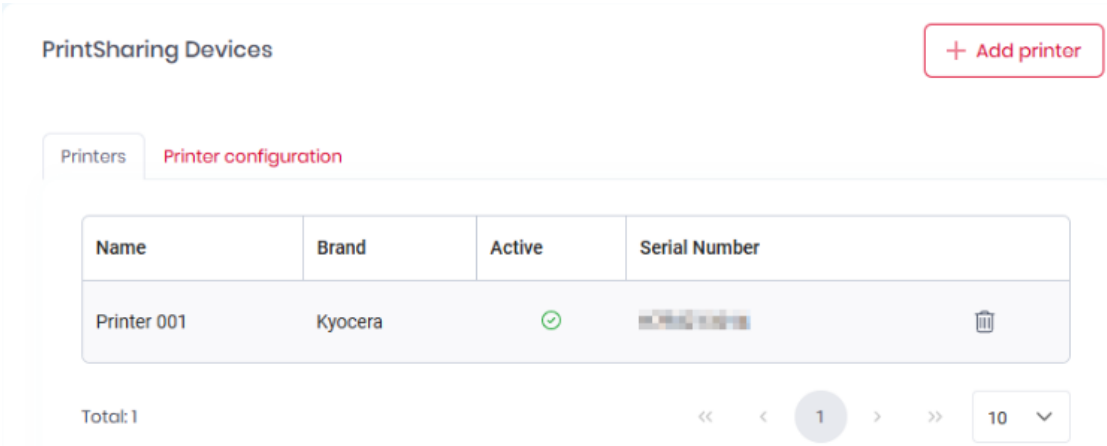
La stampante viene aggiunta al gruppo.

7.5.3 Rimuovere una stampante da PrintSharing

È possibile rimuovere una stampante dal pool di dispositivi PrintSharing senza disabilitare l'intero servizio.

1. Vai su **Roger > Gruppi di stampanti** e seleziona il gruppo che desideri modificare.
2. Selezionare la scheda **Stampanti**.
3. Nella tabella delle stampanti, identifica la stampante che desideri rimuovere.
4. Sul lato destro della riga, fare clic sull'icona Elimina. Accettare la finestra di dialogo di conferma.

La stampante viene rimossa dal gruppo.



The screenshot shows the 'PrintSharing Devices' interface. At the top right is a red button labeled '+ Add printer'. Below it are two tabs: 'Printers' (selected) and 'Printer configuration'. A table lists the printers with columns: Name, Brand, Active, and Serial Number. One printer is listed: 'Printer 001', 'Kyocera', with a green status icon and a trash icon on the right. At the bottom, it says 'Total: 1' and has pagination controls showing '1' of 10 items.

Name	Brand	Active	Serial Number
Printer 001	Kyocera	✓	[Redacted]

Total: 1

i Ulteriori informazioni

- (1.0) Printer Groups
- Deactivate PrintSharing

7.6 Disattivare la condivisione di stampa

Quando si disattiva PrintSharing sull'**ultima** configurazione attiva, viene visualizzata una finestra di dialogo con tre opzioni per la gestione degli account ospiti durante la disattivazione. Ciò protegge eventuali lavori di stampa e transazioni di pagamento che gli utenti ospiti potrebbero avere in corso.

7.6.1 Scegliere l'opzione di disattivazione

Quando si disabilita PrintSharing sull'**ultima** configurazione attiva, è necessario scegliere come gestire le sessioni guest attive.

Rimuovi account guest ("Sì")

Il sistema verifica se ci sono ospiti che stanno stampando.

Se gli ospiti stanno utilizzando attivamente PrintSharing:

- Non è possibile procedere immediatamente con la disattivazione.
- Il sistema impedisce ai nuovi ospiti di effettuare l'accesso.
- Gli ospiti attuali possono terminare normalmente i loro lavori di stampa.
- Quando tutte le sessioni degli ospiti sono terminate, la disattivazione viene completata automaticamente.

Quando tutte le sessioni degli ospiti sono terminate:

- Tutti gli account ospiti vengono rimossi dal sistema.
- I dati relativi agli ospiti vengono cancellati.

Mantieni gli account ospite ("No")

Utilizzare questa opzione per disattivare temporaneamente il servizio.

- PrintSharing si disattiva immediatamente.
- Gli account ospite rimangono nel sistema.

Non apportare modifiche ("Annulla")

- Torna alla schermata di configurazione.
- PrintSharing rimane abilitato.

7.6.2 Cosa succede durante la disattivazione

In attesa della fine delle sessioni attive:

- I codici QR scompaiono dai terminali della stampante, impedendo nuove sessioni ospite
- Gli ospiti che stanno già stampando possono terminare i loro lavori di Stampa
- Il sistema controlla automaticamente ogni 30 minuti se tutte le sessioni sono terminate

Quanto tempo richiede la disattivazione:

- **Nessun ospite attivo:** immediata (pochi secondi)
- **Ospiti attivi che stanno stampando:** solitamente 5-30 minuti, a seconda del tempo necessario per completare la stampa.

Migliori pratiche:

- Pianificare la disattivazione durante le ore di minor traffico (durante la notte, nei fine settimana).
- Visualizza il numero di sessioni attive (non completate) in **Roger > PrintSharing**. Una sessione non completata è quella in cui un ospite ha avviato il pagamento ma il pagamento non è ancora stato completato.
- Non forzare il riavvio delle stampanti o dei server durante la disattivazione.

8 Utilizzo di PrintSharing (come ospite)

Questa sezione spiega cosa sperimentano i tuoi ospiti quando utilizzano PrintSharing. Comprendere il punto di vista degli ospiti ti aiuta a fornire un supporto migliore e a definire aspettative adeguate. L'intero processo non dovrebbe richiedere più di pochi minuti. Una volta completato con successo il pagamento, i lavori di stampa vengono rilasciati in pochi secondi.

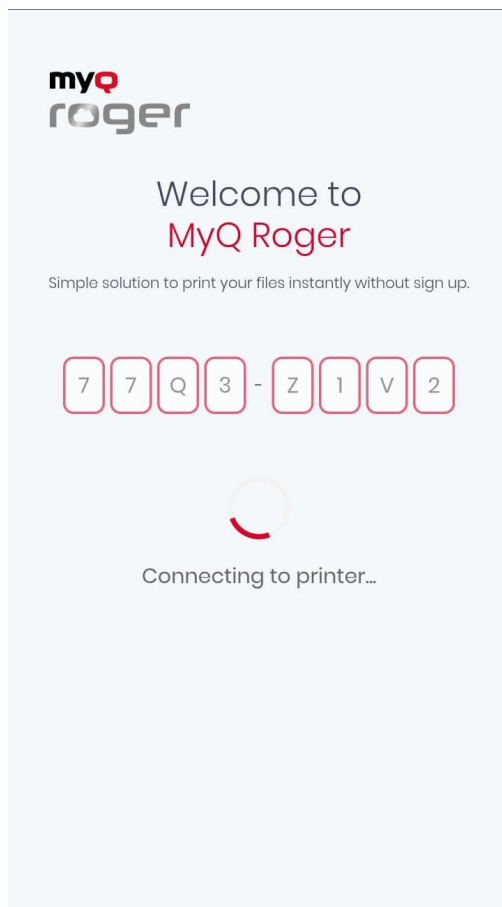
8.1 Come utilizzare PrintSharing

Quando PrintSharing viene impostato come metodo di accesso predefinito dall'amministratore di Roger, sul dispositivo viene visualizzata questa schermata.



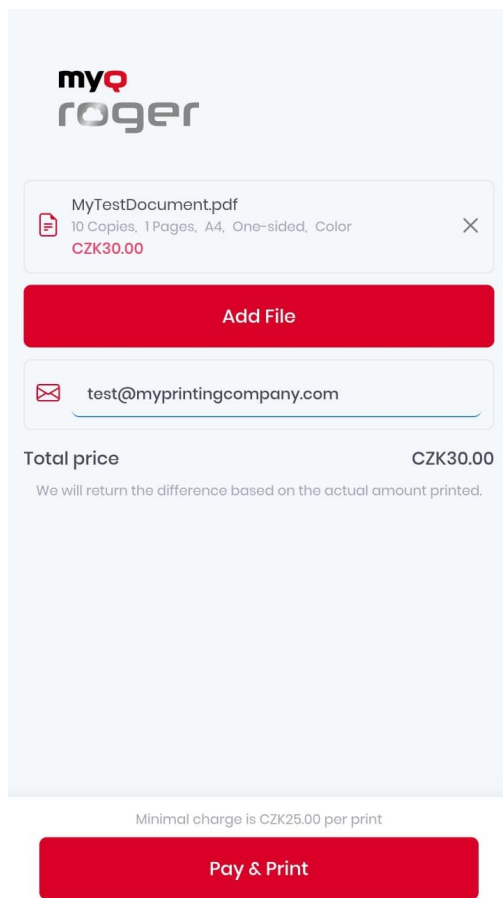
8.2 Procedura

1. Scansiona il codice QR sul display della stampante. MyQ Roger si apre sul tuo dispositivo mobile e si connette automaticamente al server MyQ in pochi secondi.



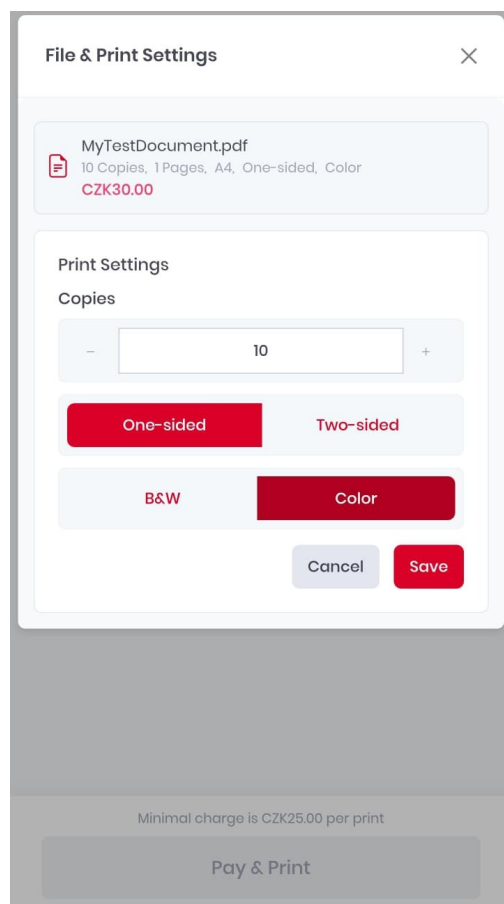
- i** Se l'applicazione Roger non è installata sul dispositivo utilizzato per scansionare il codice QR, i passaggi seguenti vengono completati nel browser web predefinito. PrintSharing nel browser web supporta solo la stampa di file PDF.

2. Seleziona i file da stampare dal dispositivo mobile, inserisci l'indirizzo e-mail a cui desideri ricevere la ricevuta e tocca **Aggiungi file**.



The screenshot displays the MyQ Roger PrintSharing interface. At the top left is the logo "myQ roger". Below it, a file upload box contains the text "MyTestDocument.pdf", "10 Copies, 1 Pages, A4, One-sided, Color", and "CZK30.00", with a close button (X) on the right. Below this is a red button labeled "Add File". Underneath is an email input field with a red envelope icon and the text "test@myprintingcompany.com". A summary section shows "Total price" as "CZK30.00" with a note: "We will return the difference based on the actual amount printed." At the bottom, a red button is labeled "Pay & Print". A small note at the very bottom states: "Minimal charge is CZK25.00 per print".

3. Selezionare un file e personalizzare le impostazioni di stampa (numero di copie, stampa su uno o due lati e modalità colore).



4. Toccare "**Salva**" per salvare il lavoro di stampa e tornare alla schermata iniziale.
5. Dopo aver aggiunto e configurato tutti i documenti, tocca "**Paga e stampa**" nella schermata iniziale.
6. Completa il pagamento utilizzando Stripe.

Payment

Total price CZK30.00

Powered by **stripe**

Pay with link

 **Secure, fast checkout with Link** 

Card number

1234 1234 1234 1234  

Expiration date Security code

MM / YY CVC 

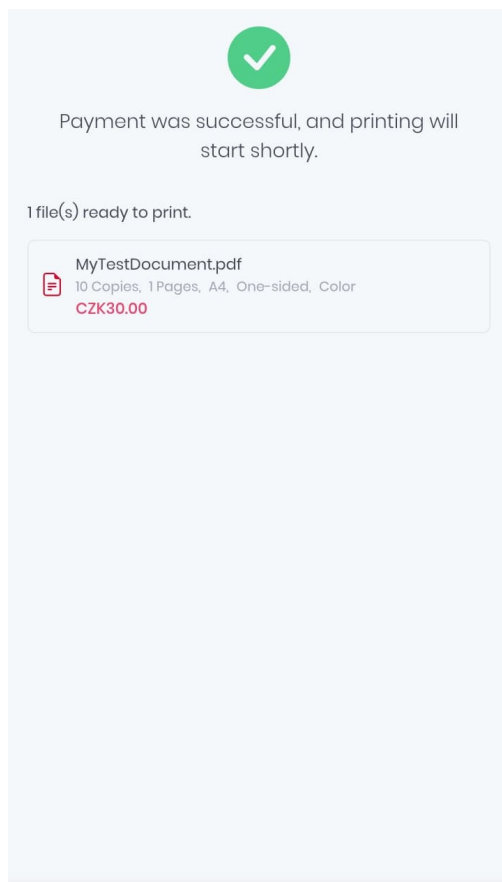
Country

Czechia 

Minimal charge is CZK25.00 per print

Purchase

7. Una volta effettuato il pagamento, verrà visualizzato il seguente messaggio. La stampa dei documenti inizierà tra pochi secondi.



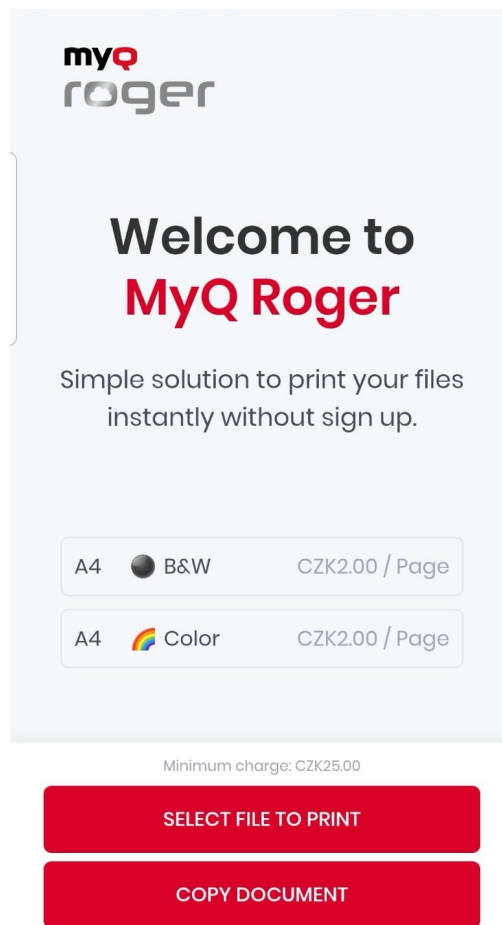
8. Una volta stampati i documenti, la ricevuta verrà inviata all'indirizzo e-mail che hai inserito.
9. Per disconnettersi immediatamente, tocca l'icona **"Esci"**. In alternativa, dopo 5 minuti di inattività, la sessione terminerà automaticamente.

Al termine della sessione, i lavori di stampa caricati vengono eliminati dal server. Nessuna delle tue informazioni viene salvata sulla stampante.

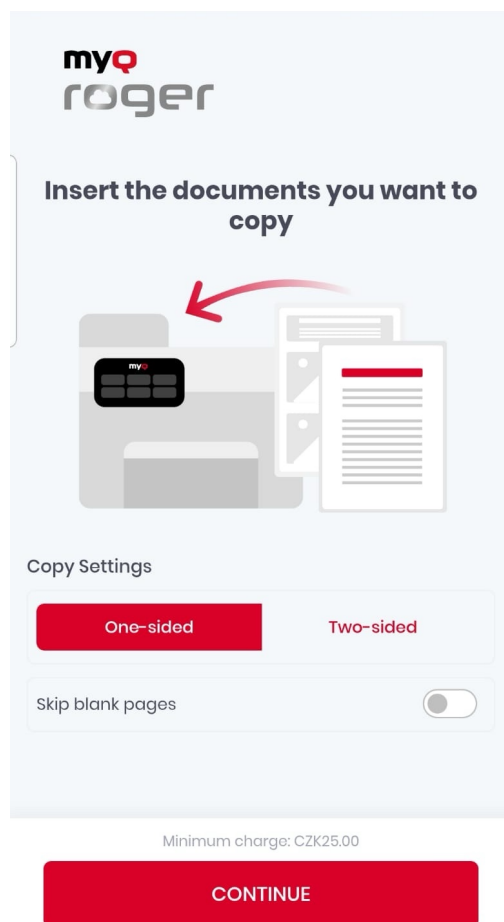
8.3 Copia dei documenti

Se un ospite accede a PrintSharing su un dispositivo HP in esecuzione su Roger Server2.21+, vedrà anche l'opzione **«Copia documento»**. La copia dei documenti consiste semplicemente in una combinazione di scansione e successiva stampa dei documenti e funziona come segue:

1. Seleziona **"Copia documento"** nella schermata di benvenuto di PrintSharing.



2. Inserire i documenti da copiare nel dispositivo, selezionare “Copia **su un solo lato**” o “Copia **fronte-retro**” e attivare o disattivare l’opzione “**Salta pagine bianche**”.



3. Viene visualizzata la schermata **“Scansione in corso...”** mentre vengono scansionate le pagine da copiare.
4. Le pagine scansionate sono pronte per la stampa; gli utenti possono:

The screenshot displays the MyQ Roger PrintSharing interface. At the top, the logo 'myQ roger' is visible. Below it, a message states 'Your scanned pages are ready to print'. A card shows 'Page 2' with a document icon, 'A4, Color', and a price of 'CZK4.00'. The 'Copy Settings (scan/print)' section includes a 'Copies' input field set to '1', and two rows of buttons: 'One-sided' and 'Two-sided' (with 'One-sided' selected), and 'B&W' and 'Color' (with 'Color' selected). The 'Total' cost is shown as 'CZK4.00'. At the bottom, a red 'CONTINUE' button is present, and a note indicates 'Minimum charge: CZK25.00'.

- a. Selezionare il numero totale di **"Copie"** da stampare
 - b. Scegliere se le pagine stampate debbano essere **"Fronte"** o **"Fronte-retro"**
 - c. Scegliere se le pagine stampate debbano essere **in B&N** o **a colori**
 - d. Visualizzare il prezzo totale con le opzioni selezionate
5. Gli utenti inseriscono il proprio indirizzo e-mail, selezionano **"Paga"** e **avviano la copia** per iniziare a stampare le pagine scansionate.

myQ
roger

 Scan (2 pages)
1 Copies, 2 Pages, A4, One-sided, Color
CZK4.00





Total price

CZK25.00

We will return the difference based on the actual amount printed.

Minimum charge: CZK25.00

Pay and start copying

9 Monitoraggio di PrintSharing

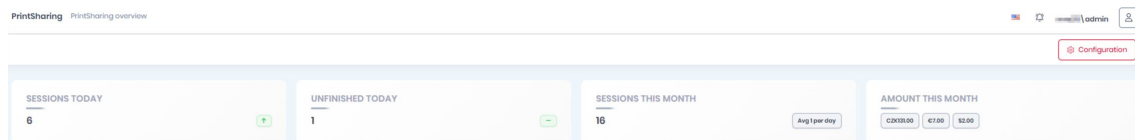
Per visualizzare la cronologia di utilizzo e delle transazioni di PrintSharing, vai su **Roger > PrintSharing**.

- i** MyQ Roger mostra informazioni di riepilogo e dettagli selezionati su ciascuna transazione. Per informazioni complete sulle transazioni, accedi alla tua dashboard Stripe:
- <https://dashboard.stripe.com/login>

9.1 Dashboard di riepilogo

Il dashboard mostra a colpo d'occhio le metriche di utilizzo in tempo reale:

- **Sessioni odierne:** sessioni ospite completate oggi.
- **Incomplete oggi:** sessioni incomplete o abbandonate oggi.
- **Sessioni questo mese:** totale delle sessioni con media giornaliera.
- **Importo questo mese:** entrate totali generate questo mese. Se viene utilizzata la modalità di stampa gratuita, viene visualizzato come vuoto.



9.2 Panoramica dei pagamenti

La tabella **Panoramica dei pagamenti** mostra la cronologia delle transazioni per tutte le sessioni PrintSharing.

9.2.1 Ricerca delle transazioni

Utilizza la barra di ricerca per trovare transazioni specifiche in base all'ID transazione, all'indirizzo e-mail o ad altri campi.

I filtri avanzati consentono di restringere i risultati in base a:

- Intervallo di date (ora di creazione)
- Importo (valuta e intervallo minimo/massimo)
- Stato della transazione (riuscita, fallita, in sospeso, ecc.)

9.2.2 Dati della transazione

Ogni transazione mostra:

- Ora di creazione e di pagamento
- ID transazione, stato e importo
- Ricevuta: clicca sulla ricevuta per scaricarne una copia.
- Informazioni sull'utente ospite: questi campi possono mostrare identificatori ospite generati dal sistema.

Personalizza la tabella: clicca sull'icona a forma di ingranaggio per mostrare/ nascondere le colonne e riordinarle.

Esempio:

Payments overview

Search...

▼ Show advanced filters

Creation time	State	Amount	Transaction id	Receipt	Paid Time	User name	Email address	First Name	Surname
1/16/2026, 8:08:12 PM	Successful	C2K33.00	g1_PrintShare439@Example.com	Receipt: g1_P1626	1/16/2026, 8:08:44 PM	PrintSharing#50	PrintSharing#50@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/16/2026, 7:58:51 PM	Successful	C2K48.00	g1_P1626@PrintSharing.com	Receipt: g1_P1626	1/16/2026, 7:59:54 PM	PrintSharing#49	PrintSharing#49@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/16/2026, 7:50:47 PM	Successful	C2K25.00	g1_P1626@PrintSharing.com	Receipt: g1_P1626	1/16/2026, 7:51:48 PM	PrintSharing#48	PrintSharing#48@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/16/2026, 5:23:33 PM	Successful	C2K25.00	g1_P1626@PrintSharing.com	Receipt: g1_P1626	1/16/2026, 5:24:40 PM	PrintSharing#47	PrintSharing#47@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/16/2026, 5:13:35 PM	Successful	\$2.00	g1_P1626@PrintSharing.com	Receipt: g1_P1626	1/16/2026, 5:14:30 PM	PrintSharing#40	PrintSharing#40@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/16/2026, 5:11:23 PM	Unsuccessful	\$3.00	g1_P1626@PrintSharing.com			PrintSharing#39	PrintSharing#39@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/15/2026, 6:07:01 PM	Successful	€1.00	g1_P1626@PrintSharing.com	Receipt: g1_P1626	1/15/2026, 6:07:30 PM	PrintSharing#3	PrintSharing#3@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/15/2026, 2:56:07 PM	Incomplete	€1.00	g1_P1626@PrintSharing.com			PrintSharing#4	PrintSharing#4@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/15/2026, 2:24:24 PM	Successful	€1.00	g1_P1626@PrintSharing.com	Receipt: g1_P1626	1/15/2026, 2:24:56 PM	PrintSharing#29	PrintSharing#29@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/15/2026, 12:30:10 PM	Successful	€1.00	g1_P1626@PrintSharing.com	Receipt: g1_P1626	1/15/2026, 12:30:41 PM	PrintSharing#28	PrintSharing#28@example.com	PrintSharing	PrintSharing

1 2 10

Total 10

10 Dati e privacy

PrintSharing è progettato con rigorosi controlli di sicurezza e privacy per proteggere sia i dati degli ospiti che quelli dei tenant. Gli ospiti non possono accedere ai dati dei tenant, ai Lavori di Stampa di altri utenti o alle funzioni amministrative. PrintSharing opera in un ambiente completamente isolato all'interno del sistema Roger.

10.1 Isolamento della sessione degli ospiti

- Ogni ospite riceve un account temporaneo e isolato con autorizzazioni limitate.
- Gli ospiti possono accedere solo ai propri lavori di stampa, mai ai dati di altri ospiti o utenti tenant.
- Tutti i file e i Lavori di Stampa degli ospiti vengono automaticamente eliminati al termine della sessione (timeout o logout).
- Dopo 5 minuti di inattività, la sessione viene automaticamente terminata e i dati vengono eliminati.

10.2 Sicurezza dei dati

- I file caricati dagli ospiti vengono archiviati in un archivio blob crittografato con token di accesso a tempo limitato.
- L'autenticazione degli ospiti utilizza token sicuri e monouso, senza memorizzazione di password.
- L'elaborazione dei pagamenti è conforme allo standard PCI tramite Stripe (i dati delle carte di credito non vengono mai trasmessi ai server Roger).
- Tutte le comunicazioni tra i dispositivi degli ospiti, il cloud Roger e le stampanti sono crittografate.

10.3 Protezione della privacy

- Gli account degli ospiti utilizzano identificatori generati dal sistema, quindi non sono richieste informazioni personali per la stampa.
- Gli indirizzi e-mail (se forniti) vengono memorizzati separatamente e utilizzati solo per l'invio delle ricevute.
- Gli account degli ospiti sono nascosti dalle schermate di gestione degli utenti e esclusi dalla sincronizzazione degli utenti.
- I registri delle transazioni sono resi anonimi ai fini della reportistica.

10.4 Pulizia automatica

PrintSharing rimuove automaticamente i dati degli ospiti.

- I file caricati vengono eliminati immediatamente dopo il completamento della stampa o la fine della sessione.

- I lavori di stampa scadono automaticamente e vengono eliminati al termine della sessione.

11 Risoluzione dei problemi

Questa sezione aiuta gli amministratori tenant a risolvere i problemi comuni relativi a PrintSharing.

11.1 Problemi relativi ai pagamenti e a Stripe

11.1.1 Stato dell'account Stripe bloccato su "IN ATTESA"

Causa: Stripe verifica manualmente i dettagli aziendali, operazione che può richiedere da alcune ore a qualche giorno.

Soluzione: non è richiesta alcuna azione. Durante l'attesa, PrintSharing rimane operativo ed è comunque possibile eseguire dei test. Se la verifica richiede più tempo del previsto, controlla la tua e-mail per eventuali richieste di documentazione aggiuntiva da parte di Stripe.

11.1.2 All'ospite è stato addebitato un importo superiore al prezzo indicato

Causa: il costo del lavoro di stampa era inferiore all'importo minimo addebitabile per la valuta utilizzata (ad esempio, 1,00 EUR o 1,00 USD).

Soluzione: si tratta di un comportamento previsto. Il sistema arrotonda automaticamente al minimo per coprire i costi di elaborazione. Sulla ricevuta dell'ospite compare una voce "Adeguamento del valore minimo dell'ordine" che spiega la differenza.

Prevenzione: valuta la possibilità di adeguare il tuo listino prezzi in modo che i lavori di stampa più comuni raggiungano la soglia minima.

11.1.3 Il pagamento risulta "Bloccato" o "Pre-autorizzato", ma l'ospite non ha stampato

Causa: il pagamento viene pre-autorizzato prima dell'inizio della stampa e acquisito solo dopo il completamento con esito positivo. Se il lavoro non va a buon fine o l'ospite annulla, l'autorizzazione viene rilasciata.

Soluzione: l'importo trattenuto viene in genere sbloccato dalla banca dell'ospite entro pochi giorni lavorativi. Non è richiesta alcuna azione da parte tua.

Se l'ospite richiede il rilascio immediato: consiglia loro di contattare la propria banca, poiché i tempi di rilascio sono controllati dal loro istituto finanziario.

11.1.4 Come emettere un rimborso per un lavoro di stampa non riuscito

In qualità di commerciante registrato, devi elaborare tutti i rimborsi manualmente.

Passaggi:

1. Accedi alla tua dashboard Stripe
2. Vai su Pagamenti
3. Trova la transazione
4. Clicca su "Rimborso" e segui le istruzioni

Nota: le commissioni di elaborazione di Stripe non sono generalmente rimborsabili da Stripe, anche quando si emette un rimborso.

11.2 Problemi relativi alla stampante e alla connettività

11.2.1 Il codice QR non viene visualizzato sullo schermo della stampante

Controlla quanto segue:

1. **Licenza:** assicurarsi che alla stampante sia assegnata una licenza MyQ Roger CPM
2. **Firmware:** verificare che la versione del firmware della stampante soddisfi i requisiti minimi (ad esempio, Kyocera 25.11+)
3. **Schermata predefinita:** nella configurazione della stampante, verificare che "PrintSharing" sia selezionato come schermata predefinita sui terminali nella scheda Login
4. **PrintSharing abilitato:** verificare che PrintSharing sia abilitato per quella specifica stampante o gruppo di stampanti.

11.2.2 L'ospite scansiona il codice QR ma la pagina non viene caricata

Causa: problema di connettività di rete tra il dispositivo dell'ospite e i servizi cloud Roger.

Controllare quanto segue:

1. **Rete della stampante:** verificare che la stampante disponga di una connessione Internet stabile ai servizi cloud Roger
2. **Rete ospite:** se l'ospite si trova su una rete Wi-Fi ospite con restrizioni, assicurarsi che abbia accesso a Internet per raggiungere la pagina di accesso Roger

Soluzione alternativa: chiedere all'ospite di passare temporaneamente ai dati mobili per verificare se si tratta di un problema di restrizione Wi-Fi.

11.2.3 L'ospite segnala che la stampa non ha funzionato

Procedura diagnostica:

1. Controllare la cronologia delle transazioni per il periodo di tempo pertinente.
2. Verificare lo stato del pagamento (è stato acquisito o solo pre-autorizzato?).
3. Controllare la coda di stampa per verificare se ci sono lavori di stampa bloccati o non riusciti.
4. Verificare che la stampante fosse online e funzionante.

Cause comuni:

- Formato file non supportato.
- Dimensione del file superiore ai limiti consentiti dal provider di rete.
- La stampante era offline o senza carta/toner.
- Interruzione della rete durante l'invio dei lavori di stampa.

12 FAQ

Questa sezione fornisce risposte rapide alle domande più frequenti sulle sessioni ospiti di PrintSharing, l'amministrazione e l'elaborazione dei pagamenti.

12.1 Stampa per gli ospiti

Gli ospiti devono scaricare un'app per stampare?

No. Gli ospiti hanno solo bisogno di un dispositivo mobile con una fotocamera e un browser web. Non è richiesta la registrazione di un account né il download di un'app.

Gli ospiti possono stampare più file in un'unica transazione?

Sì. Una transazione può includere uno o più Lavori di Stampa.

Gli ospiti possono stampare senza scansionare il codice QR (ad es. URL)?

No. Le sessioni PrintSharing vengono avviate tramite il codice QR della stampante.

Gli ospiti devono avere un indirizzo e-mail?

Gli ospiti possono stampare senza registrare un account. L'indirizzo e-mail è richiesto solo per l'invio della ricevuta (modalità Stampa a pagamento).

12.2 Comportamento della sessione ospite

Un ospite può annullare un lavoro di stampa dopo averlo caricato?

Se l'ospite annulla prima dell'acquisizione del pagamento, la transazione non viene completata. Se il pagamento è già stato acquisito, i rimborsi devono essere gestiti manualmente dall'amministratore del tenant tramite Stripe.

Cosa succede se l'ospite se ne va senza completare il pagamento?

La sessione viene contrassegnata come incompleta/abbandonata. In genere non è richiesta alcuna azione. È possibile monitorare le sessioni incomplete nella dashboard di PrintSharing.

Cosa succede ai documenti degli ospiti dopo la stampa?

Per motivi di sicurezza, tutti i file e i Lavori di Stampa degli ospiti vengono automaticamente eliminati subito dopo che l'utente ha effettuato il logout o dopo 5 minuti di inattività.

12.3 Amministrazione di PrintSharing

È possibile limitare il numero di pagine che un ospite può stampare?

Sì. Nella configurazione della stampante è possibile impostare una "lunghezza massima del documento" per evitare abusi, cosa altamente raccomandata per la modalità di stampa gratuita.

Gli utenti registrati esistenti possono ancora utilizzare le stampanti?

Sì. Anche se PrintSharing è la schermata predefinita, gli utenti registrati possono comunque passare ad altri metodi di accesso abilitati e utilizzare il dispositivo come al solito.

Posso applicare prezzi diversi per stampanti diverse?

Sì. Utilizza gruppi/configurazioni di stampanti diversi con listini prezzi diversi.

Dove posso vedere quanto ho guadagnato questo mese?

È possibile visualizzare un riepilogo delle entrate nella dashboard di riepilogo di PrintSharing all'interno dell'interfaccia di amministrazione di Roger. Per esportazioni finanziarie dettagliate, utilizzare la dashboard di Stripe.

12.4 Pagamenti e ricevute

Quando viene effettivamente addebitato il costo all'ospite?

Il pagamento viene pre-autorizzato prima dell'inizio della stampa e acquisito solo dopo che la stampa è stata completata con successo. Se la stampa non va a buon fine, l'autorizzazione viene in genere rilasciata automaticamente.

Perché l'ospite vede un totale più alto del previsto?

Questo può accadere se il costo di stampa è inferiore all'*importo minimo addebitabile* per la valuta. In tal caso, all'ospite viene addebitato l'importo minimo e la differenza viene indicata come voce "Adeguamento del valore minimo dell'ordine" sulla ricevuta.

Gli ospiti possono pagare utilizzando Apple Pay / Google Pay? I metodi di pagamento dipendono da quelli supportati da Stripe nella tua regione e dalla configurazione del tuo account Stripe. La disponibilità può variare.

Posso disattivare le ricevute?

No. In modalità Stampa a pagamento, gli ospiti ricevono una ricevuta via e-mail dopo aver effettuato il pagamento.

Posso personalizzare il contenuto delle ricevute (logo, formattazione, campi aggiuntivi)? Il contenuto

delle ricevute viene generato automaticamente. È possibile controllare i dettagli aziendali/di fatturazione visualizzati sulle ricevute tramite la configurazione di PrintSharing.

Le commissioni Stripe e la commissione della piattaforma MyQ vengono riportate sulla ricevuta?

No. Gli ospiti vedono l'importo addebitato e le voci relative alla stampa. Le commissioni di elaborazione Stripe e le commissioni della piattaforma vengono gestite separatamente.

Chi è responsabile dei rimborsi e delle controversie?

Tu sei il **commerciante registrato**. Devi elaborare i rimborsi e gestire i chargeback e le controversie tramite Stripe.

Come funzionano i rimborsi?

I rimborsi vengono avviati manualmente tramite la dashboard di Stripe. Le commissioni di elaborazione Stripe non sono generalmente rimborsabili.

myQ roger

RISPARMIA TEMPO CON SOLUZIONI DI STAMPA PERSONALIZZATE

MyQ Roger è una soluzione cloud-native progettata per gli uffici moderni cloud-first, che semplifica i flussi di lavoro documentali e consente navigazione, stampa e scansione sicure ovunque si trovino gli utenti.

50+ milioni
Utenti che si affidano a MyQ

1+ milione
Dispositivi attivi

26+
Marchi supportati

1000+
Partner certificati

Presente in **140+** paesi

 info@myq-solution.com

 myq-solution.com



Premi e certificazioni

