Guía de inicio rápido de MyQ Roger 0.1

ESPAÑOL

Generado a partir de docs.myq-solution.com
agosto/2026
Copyright © 2026 MyQ spol. s r.o. Todos los derechos reservados.

Aviso sobre la traducción

Esta traducción se creó con la ayuda de inteligencia artificial. En caso de discrepancia o ambigüedad, prevalecerá el documento original en inglés.

Tabla de contenido

1 Antes de empezar 6
1.1 Requisitos administrativos 6
1.2 Requisitos de red 6
1.3 Descripción general de los componentes 7
2 Acceda a su inquilino 8
2.1 Iniciar sesión en el servidor MyQ Roger 8
2.2 Descripción general de la interfaz web 9
3 Importar y sincronizar usuarios 11
3.1 Conectar Microsoft Entra ID 11
3.2 Ejecutar la sincronización inicial 11
3.3 Verificar la sincronización de usuarios 12
4 Añadir y emparejar impresoras 13
4.1 Marcas de dispositivos multifunción compatibles 13
4.2 Requisitos generales 13
4.3 Emparejar una impresora mediante un código QR 14
4.4 Emparejar una impresora con el código de dispositivo 15
4.5 Comprueba que el emparejamiento se ha realizado correctamente 16
4.6 Métodos de autenticación 17
4.7 Configurar flujos de trabajo 18
4.8 Documentación específica de la marca del terminal 19
5 Instalar el Desktop Client 21
5.1 Instalación mediante el asistente de configuración 22
5.2 Instalación silenciosa para implementaciones empresariales 22
5.3 Habilitar el inicio de sesión único 23
6 Instalar la aplicación móvil 25
6.1 Descargar e instalar 25
6.2 Inicia sesión con tu cuenta de trabajo 26
6.3 Descripción general de la aplicación móvil 26
7 Aspectos básicos para el usuario: Imprimir y escanear 28
7.1 Imprimir un documento 28
7.2 Escanear un documento 29
8 Pasos siguientes 32

8.1 Documentación de terminales específica de la marca 32
9 Solución de problemas 33
9.1 Redes básicas 33
9.2 Estado de los servicios MyQ Roger 35
9.3 Escaneos a correo electrónico no entregados 42
9.4 Obtención de registros y contacto con el servicio de asistencia 45
9.5 Entra ID Permisos 55
10 Contactos comerciales 63

MyQ Roger es una solución de impresión y flujo de trabajo de documentos nativa de la nube. A diferencia de los Print Server locales tradicionales, MyQ Roger es totalmente sin servidor: no hay que instalar ningún software en su infraestructura. Su tenant está alojado en Microsoft Azure con centros de datos en las regiones de la UE y EE. UU.

Utilice esta Guía de inicio rápido para empezar a utilizar **MyQ Roger**. Esta guía le guiará a través del proceso de acceso a su inquilino, la sincronización de usuarios desde Microsoft Entra ID, la implementación del Desktop Client y la aplicación móvil, y el emparejamiento de su primera impresora. Una vez completados estos pasos, sus usuarios podrán imprimir y escanear de forma segura desde cualquier lugar.

---

1 Antes de empezar

Antes de iniciar la configuración, obtenga su licencia de MyQ Roger a través de su socio de MyQ y compruebe que su entorno cumple los siguientes requisitos.

1.1 Requisitos administrativos

Requisito	Descripción
Cuenta de administrador del tenant	Debe disponer de una cuenta con derechos administrativos completos sobre su inquilino de MyQ Roger.
Registro de la aplicación Microsoft Entra ID (requerido solo para la sincronización de usuarios desde Entra ID)	Un registro de aplicación específico en su portal de Microsoft Azure con los siguientes permisos de API (Microsoft Graph, tipo de aplicación): `User.Read.All` y `Group.Read.All`.
Secreto de cliente (requerido solo para la sincronización de usuarios desde Entra ID)	Un valor de secreto de aplicación válido, junto con el ID de aplicación (cliente) y el ID de directorio (inquilino) de su registro de aplicación de Entra ID.

1.2 Requisitos de red

Todos los componentes (dispositivos multifunción, Desktop Clients y aplicaciones móviles) requieren acceso a Internet saliente.

Puerto	Protocolo	Finalidad
443	HTTPS	Llamadas a la API REST, autenticación de usuarios y comunicación con el servidor MyQ Roger.
5671	AMQP	Señalización en tiempo real entre el Desktop Client y el bus de eventos.

El Desktop Client utiliza SNMP e IPPS para detectar impresoras locales y liberar trabajos de impresión.

Para verificar que el acceso HTTPS y AMQP saliente a la nube de MyQ Roger está disponible, ejecute los comandos de PowerShell correspondientes a su región:

```
tnc eu.roger.myq.cloud -port 443
tnc eu.amqp.myq.cloud -port 5671
```

```
tnc us.roger.myq.cloud -port 443
tnc us.amqp.myq.cloud -port 5671
```

1.3 Descripción general de los componentes

MyQ Roger consta de estos componentes principales:

Componente	Descripción
Servidor MyQ Roger	La consola web alojada en la nube para la administración. Accede a ella en `eu.roger.myq.cloud` (Europa) o `us.roger.myq.cloud` (América).
MyQ Roger Client (MRC)	La aplicación de escritorio para Windows y macOS que gestiona la cola de impresión local y el envío de trabajos.
Aplicación móvil MyQ Roger	La aplicación para smartphones con iOS y Android que permite el inicio de sesión sin contacto, el escaneo móvil y la liberación remota de trabajos.
Embedded Terminal	La aplicación instalada en dispositivos multifunción (HP Workpath, Kyocera, Ricoh) que proporciona autenticación segura y flujos de trabajo en el dispositivo.

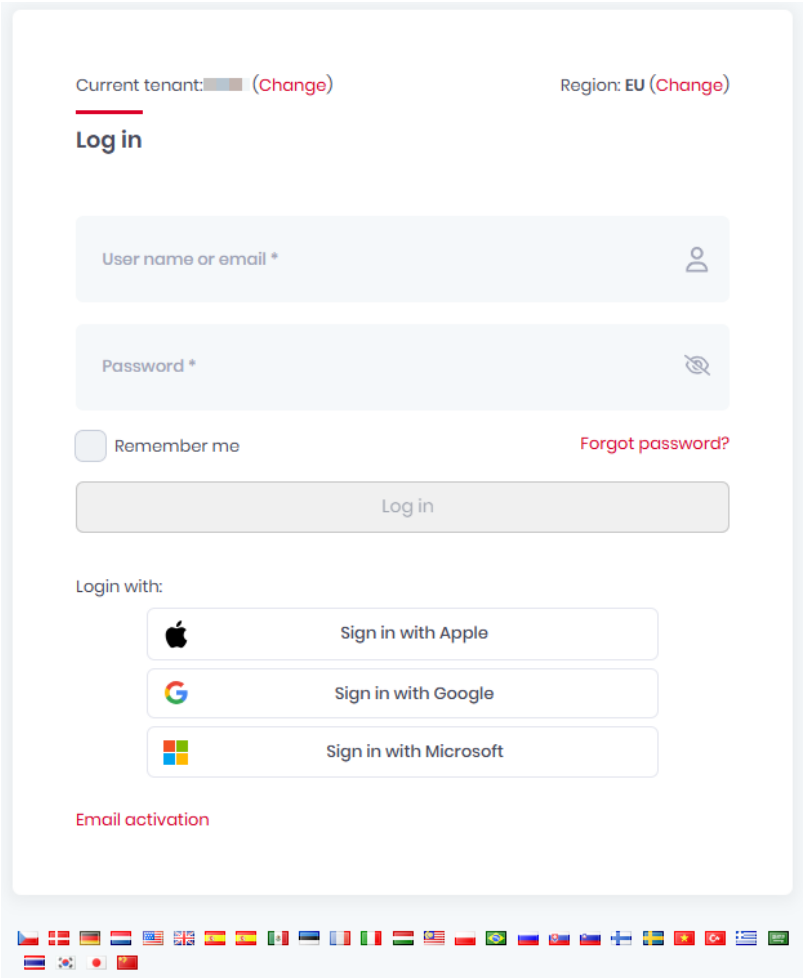
2 Acceda a su inquilino

Para acceder a su tenant de MyQ Roger, inicie sesión en la interfaz web del servidor MyQ Roger utilizando su URL regional y las credenciales de tenant que se le han asignado.

2.1 Iniciar sesión en el servidor MyQ Roger

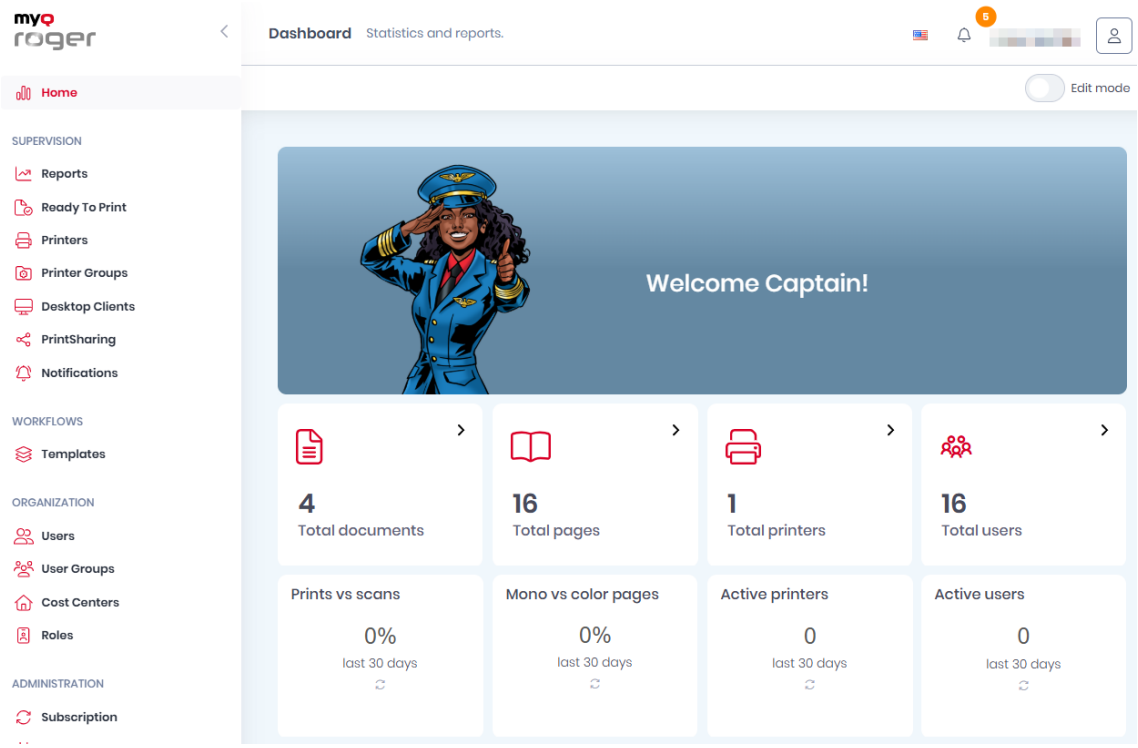
1. Abre un navegador web y ve a tu URL regional:
   - **Europa**: `https://eu.roger.myq.cloud`
   - **América**: `https://us.roger.myq.cloud`
2. Introduzca **el nombre** de su **tenant** (el identificador del tenant de su organización).
3. Introduce tu nombre de usuario y contraseña de MyQ Roger.

   O
4. Elige tu método de inicio de sesión:
   - **Iniciar sesión con Apple**: inicia sesión con tu ID de Apple.
   - **Iniciar sesión con Google**: inicia sesión con tu ID de Google.
   - **Iniciar sesión con Microsoft**: utiliza tus credenciales de Microsoft Entra ID



2.2 Descripción general de la interfaz web

Una vez iniciada la sesión, el panel de control **de la página de inicio** muestra widgets con estadísticas de uso e informes.



El menú principal (accesible desde el lado izquierdo) está organizado en estas categorías:

Menú	Finalidad
Inicio	Panel de control con widgets para estadísticas, informes y acciones rápidas.
Supervisión	Gestione informes, impresoras, grupos de impresoras (licencia CPM), Desktop Clients y notificaciones.
Flujos de trabajo	Crea y gestiona plantillas de flujos de trabajo (licencia CPM).
Organización	Gestione usuarios, grupos de usuarios, centros de coste (licencia CPM) y roles.
Administración	Configurar suscripciones, integraciones, listas de precios, configuraciones de impresoras y ajustes.
Sistema	Acceda a los registros de auditoría y a la información del sistema.

3 Importar y sincronizar usuarios

Puede añadir usuarios a su tenant de MyQ Roger de las siguientes maneras.

- **Añadir un usuario manualmente**
  Vaya a **MyQ Roger > Usuarios > Crear nuevo usuario** y defina el usuario manualmente.
- **Importar desde Excel / CSV**
  Para añadir rápidamente varios usuarios, puede importar desde un archivo Excel o CSV.
- **Sincronizar desde Microsoft Entra ID**
  Para importar y sincronizar usuarios a gran escala, configura la sincronización desde Microsoft Entra ID en **Integraciones**.

La mayoría de las implementaciones empresariales de MyQ Roger utilizan Microsoft Entra ID para aprovisionar y gestionar usuarios automáticamente. Los usuarios sincronizados inician sesión con sus credenciales de Microsoft.

3.1 Conectar Microsoft Entra ID

Te recomendamos que crees una integración dividida. En Integraciones, simplemente selecciona **Añadir integración**, elige **Crear automáticamente** e inicia sesión en el inquilino de Entra ID correspondiente. Para obtener más información, consulta **Integraciones** en la Guía del servidor Roger.

3.2 Ejecutar la sincronización inicial

1. Una vez conectado, haz clic en **Sincronizar ahora** para realizar la sincronización inicial.
2. Una vez completada la sincronización, vaya a **Organización > Usuarios** para verificar que los usuarios aparecen con la etiqueta «ID sincronizado».
3. (Opcional) Habilita **Sincronizar automáticamente** para ejecutar la operación de sincronización una vez cada 24 horas.

Los usuarios sincronizados deben utilizar **«Iniciar sesión con Microsoft»** para iniciar sesión en el servidor MyQ Roger, la aplicación móvil y el Desktop Client.

3.3 Verificar la sincronización de usuarios

Consulte el estado de la sincronización de usuarios en **Administración > Integraciones**, seleccione **Sincronización de usuarios** en la conexión de Microsoft correspondiente y expanda la información **de Estado de la sincronización**.

Para ver todos los usuarios, en el servidor MyQ Roger vaya a **Organización > Usuarios**. Puede filtrar esta vista por usuarios añadidos mediante la sincronización de Entra ID (Azure AD).

4 Añadir y emparejar impresoras

MyQ Roger es compatible con Embedded Terminals en dispositivos multifunción (MFD) de HP, Kyocera y Ricoh. Cada dispositivo debe emparejarse con su cuenta de usuario para habilitar la impresión y el escaneo seguros.

4.1 Marcas de dispositivos multifunción compatibles

Marca	Tipo de terminal	Notas
HP	Aplicación Workpath	Requiere el firmware FutureSmart 5.7 o superior. Se implementa a través de HP Command Center[1].
Kyocera	Aplicación HyPAS	Hay dos versiones disponibles: 26 (nueva) y 24.1 (clásica).
Ricoh	Aplicación SmartSDK	Se instala a través del instalador MyQ Roger Ricoh.

4.2 Requisitos generales

Antes de emparejar una impresora, asegúrese de que se cumplen estos requisitos previos:

- **Firmware:**
  el dispositivo ejecuta la versión de firmware requerida.
- **Conectividad de red**
  El dispositivo multifunción tiene acceso a Internet saliente en el puerto 443 (HTTPS).
- **Sincronización de la hora** El reloj del dispositivo está sincronizado con `time.windows.com`. Una hora incorrecta provocará errores en la validación del certificado HTTPS.
- **Terminal instalada:**
  la aplicación de terminal MyQ Roger está instalada en el dispositivo (consulte las guías específicas de cada marca).

> **Dispositivos compatibles**
> Para comprobar si su dispositivo es compatible con la Embedded Terminal MyQ Roger correspondiente, consulte las siguientes páginas:

1. http://hpcommandcenter.com/

- Dispositivos KYOCERA (nuevos) compatibles[2]
- Dispositivos KYOCERA (clásicos) compatibles[3]
- Dispositivos HP Workpath compatibles[4]
- Dispositivos Ricoh compatibles[5]

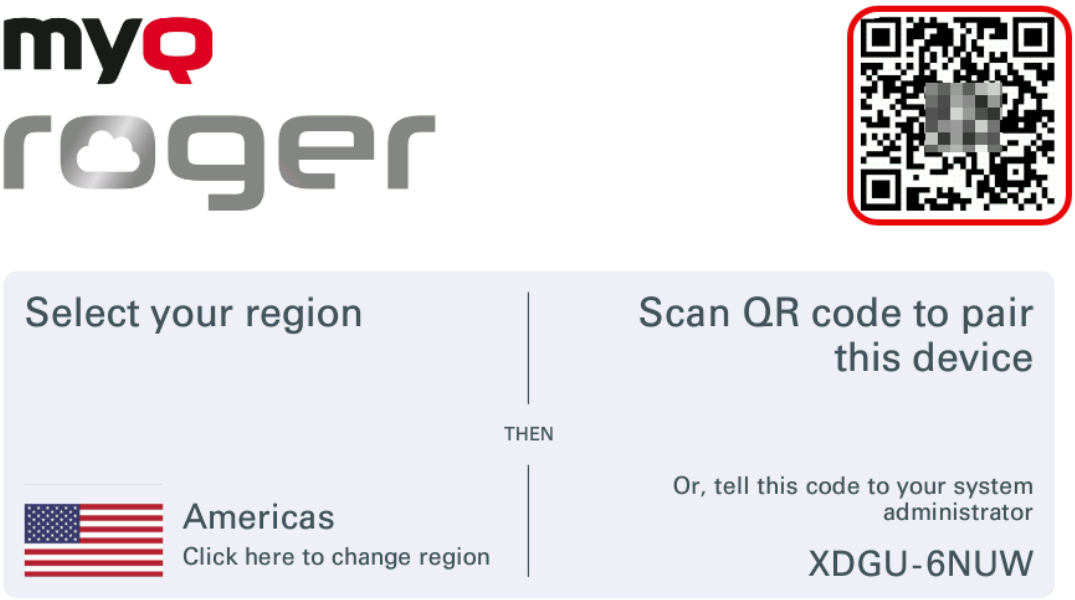
4.3 Emparejar una impresora mediante un código QR

Este método utiliza la aplicación móvil y se recomienda para un emparejamiento rápido.

1. En el dispositivo multifunción, abre la aplicación de terminal MyQ Roger.
2. Seleccione su región (Europa o América).
3. El panel muestra un **código QR de configuración** y un **código de dispositivo manual**.
4. En su smartphone, abra la aplicación móvil MyQ Roger.
5. Pulse el botón **de inicio de sesión** y escanee el código QR que se muestra en el dispositivo multifunción.
6. La impresora se empareja con su cuenta de usuario.

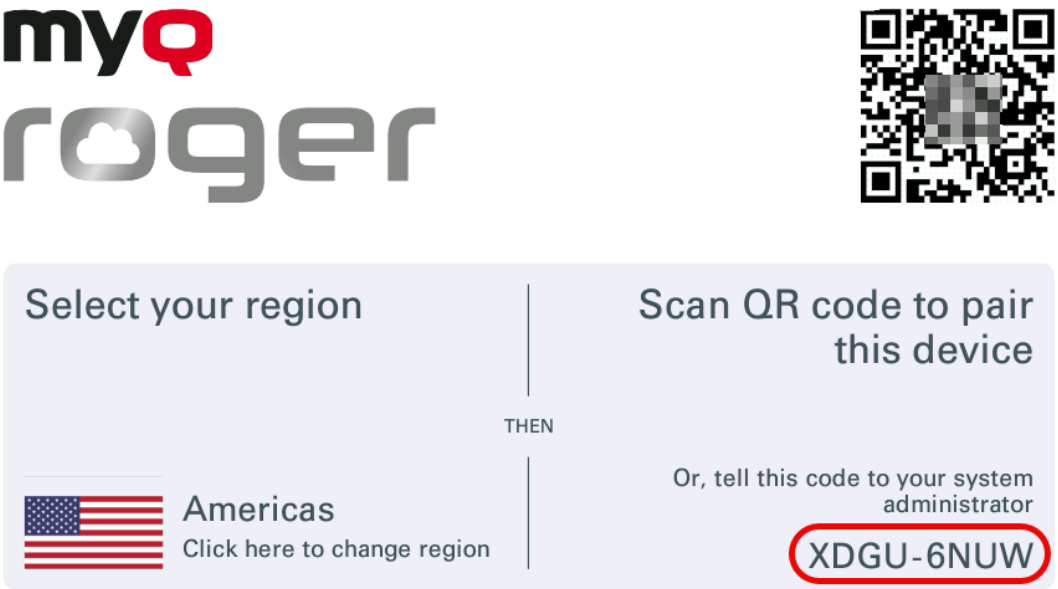
   El panel del MFD se actualiza para mostrar la pantalla de inicio de sesión de MyQ Roger.

2. https://docs.roger.myq.cloud/en/myq-roger-hypas-application-installation-and-usage-new/26/supported-devices
3. https://docs.roger.myq.cloud/en/hypas/1.0/supported-devices
4. https://developers.hp.com/workpath/compatible-devices
5. https://docs.roger.myq.cloud/en/ricoh/1.0/supported-devices



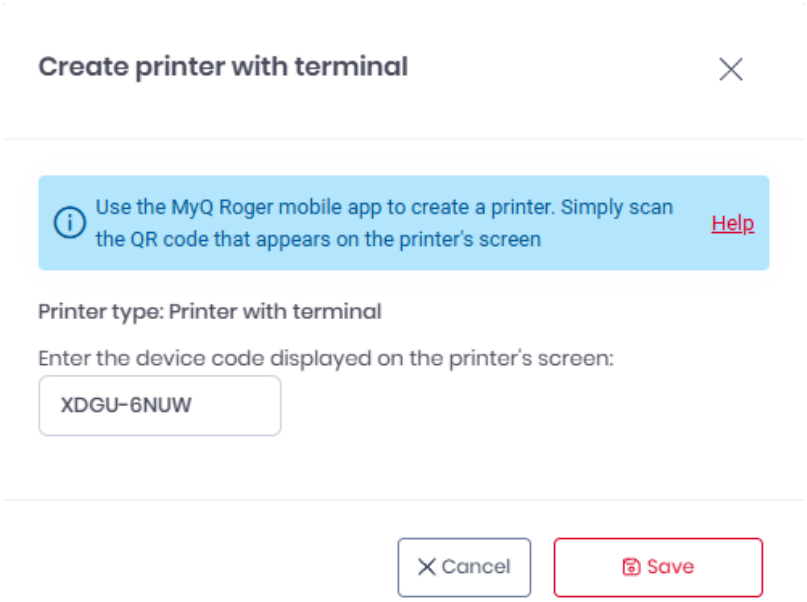
4.4 Emparejar una impresora con el código de dispositivo

Este método utiliza la consola web.



1. En el dispositivo multifunción, abre la aplicación de terminal MyQ Roger y anota el **código de dispositivo manual**.
2. En el servidor MyQ Roger, vaya a **Supervisión > Impresoras**.

3. Haga clic en **+Añadir nueva impresora** y seleccione **Crear impresora con terminal**.
4. Introduzca el código de dispositivo que aparece en el panel del dispositivo multifunción.

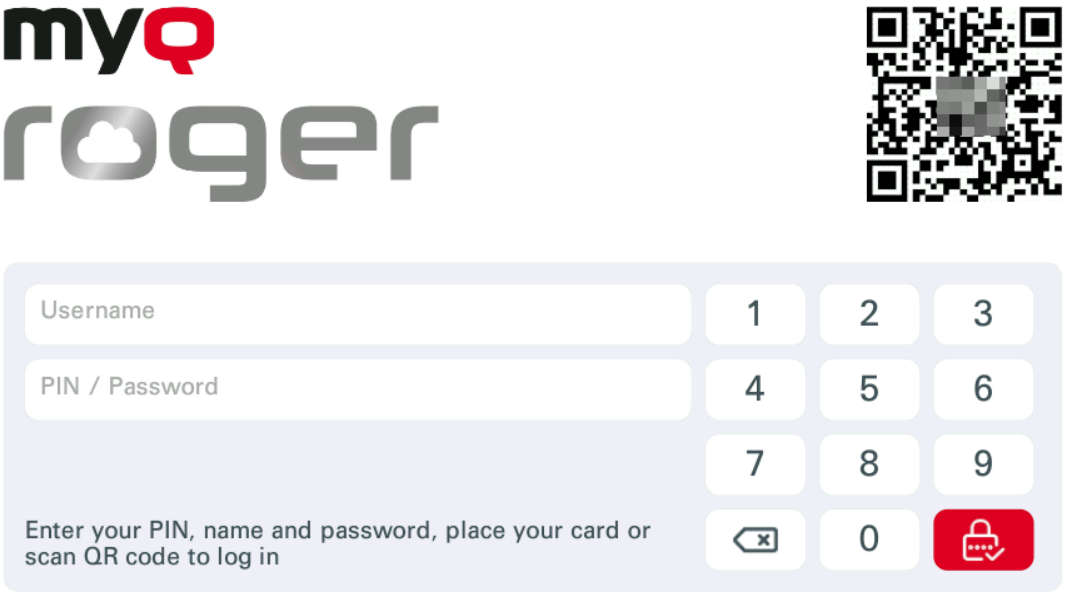


1 Añade una impresora utilizando el código del dispositivo

5. Haga clic en **Guardar**. La impresora se empareja con su inquilino.

4.5 Comprueba que el emparejamiento se ha realizado correctamente

Una vez que haya emparejado su impresora con su cuenta de MyQ Roger, el terminal mostrará el logotipo de MyQ Roger y los métodos de inicio de sesión habilitados.



4.6 Métodos de autenticación

MyQ Roger admite cuatro métodos de autenticación para el inicio de sesión en el terminal de la impresora. Todos los métodos de inicio de sesión se gestionan de forma centralizada desde el servidor MyQ Roger, donde puede:

- Habilitar o deshabilitar cualquier método de inicio de sesión.
- Configurar la pantalla de inicio de sesión predeterminada (por ejemplo, QR para entornos centrados en dispositivos móviles).
- Aplicar diferentes reglas de inicio de sesión en distintos dispositivos mediante perfiles de configuración de impresora.

4.6.1 Autenticación mediante PIN

Los usuarios reciben un PIN en su correo electrónico de bienvenida.

- Los usuarios pueden restablecer su PIN a través de la interfaz de usuario del servidor MyQ Roger o de la aplicación móvil MyQ Roger.
- La longitud del PIN aumenta automáticamente a medida que crece la base de usuarios (gestión de la densidad del PIN) para mantener la seguridad.

4.6.2 Código QR dinámico

Los usuarios escanean un código QR dinámico que se muestra en el terminal del dispositivo mediante la aplicación móvil MyQ Roger.

- Inicio de sesión sin contacto.

- Permite gestionar la impresión directamente desde el dispositivo móvil.

4.6.3 Autenticación con tarjeta

- **Autoasignación:** los usuarios inician sesión (PIN o QR), seleccionan *«Asignar tarjeta»* y pasan su tarjeta para registrarla como método de autenticación.
- **Asignación por parte del administrador:** las tarjetas se pueden preasignar a través de Microsoft Entra ID asignando un campo del directorio al número de la tarjeta.

4.6.4 Nombre de usuario y contraseña

Inicio de sesión con credenciales estándar utilizando sus credenciales de MyQ Roger. Este método se utiliza normalmente como método de respaldo, o para usuarios sin dispositivos móviles ni tarjetas.

4.7 Configurar flujos de trabajo

Una vez emparejados los dispositivos, ya está listo para empezar a utilizar los flujos de trabajo. Un flujo de trabajo es una cadena de acciones y decisiones necesarias para realizar una tarea; por ejemplo, escanear a una ubicación de almacenamiento en la nube, escanear al correo electrónico del departamento, copiar en blanco y negro a dúplex. Las plantillas de flujo de trabajo convierten las acciones repetitivas de escaneo e impresión en operaciones de un solo toque. Al definir la configuración una sola vez, como caras, color, resolución y formato, se garantiza la coherencia, se reducen los errores y se agiliza el uso diario.

Siga estos pasos para habilitar el escaneo a correo electrónico. Una vez que haya completado estos pasos, el flujo de trabajo correspondiente se habilitará automáticamente y estará disponible.

4.7.1 Habilitar la función de escanear a correo electrónico en el dispositivo

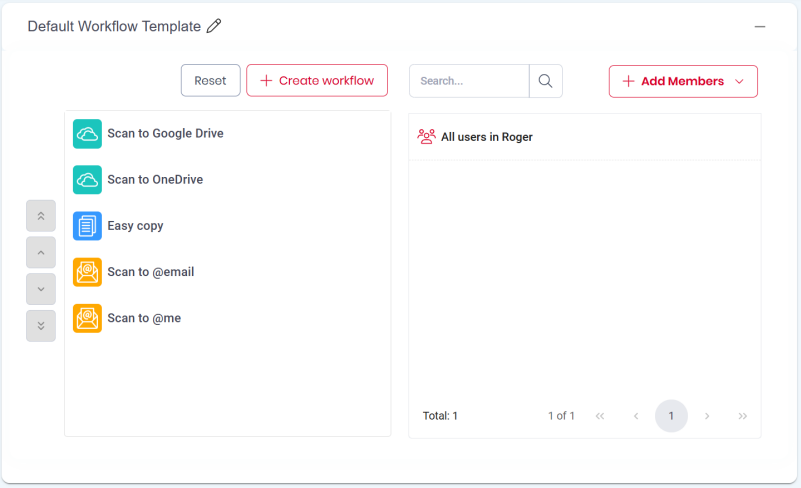
MyQ Roger utiliza el servidor SMTP local del dispositivo para enviar escaneos al correo electrónico.

1. Abra la interfaz de usuario web del dispositivo e inicie sesión como administrador.
2. Vaya a Gestión del dispositivo (o Configuración) > Ajustes del dispositivo > Correo electrónico (la etiqueta exacta varía según la marca) e introduzca el nombre de host del servidor SMTP, el puerto, las credenciales de autenticación y los ajustes de TLS/SSL.

3. Ejecute la prueba de conexión SMTP o envíe un correo electrónico de prueba desde la interfaz de usuario web para confirmar la conectividad.
   (En los dispositivos Ricoh, desactive temporalmente la aplicación MyQ Roger para acceder a la configuración nativa del correo electrónico y ejecutar la prueba).
4. Confirme que las funciones de escaneo y los privilegios de escaneo de los usuarios estén habilitados en la configuración del dispositivo.

4.7.2 Personalizar el flujo de trabajo de escaneo a correo electrónico

1. Vaya a **MyQ Roger > Flujos de trabajo > Plantillas**.
2. Haga clic en **Editar** en el flujo de trabajo **«Escanear a @email»**.
3. Personalice las opciones generales y los parámetros de escaneo, y haga clic en **Guardar**.
4. (Opcional) De forma predeterminada, todos los usuarios pueden acceder a la plantilla de flujo de trabajo predeterminada. Personalice los usuarios y grupos que pueden utilizar la plantilla, o cree su propia plantilla.



4.8 Documentación específica de la marca del terminal

Para obtener instrucciones detalladas de instalación y configuración, consulta la guía correspondiente:

- https://docs.roger.myq.cloud/en/myq-roger-hypas-application-installation-and-usage-new/26 (NUEVO)
- https://docs.roger.myq.cloud/en/hypas/1.0 (Clásico)
- https://docs.roger.myq.cloud/en/workpath/25.10
- https://docs.roger.myq.cloud/en/ricoh/1.0

5 Instalar el Desktop Client

MyQ Roger Client (MRC) es la aplicación de escritorio que permite a los usuarios imprimir desde su estación de trabajo Windows o macOS. MRC gestiona el spooling local, el spooling en la nube y la impresión de reserva.

> Puede utilizar MyQ Roger sin MRC. Sin embargo, para implementar la gestión de impresión en un gran número de estaciones de trabajo de clientes, se recomienda encarecidamente utilizar MRC.

Requisitos

- Windows 10/11 (64 bits) o macOS 13+
- .NET Runtime 8.0 (solo Windows, incluido en el paquete de instalación)
- Roger Server 2.17 o superior

Opciones de implementación

Método	Ideal para	Descripción
Instalador preconfigurado	Todas las implementaciones, distribuidas en correos electrónicos de bienvenida o mediante descarga directa desde el inquilino.	El administrador del servidor MyQ Roger prepara el instalador con ajustes preconfigurados (por ejemplo, registro automático de usuarios y controladores de impresión)
Asistente de configuración	Implementaciones pequeñas, pruebas	Instalación interactiva en estaciones de trabajo individuales
Instalación silenciosa	Implementaciones mediante scripts	Instalación desde la línea de comandos a través de `msiexec`
Microsoft Intune	MDM empresarial	Implementación push en dispositivos gestionados.

La función de gestión remota (Servidor 2.19+, Cliente 2.4+) le permite **actualizar** y **desinstalar** MRC de forma remota tras la instalación inicial, pero no puede realizar la implementación inicial. Utilice uno de los métodos anteriores para la instalación inicial. Tras la implementación, puede gestionar los clientes desde **Supervisión > Desktop Client**.

5.1 Instalación mediante el asistente de configuración

Descargue un instalador de MRC preconfigurado directamente desde su tenant de MyQ Roger, o desde el enlace del correo electrónico de bienvenida que recibió tras registrar su usuario en el tenant. Siga los pasos del asistente de instalación. Cuando el asistente finalice, MRC se ejecutará en segundo plano y podrá acceder a él desde la bandeja del sistema. Una vez completada la instalación, inicie MRC e inicie sesión utilizando uno de los métodos de autenticación compatibles:

- Código QR
- MyQ
- Google
- Microsoft

Para confirmar que ha iniciado sesión y está conectado, inicie MRC desde la bandeja del sistema. Compruebe su nombre de usuario y el tenant conectado en MRC.

5.2 Instalación silenciosa para implementaciones empresariales

Para implementaciones a gran escala, utiliza la línea de comandos con derechos de administrador, con los parámetros y valores que se adapten a tu implementación.

En el servidor MyQ Roger, puede crear paquetes de instalación preconfigurados que instalan y configuran MRC de forma silenciosa con la conexión del inquilino, los controladores de impresión y otros ajustes. Cree un instalador preconfigurado utilizando el Generador de scripts de instalación silenciosa. El paquete que asigne como *predeterminado* estará disponible para los usuarios en el correo electrónico de bienvenida y en la interfaz de usuario web.

- (1.0) Configure Desktop Client Installers

- (1.0) MRC Silent Install Script Builder

Ejemplo

```
msiexec /i "MyQ Roger Client.msi" TENANCYNAME="YourTenant" REGIONID="eu" /
log "install_MRClog.log" /qn
```

Parámetros comunes

Parámetro	Descripción	Ejemplo
`REGIONID`	Región del servidor (UE o EE. UU.). Obligatorio.	`REGIONID=EU`
`TENANCYNAME`	Tu identificador de inquilino.	`TENANCYNAME=MyCompany`
`PRINTERNAME`	Nombre de la impresora virtual. Valor predeterminado: `MyQ-Roger-MRC`.	`PRINTERNAME="MyQ Roger"`
`DEFAULTDRIVER`	Controlador de impresión: 0 (Ninguno), 1 (Kyocera), 2 (HP), 3 (Ricoh).	`DEFAULTDRIVER=2`
`USERSINGLESIGNON`	Habilitar SSO con Entra ID (solo Windows)	`USERSINGLESIGNON=true`
`PRINTERSPOOLER`	Método de cola de impresión (1: solo cliente; 2: solo nube; 3: cliente y nube)	`PRINTERSPOOLER=3`

Para obtener una lista completa de parámetros, consulte (2.4) Installation.

5.3 Habilitar el inicio de sesión único

El inicio de sesión único (SSO) permite a los usuarios autenticarse automáticamente con sus credenciales de dominio de Windows. El SSO solo es compatible con Windows.

Para habilitar el SSO, incluya el parámetro durante la instalación.

Ejemplo

```
msiexec /i "MyQ Roger Client.msi" TENANCYNAME="YourTenant" REGIONID="eu"
 USERSINGLESIGNON=true /qn
```

Cuando el SSO está habilitado, MRC autentica a los usuarios basándose en su inicio de sesión en el dominio de Entra ID sin solicitarles credenciales.

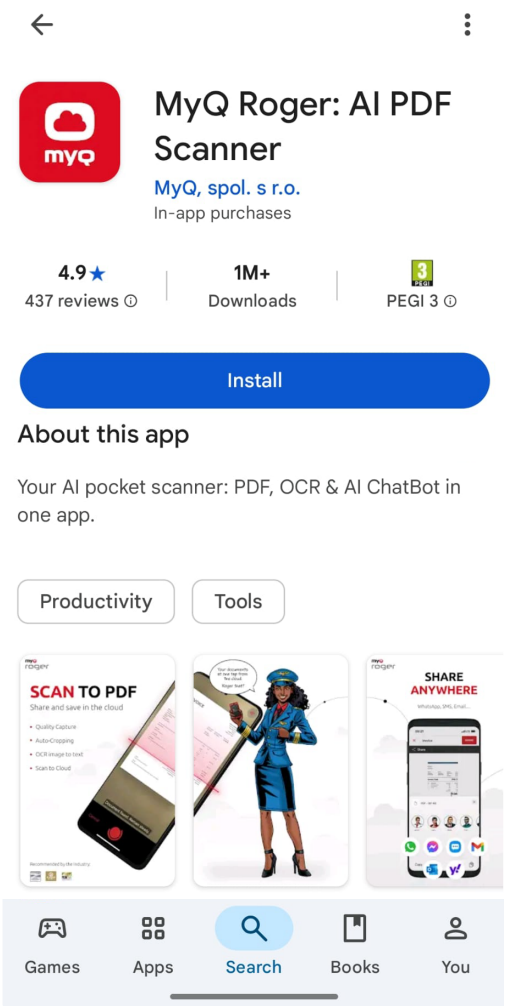
6 Instalar la aplicación móvil

La aplicación móvil MyQ Roger permite el inicio de sesión sin contacto en impresoras, el escaneo móvil con OCR y la liberación remota de trabajos.

6.1 Descargar e instalar

Descargue la aplicación gratuita **MyQ Roger**:

- **iOS**: App Store[6]
- **Android**: Google Play[7]



6. https://apps.apple.com/app/myq-roger-ocr-scanner-pdf/id1459073098
7. https://play.google.com/store/apps/details?id=cloud.myq.roger

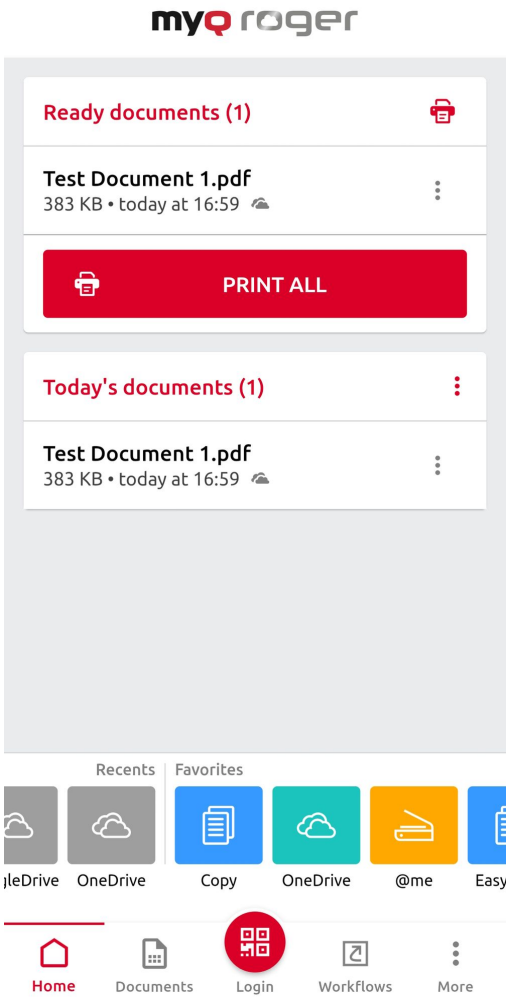
6.2 Inicia sesión con tu cuenta de trabajo

1. Abre la aplicación MyQ Roger y pulsa **en EMPRESAS**.
2. Selecciona tu **región** (UE o EE. UU.).
3. Introduce **el nombre** de tu **tenencia**.
4. Elige una de las opciones de inicio de sesión disponibles:
    - **MyQ**
    - **Apple** (solo iOS)
    - **Google**
    - **Microsoft**

6.3 Descripción general de la aplicación móvil

Una vez iniciada la sesión, la aplicación muestra estas secciones principales:

Pestaña	Descripción
Inicio	Resumen de los trabajos de impresión listos, los documentos de hoy y los flujos de trabajo favoritos.
Documentos	Muestra una lista de tus trabajos listos y archivos almacenados en la nube (OneDrive, Google Drive, Dropbox, Box).
Iniciar sesión (botón central)	Escanea un código QR o utiliza NFC/Bluetooth para iniciar sesión en una impresora.
Flujos de trabajo	Accede a acciones de escaneo e impresión predefinidas y personalizadas.
Más	Configuración del perfil, informes personales, ayuda y cierre de sesión.



Para iniciar sesión en una impresora, pulsa el botón **Iniciar sesión** en la aplicación y, a continuación, escanea el código QR que aparece en el panel del dispositivo multifunción.

7 Aspectos básicos para el usuario: Imprimir y escanear

Ahora que la configuración ha finalizado, sus usuarios pueden imprimir y escanear de forma segura en cualquier impresora multifunción (MFP) emparejada.

7.1 Imprimir un documento

7.1.1 Imprimir desde el ordenador

Imprima un documento directamente en una impresora emparejada utilizando **MyQ Roger Client**.

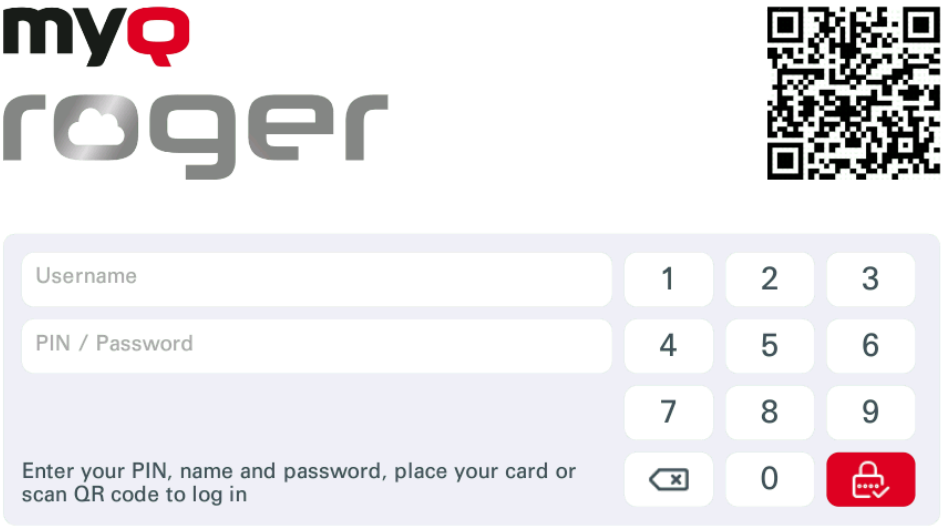
1. Abre un documento en cualquier aplicación.
2. Seleccione **Imprimir** y elija la impresora **MyQ-Roger-MRC** (o el nombre de la impresora que haya configurado).
3. Haga clic en **Imprimir**.

   El trabajo se envía a MyQ Roger.
4. Para verificarlo, compruebe la cola **«Listo para imprimir»** en la interfaz de usuario web de MyQ Roger.

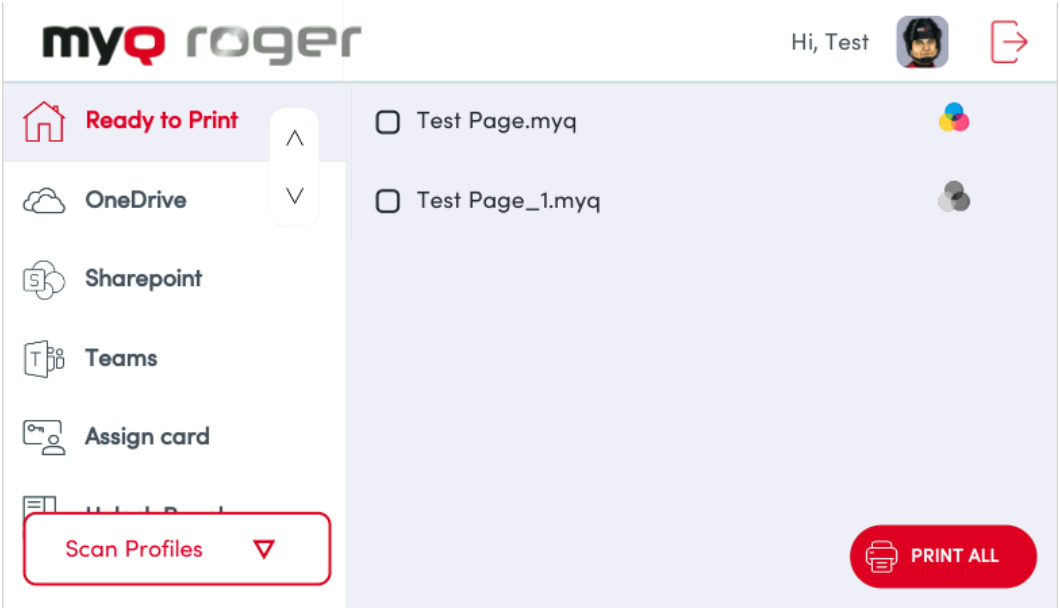
7.1.2 Liberar un trabajo de impresión

Puede liberar un trabajo de impresión en cualquier equipo multifunción emparejado.

1. Inicie sesión con uno de los métodos configurados:
   - Escanee el código QR con la aplicación móvil MyQ Roger.
   - Introduzca su PIN en el terminal.
   - Utilice NFC o Bluetooth con la aplicación móvil.



2. En el terminal MyQ Roger, pulsa **«Imprimir todo»** para enviar todos los trabajos pendientes, o selecciona trabajos específicos.



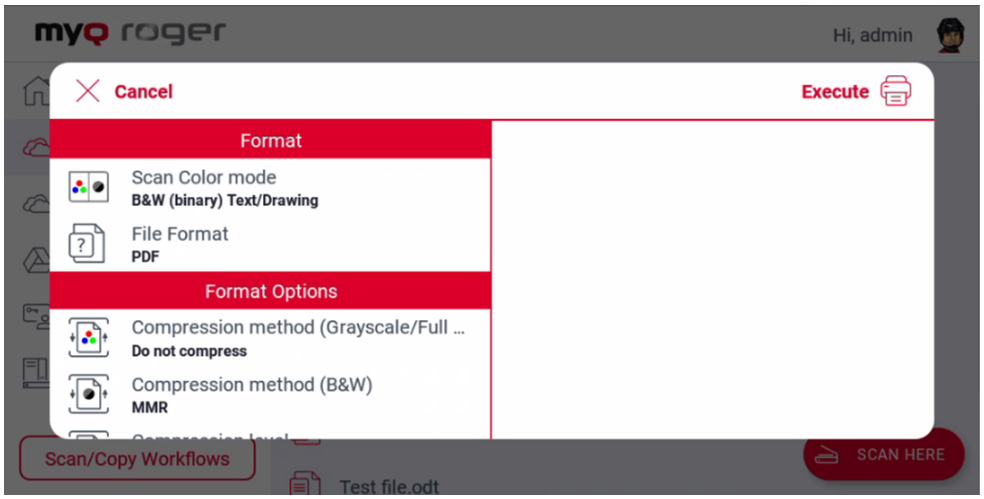
3. Recoge tus documentos impresos.

7.2 Escanear un documento

Escanee, guarde y comparta documentos desde cualquier impresora multifunción emparejada, o utilice su dispositivo móvil como escáner con la aplicación móvil MyQ Roger.

7.2.1 Escanear con un dispositivo multifunción

1. Inicie sesión con uno de los métodos configurados:
   - Escanea el código QR con la aplicación móvil MyQ Roger.
   - Introduzca su PIN en el terminal.
   - Utilice NFC o Bluetooth con la aplicación móvil.
2. Coloca el documento en el cristal del escáner o en el alimentador de documentos.
3. Selecciona tu flujo de trabajo de escaneo:
   - **Escanear a correo electrónico/@me**: Introduzca o confirme la dirección del destinatario, establezca las opciones de escaneo (formato, resolución, color, dúplex) y pulse **Escanear**. El archivo se envía directamente a través de su servidor SMTP o de la API REST en la nube, dependiendo de los ajustes de la configuración de la impresora.
   - **Escanear a OneDrive:** Establece tus opciones y pulsa **Ejecutar**. También puedes navegar por OneDrive hasta tu ubicación preferida y hacer clic en **Escanear aquí**.
     Nota: Tu cuenta de OneDrive debe estar conectada a MyQ Roger. Puedes conectarla en la interfaz de usuario web, en la aplicación móvil o iniciando sesión con Microsoft en MRC desde una cuenta de usuario sincronizada.



4. Para acceder a su documento escaneado:
   - **Escanear a correo electrónico/@me:** Compruebe el buzón del destinatario.
   - **Escanear a OneDrive**: compruebe la carpeta `OneDrive\Apps\MyQ Roger\Scan` o la carpeta seleccionada.

7.2.2 Escanear con la aplicación móvil

1. Abre la aplicación MyQ Roger y pulsa **Escanear a @email**.

2. Introduzca la dirección del destinatario.
3. Utiliza la cámara de tu teléfono para capturar el documento.
4. (Opcional) Toca **Escanear con OCR** para activar la detección automática de bordes y el reconocimiento de caracteres.
5. Guarda el documento en tu teléfono o en la nube, o envíalo por correo electrónico.

8 Pasos siguientes

Ahora que su entorno MyQ Roger está en funcionamiento, utilice estos recursos para configurar su parque de dispositivos para las operaciones diarias y explore toda la gama de funciones de MyQ Roger.

Gestione su entorno de impresión

- (1.0) Printer Configurations: personalice los métodos de inicio de sesión y las reglas de liberación de trabajos por dispositivo
- (1.0) Printer Groups: organice los dispositivos para la gestión de políticas a gran escala
- (1.0) Integrations: conéctese a las funciones de Microsoft

Controle el acceso y los costes

- (1.0) Roles: define los permisos de administrador y de usuario
- (1.0) Price Lists: asigne costes a las operaciones de impresión, copia y escaneo
- (1.0) Cost Centers: realice un seguimiento del uso por departamento o proyecto

Casos de uso especializados

- PrintSharing: impresión para invitados y visitantes sin necesidad de aplicación ni registro
- Implementación de Intune/MDM: para el despliegue de Desktop Clients en la empresa

8.1 Documentación de terminales específica de la marca

Para obtener instrucciones detalladas de instalación y configuración, consulte la guía correspondiente:

- (26) MyQ Roger Kyocera Application Installation and Usage
- (24.1) MyQ Roger Kyocera Application Installation and Usage
- (26.5) MyQ Roger HP Workpath Application Installation and Usage
- (1.0) MyQ Roger Ricoh Installation and Usage

9 Solución de problemas

La siguiente sección puede ayudarle a resolver problemas comunes al utilizar MyQ Roger, obtener registros y seguir los procedimientos correctos al ponerse en contacto con el servicio de asistencia.

Índice

- Redes básicas (see page 33)
- Estado de los servicios MyQ Roger (see page 35)
- Escaneos a correo electrónico no entregados (see page 42)
- Obtención de registros y contacto con el servicio de asistencia (see page 45)
- Entra ID Permisos (see page 55)

9.1 Redes básicas

La siguiente conectividad de red debe estar habilitada para permitir la comunicación requerida por los servicios individuales de MyQ Roger y de terceros.

Elija el servidor MyQ Roger en función de su región (EU, EU2, US).

También deben permitirse las subdirecciones (por ejemplo, no solo https://eu.roger.myq.cloud,[8] sino también https://eu.roger.myq.cloud/web).

PC con MyQ Roger Client (MRC)			
Destino	**Nombre de host**	**Protocolo**	**Puerto**
Servidor MyQ Roger	https://eu.roger.myq.cloud https://eu2.roger.myq.cloud https://us.roger.myq.cloud	HTTPS	443
Detección de región	https://discovery.myq.cloud/regions	HTTPS	443
Bus de eventos	amqps://eu.amqp.myq.cloud amqps://eu2.amqp.myq.cloud amqps://us.amqp.myq.cloud	AMQP	5671
SNMP de la impresora	Nombre de host de la impresora	SNMP	161, 162

8. https://eu.roger.myq.cloud/

Liberación de trabajos de impresión	Nombre de host de la impresora	RAW IPPS Colocación en cola de dispositivos RAW	9100 10012 10012
Inicio de sesión a través de Microsoft	https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-365/enterprise/urls-and-ip-address-ranges?view=o365-worldwide		
Inicio de sesión a través de Google	Consulte los requisitos de Google https://support.google.com/a/answer/2589954		
Impresora			
Destino	**Nombre de host**	**Protocolo**	**Puerto**
Servidor MyQ Roger	https://eu.roger.myq.cloud https://eu2.roger.myq.cloud https://us.roger.myq.cloud	HTTPS	443
Detección de región	https://discovery.myq.cloud/regions	HTTPS	443
Bus de eventos	amqps://eu.amqp.myq.cloud amqps://eu2.amqp.myq.cloud amqps://us.amqp.myq.cloud	AMQP	5671
Carga de registros de terminal	mqrgstorageaccount.blob.core.windows.net rgeu2st.blob.core.windows.net rguse2storageaccount.blob.core.windows.net	HTTPS	443
Microsoft Universal Print	https://*.print.microsoft.com/	¿IPPS?	443

Aplicación móvil MyQ Roger			
Destino	**Nombre de host**	**Protocolo**	**Puerto**
Servidor MyQ Roger	https://eu.roger.myq.cloud https://eu2.roger.myq.cloud https://us.roger.myq.cloud	HTTPS	443
Detección de región	https://discovery.myq.cloud/regions	HTTPS	443

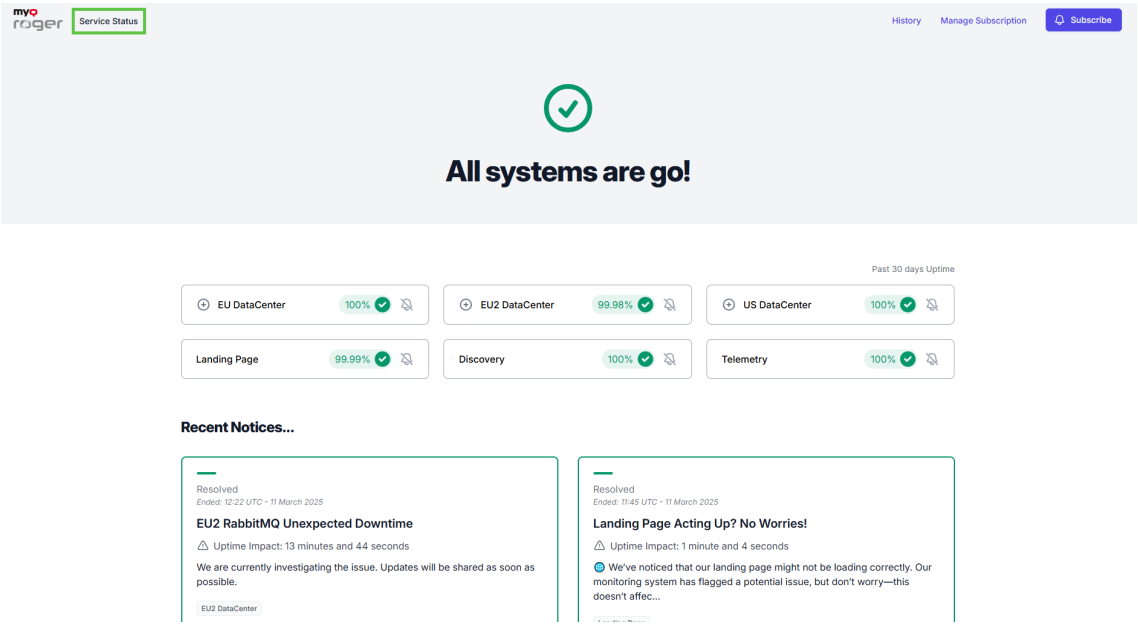
9.2 Estado de los servicios MyQ Roger

Puede ver el estado en tiempo real de los componentes de MyQ Roger aquí https://status.myq.cloud/ .

Consulte los datos en tiempo real y históricos relacionados con el rendimiento del sistema MyQ Roger y compruebe si hay alguna interrupción planificada o no planificada, o algún mantenimiento programado. Desde la página de estado principal, puede:

- Ver el estado actual.
- Revisar incidentes pasados.
- Suscribirse a las actualizaciones.

El enlace **«Estado del servicio»** de cualquier página le lleva de vuelta a la página principal de estado.

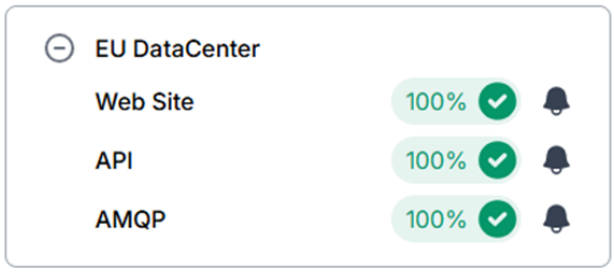


9.2.1 Estado actual

En la parte superior de la página hay información sobre cada centro de datos (EU, EU2, US) y sus componentes. Puede seleccionar el centro de datos correspondiente y hacer clic en el icono de más (**+**) junto a su nombre para expandirlo y ver cada componente. Si hay tiempo de inactividad, aparecerá marcado.

Expandir los detalles del centro de datos

- Para ampliar los detalles de cualquier centro de datos, haz clic en el icono **+** (más) junto al centro de datos o haz clic en el **valor porcentual**. Cada centro de datos muestra el estado de su **sitio web** y de los servicios **API** y **AMQP**.

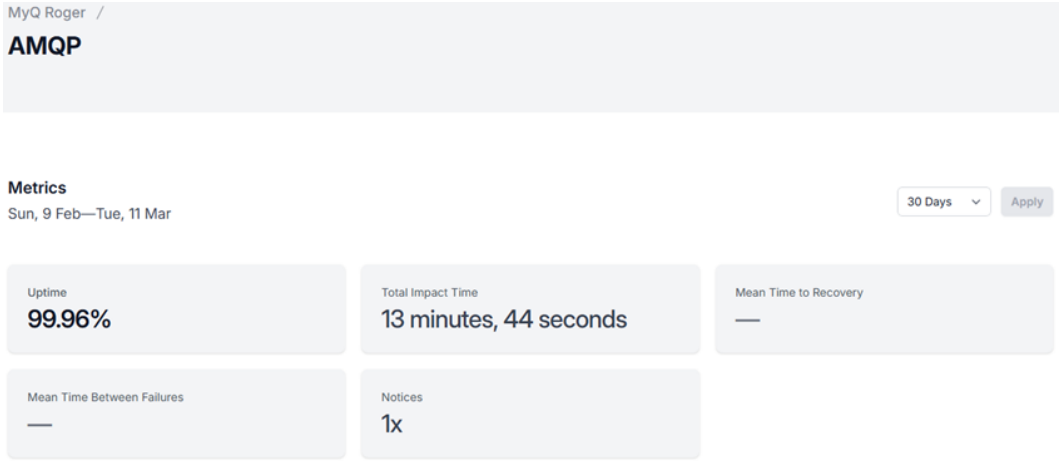


- Para contraer esta lista, haga clic en el icono **-** (menos) junto al **centro de datos**.

Visualización de los detalles del centro de datos

Para ampliar los detalles de cualquier centro de datos:

1. Haga clic en cualquier **valor** de **porcentaje** de **Sitio web**, **API** o **AMQP** para ir a una página de MyQ Roger correspondiente a esa entrada, donde se muestran las métricas de ese servicio (30 días por defecto).



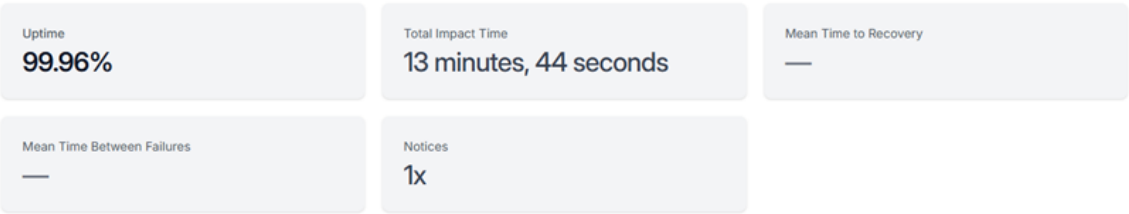
2. Haga clic en el valor de tiempo y seleccione una de las siguientes opciones:
   a. 7 días
   b. 30 días
   c. 3 meses
   d. 6 meses
   e. 1 año
   f. Personalizado

   Para especificar un valor de tiempo diferente, haz clic en **Personalizado**.

3. Una vez especificado el intervalo de tiempo, haz clic en **Aplicar** para filtrar las métricas de ese centro de datos.

Visualización de métricas adicionales

Al hacer clic en cualquier **valor porcentual** de **Página de destino**, **Descubrimiento** o **Telemetría**, se accede a la página MyQ Roger de esa entrada, donde se muestran las métricas para el intervalo de tiempo (por defecto, 30 días).



Las métricas de **Página de destino**, **Descubrimiento** o **Telemetría** incluyen:

- **Tiempo de actividad**: Por porcentaje
- **Tiempo total de impacto**: en minutos y segundos.
- **Tiempo medio de recuperación**: en minutos y segundos.
- **Tiempo medio entre fallos**: en días y horas.
- **Notificaciones**: este valor indica cuántos incidentes se han producido en este periodo.

9.2.2 Notificaciones recientes

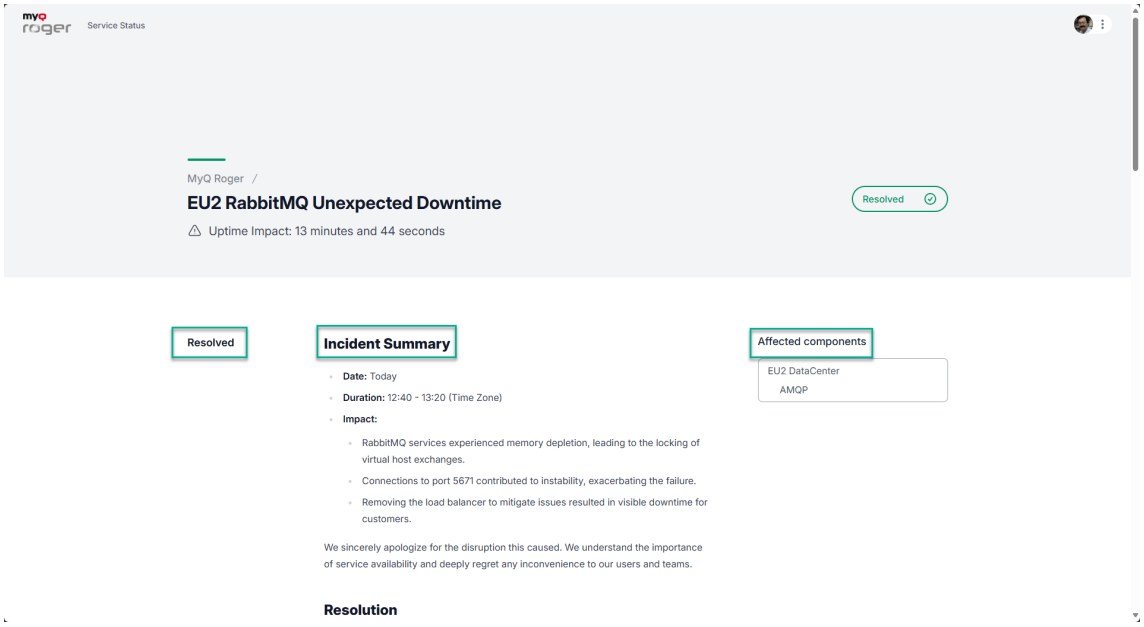
En la página de estado principal, debajo de los estados de los componentes, hay paneles con resúmenes de los incidentes recientes. Al hacer clic dentro de cualquier panel de incidentes, se muestran detalles adicionales sobre ese incidente.

Los detalles incluyen:

- El estado del incidente (por ejemplo, **Resuelto**/**Sin resolver**).
- La hora y la fecha de la actualización del estado.
- El nombre del incidente (por ejemplo, **«EU2 RabbitMQ: Tiempo de inactividad inesperado»**).
- La duración **del impacto** en **el tiempo de actividad** en horas, minutos y segundos.
- Una breve descripción del problema.
- Los componentes afectados (por ejemplo, **EU2 DataCenter**).
- Un enlace para ver todos los detalles disponibles de este incidente.

Detalles de incidentes recientes

Para ver los detalles, haz clic en **«Ver aviso»** para ver el resumen del incidente. La página **«Resumen del incidente»** incluye:



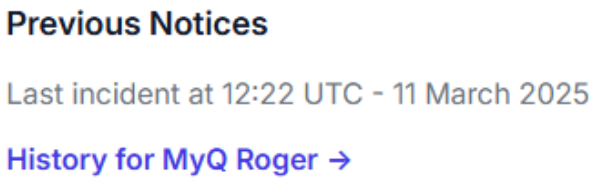
- Estado de la resolución (por ejemplo, **Resuelto**).
- **Resumen del incidente**
  - **Fecha** del incidente.
  - **Duración** en horas y minutos (con la zona horaria especificada)
  - **Impacto**: una descripción del incidente.
- **Componentes afectados**
  - El nombre del centro de datos y sus componentes (por ejemplo: sitio **web /API/AMPQ**).

A continuación se incluye información adicional sobre el incidente:

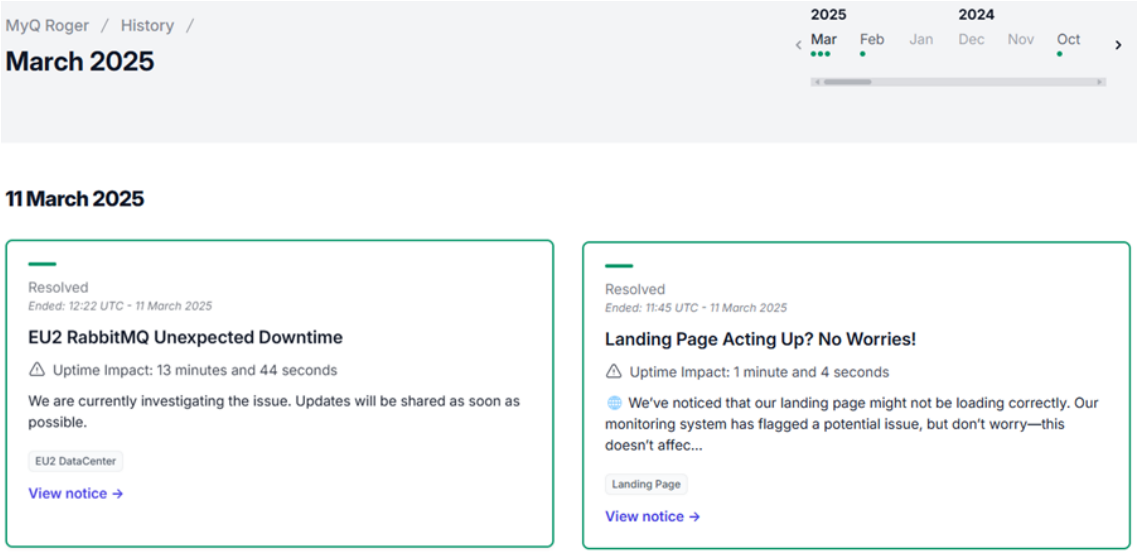
- **Resolución**
- **Análisis de la causa raíz**
- **Medidas correctivas y preventivas**

9.2.3 Avisos anteriores

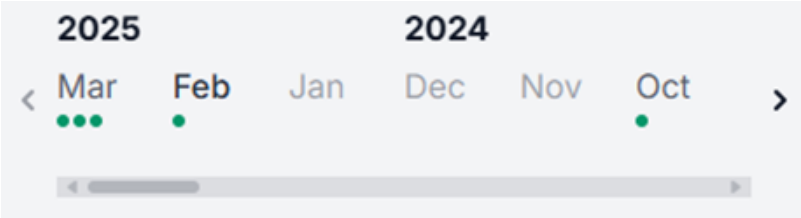
En la parte inferior de la página de estado principal se encuentra la sección **«Notificaciones anteriores»**, que muestra la hora y la fecha del último incidente, así como un enlace para acceder a la página de historial de todos los incidentes anteriores.



Haz clic en el enlace **«Historial de MyQ Roger»** para ver los incidentes anteriores.



En la parte superior derecha de la página «Historial» aparece un calendario. Aquí puedes cambiar el mes que se está viendo (los puntos verdes indican los incidentes de ese mes; los meses en gris no tienen ningún incidente). Puedes utilizar los botones de flecha (**<** o **>**) o la barra de desplazamiento para cambiar el intervalo.



9.2.4 Suscríbase a las actualizaciones

Para recibir notificaciones sobre el estado del servicio:

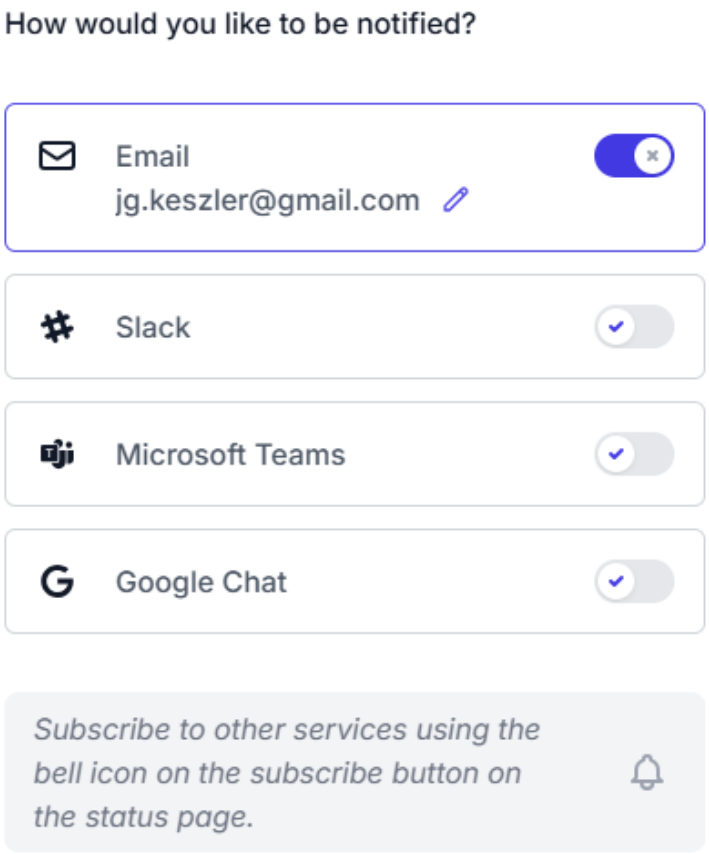
1. Haz clic en **«Suscribirse»** en la esquina superior derecha, introduce tu dirección de correo electrónico y haz clic en **«Iniciar suscripción»**. Se te informará de que se te ha enviado un enlace seguro por correo electrónico.

2. Abre el correo electrónico y haz clic en el botón **«Iniciar sesión en MyQ Roger»**, lo que abrirá una nueva pestaña con la página principal de estado del servicio, en la que aparecerá tu icono de usuario en la parte superior.
3. Al hacer clic en **«¿Ya está suscrito?»,** accederá al panel **«Buscar su suscripción»**.
4. Para gestionar una suscripción existente, haz clic en el enlace **«Gestionar suscripción»** en la esquina superior derecha para mostrar el panel **«Buscar tu suscripción»**. Introduce tu dirección de correo electrónico y haz clic en **«Buscar suscripción»**. Se mostrará el panel **«Comprueba tu bandeja de entrada»**, informándote de que se te ha enviado un enlace seguro por correo electrónico para gestionar tus preferencias.

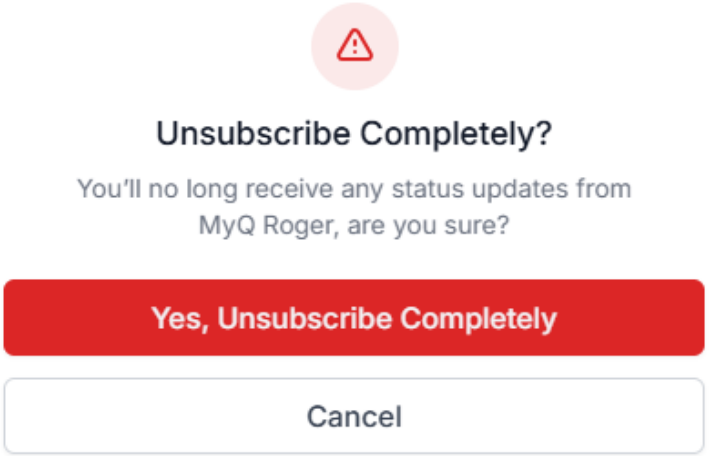
Preferencias de suscripción

Una vez suscrito, aparecerá un menú junto a tu icono de usuario que muestra **«Preferencias»** y la opción **«Cerrar sesión»**.

1. Haz clic en **Preferencias** para elegir a través de qué canales deseas recibir notificaciones. Están disponibles los siguientes servicios: Slack, Microsoft Teams o Google Chat.



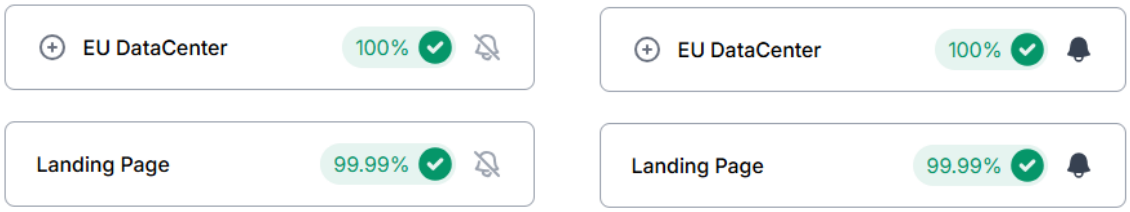
2. Habilita cualquiera o todos los servicios siguientes para tus notificaciones. Rellena los datos necesarios para los servicios que necesites. Haz clic en **«Hecho»** cuando hayas terminado.
3. Si ya no necesitas recibir notificaciones, haz clic en **Cancelar suscripción por completo** y, a continuación, confirma en el cuadro de diálogo que aparece.



Suscribirse a componentes seleccionados

Antes de suscribirte o en cualquier momento después de la suscripción, puedes elegir sobre qué componentes deseas recibir notificaciones.

1. En la página de estado principal, haz clic en el icono de la campana situado junto a cualquier servicio para activar o desactivar las notificaciones.



2. Después de seleccionar los componentes deseados, haz clic en Guardar **cambios**.

9.3 Escaneos a correo electrónico no entregados

Los escaneos enviados por correo electrónico se envían directamente desde el dispositivo al servidor SMTP del cliente. Si no recibe los escaneos en su correo electrónico, es posible que haya un problema con esta conexión.

Tenga en cuenta que los escaneos a OneDrive, Google Drive o Box se envían directamente al almacenamiento en la nube y no se enrutan a través de un servidor SMTP.

Para verificar la conexión con su servidor SMTP,

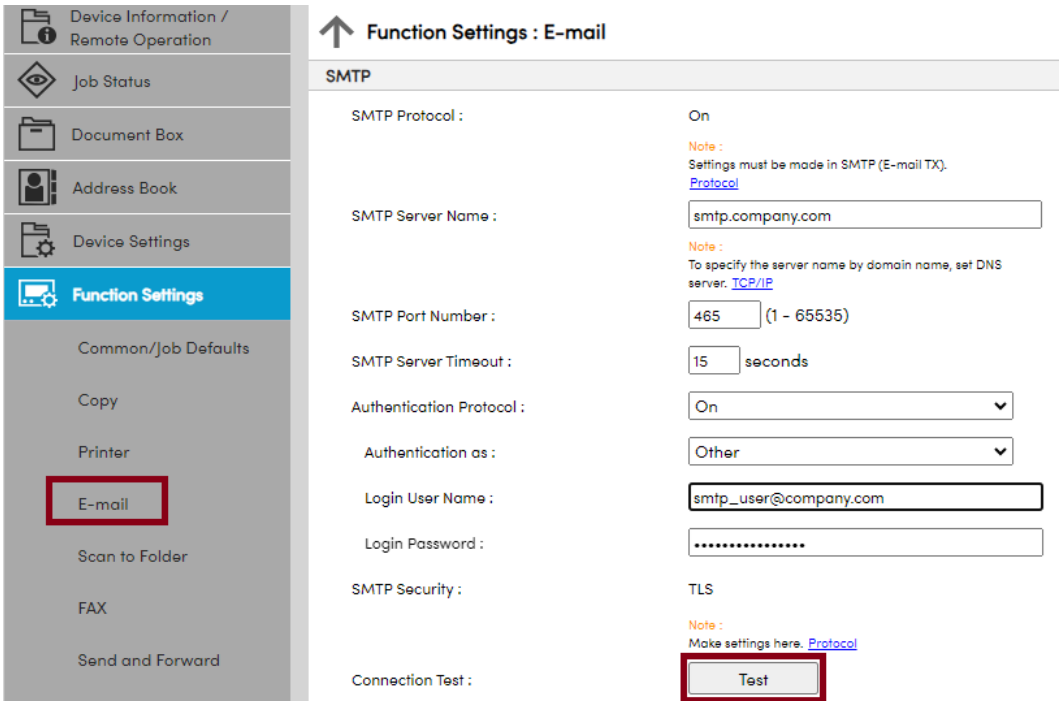
- puede utilizar la función de prueba nativa del dispositivo para determinar si el problema lo causa MyQ Roger o directamente la máquina o el servidor SMTP.

El resultado de la prueba debería ser «OK». Si no es así, significa que el dispositivo no puede acceder a su servidor SMTP.

- Compruebe la dirección, el nombre de usuario y la contraseña, la configuración de TLS o los registros del propio servidor SMTP.

9.3.1 Kyocera

1. Abra el **Command Center RX** en la dirección del dispositivo y vaya a **Ajustes de funciones > Correo electrónico**.
2. Pulse el botón **Probar** situado a la derecha de **Prueba de conexión**.

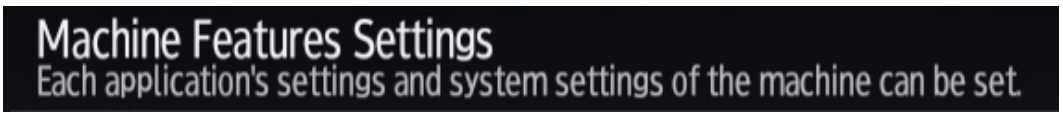


El resultado debería ser «Conexión correcta».

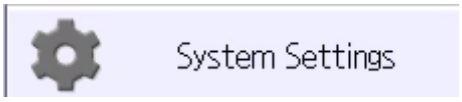
9.3.2 Ricoh

Los dispositivos Ricoh no parecen tener una opción para probar una conexión SMTP en su interfaz de usuario web; sin embargo, hay otra opción en el panel del dispositivo.

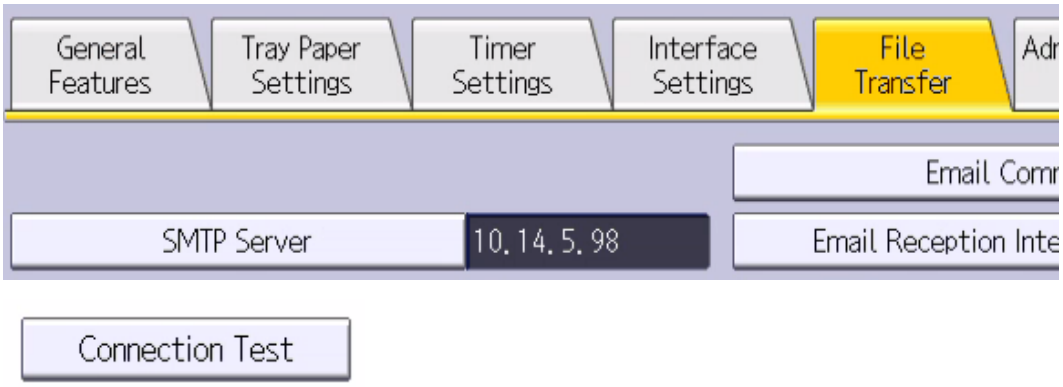
1. Utilice el menú **de administración** para desactivar la aplicación MyQ Roger y abra la pantalla **nativa del dispositivo** como administrador.



2. Vaya a **Ajustes > Ajustes del sistema** y, a continuación**, a los ajustes de correo electrónico** (la ubicación exacta dependerá del modelo del dispositivo).

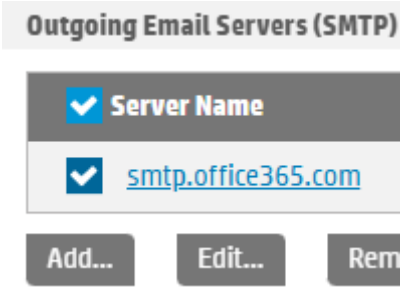


3. Abre la configuración **del servidor SMTP** y pulsa el botón **Prueba de conexión**.

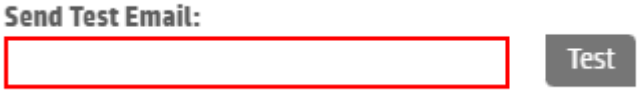


9.3.3 HP

1. Inicie sesión como administrador en la interfaz de usuario web de la máquina y vaya a **Ajustes de escanear a correo electrónico > Opciones de trabajo predeterminadas**.
2. Selecciona tu **servidor SMTP** y pulsa **Editar**.



3. Continúe pulsando los botones **Siguiente** hasta el final de la configuración, donde encontrará la opción **Enviar correo electrónico de prueba**.



9.3.4 Prueba de escaneo del panel

Si la prueba de conexión es correcta pero los correos electrónicos de MyQ Roger siguen sin llegar, prueba a escanear directamente desde el dispositivo.

- Después de iniciar sesión como usuario en MyQ Roger, utiliza la función **Desbloquear panel** (o utiliza el menú **Admin** para iniciar sesión como **administrador**). Esto abrirá el entorno nativo de la impresora.
- Realice un escaneo y envíelo a su correo electrónico. Este escaneo se envía directamente desde el dispositivo a su correo electrónico, a través del servidor SMTP.

Si el correo electrónico no llega, es probable que el problema esté en el servidor SMTP o en el propio buzón. Por otro lado, si el correo electrónico sí llega, puede que haya algún problema con MyQ Roger. En ese caso, por favor, abra un ticket con el equipo de soporte de MyQ Roger.

9.3.5 Las carpetas de OneDrive no se ven

Si las carpetas de OneDrive no aparecen tras iniciar sesión, compruebe el método de inicio de sesión utilizado. El inicio de sesión solo con PIN puede restringir el acceso a OneDrive. Inicie sesión utilizando el nombre de usuario y la contraseña, una tarjeta o el móvil.

9.4 Obtención de registros y contacto con el servicio de asistencia

9.4.1 Generación de registros

Es esencial proporcionar los registros correspondientes a su incidencia al abrir un ticket con el servicio de asistencia de MyQ Roger.

Estos son los registros disponibles:

- Registros del Desktop Client de MyQ Roger
- Registros del terminal Kyocera
- Registros de terminales Ricoh
- Registros de terminales HP

9.4.2 Cómo ponerse en contacto con el servicio de asistencia

Algunos problemas no pueden ser resueltos por el administrador local. En caso de que necesite asistencia del equipo de soporte técnico de MyQ Roger, siga los siguientes pasos.

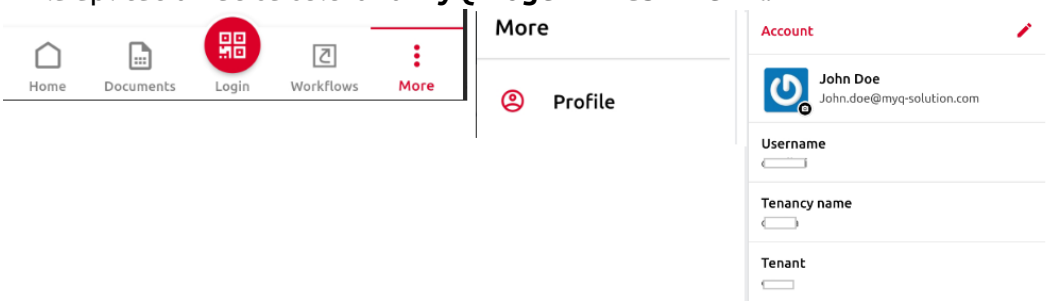
Información básica

Para investigar cualquier problema con MyQ Roger, debe proporcionar los siguientes datos:

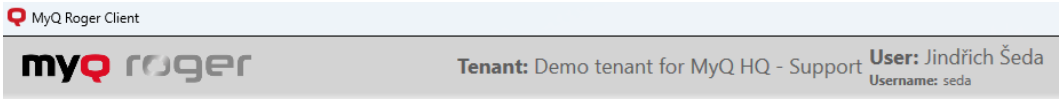
- Nombre del inquilino o de la propiedad
- Nombre de usuario (correo electrónico) al que le ha ocurrido el problema
- Hora exacta en la que ocurrió
- Descripción del problema
- Facilite los registros relacionados

Puedes encontrar el nombre del inquilino y otros datos del usuario en las ubicaciones que se indican a continuación:

- En la aplicación de tu teléfono **MyQ Roger > Más > Perfil**.

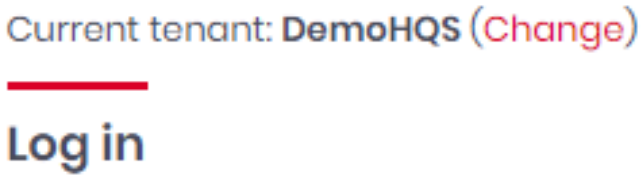


- En MyQ Roger Client MRC, en la parte superior central.

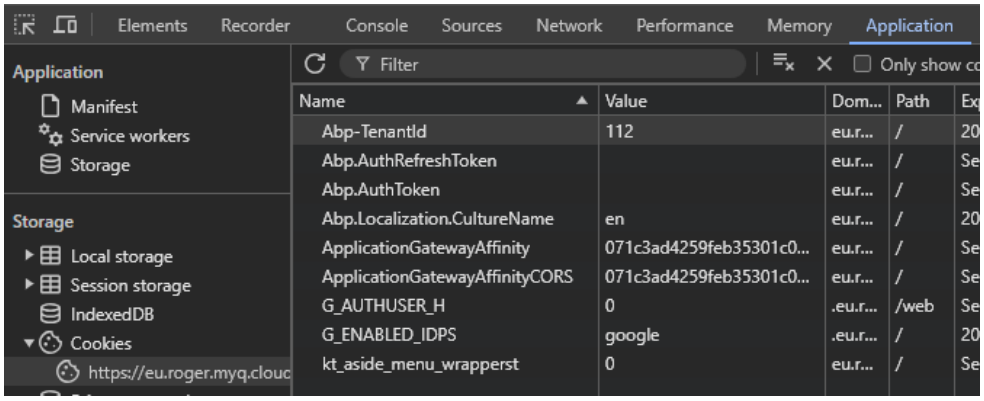


- En una impresora Ricoh, tocando el **logotipo** de **MyQ Roger**.
- En una impresora Kyocera, pulsando el **menú de administración**.

- En la interfaz de usuario web de MyQ Roger, durante el inicio de sesión, se muestra el nombre del inquilino actual:



- En la interfaz de usuario web de MyQ Roger utilizando las cookies (por ejemplo, cuando no puedes iniciar sesión o no puedes leer el nombre del inquilino por alguna razón).
    - Pulse **F12** para abrir la consola y vaya a **Aplicación** (es posible que tenga que ampliar el panel o utilizar las flechas **>>**).
    - Anote el valor **Abp-TenantId**. En el ejemplo que se muestra a continuación: 112.



El equipo de asistencia de MyQ Roger puede encontrar el nombre del inquilino basándose en este ID de inquilino.

Creación de un ticket de soporte

Una vez recopilada la información básica y los registros, el administrador o el socio de MyQ puede abrir un ticket con el equipo de soporte técnico de MyQ Roger.

- El método recomendado es ir al **portal**[9] de la **comunidad**[10], hacer clic en **Soporte > Servicio de asistencia** y crear un nuevo ticket. Se requiere iniciar sesión como socio de MyQ.

Como alternativa,

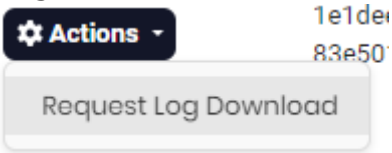
- puede enviar un correo electrónico a roger@myq-solution.com[11] con toda la información y los archivos adjuntos. Esto crea automáticamente un ticket con prioridad media.

9.4.3 Cliente de escritorio MyQ Roger

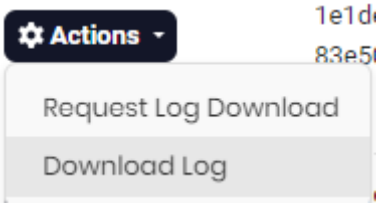
Los registros de MRC se pueden descargar utilizando la interfaz de usuario web de MyQ Roger o manualmente.

Interfaz de usuario web de MyQ Roger

- Inicie sesión en la interfaz de usuario web de MyQ Roger como usuario con derechos de acceso de administrador.
- Vaya a **Supervisión > Desktop Clients** y busque el Desktop Client afectado.
- Haga clic en **Acciones > Solicitar descarga de registros**



  El progreso se indica en la esquina inferior derecha.
- Cuando haya terminado, seleccione **Acciones > Descargar registro**



Recopilar registros en MRC

En Windows

9. https://community.myq-solution.com/
10. https://community.myq-solution.com/
11. mailto:roger@myq-solution.com

Haga clic con el botón derecho del ratón en el icono de MyQ en la bandeja del sistema y vaya a **Registros**, **Recopilar registros**. Guarde el archivo ZIP. El archivo incluye el contenido de:

- Agente
  `C:\%userprofile%\AppData\Local\MyQ\MyQ Roger Client\Logs`
- Servicio
  `C:\ProgramData\MyQ\MyQ Roger Client\Logs`

En macOS

Haz clic en el icono de MyQ en la barra de menús (parte superior derecha de la pantalla) y ve a **... > Registros > Recopilar registros**. Guarda el archivo ZIP. El archivo incluye el contenido de:

- Agente
  `/Users/{user}/Library/Application Support/MyQ/MyQ Roger Client/`
- Daemon (Servicio)
  `/Library/Application Support/MyQ/MyQ Roger Client/`

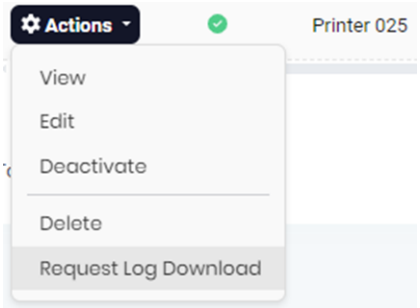
9.4.4 Terminal MyQ Roger Kyocera

Hay dos formas de obtener registros del terminal Kyocera:

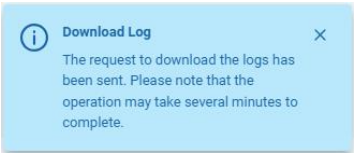
- En línea con la interfaz de usuario web de Roger.
- Offline, utilizando el panel del dispositivo y una memoria USB.

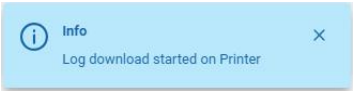
Interfaz de usuario web de Roger

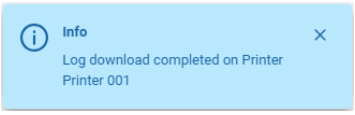
- Inicie sesión en la interfaz de usuario web de Roger como usuario con rol de administrador (se requiere el permiso Impresoras / Gestionar impresoras).
- Abra **Impresoras** y busque la impresora de la que desea descargar los registros.
- Seleccione **Acciones > Solicitar descarga de registros**.



El progreso se muestra en burbujas en la parte inferior derecha.

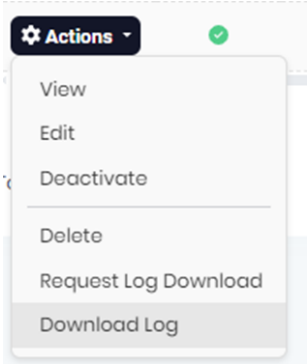






Cuando finalice la descarga del registro, el archivo se almacenará en el servidor de Roger.

- Solicite su descarga mediante **Acciones > Descargar registro**.

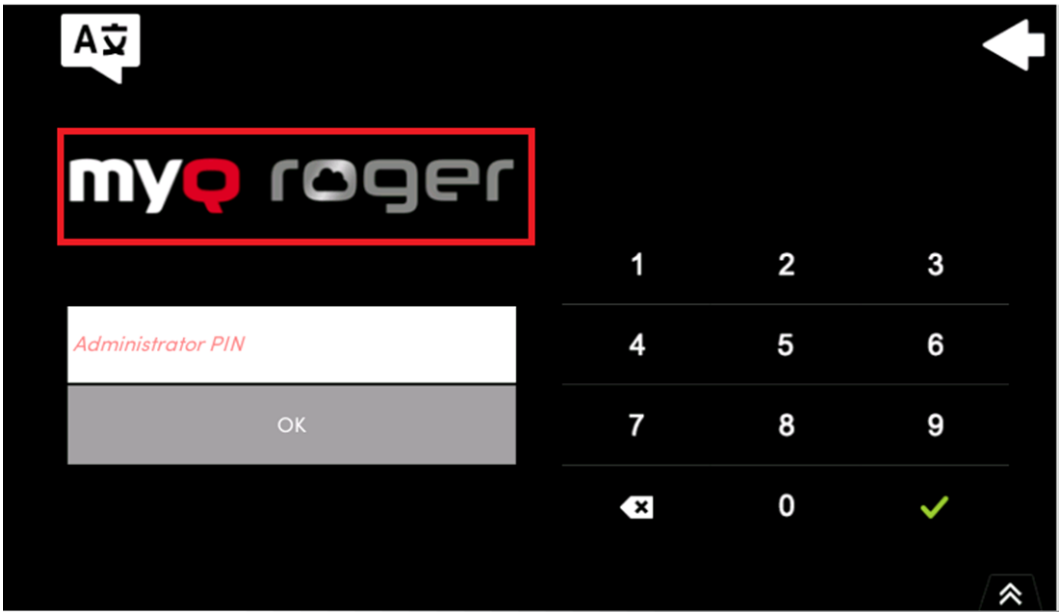


El archivo está cifrado y no se puede abrir directamente. Envíelo al servicio de asistencia de MyQ junto con su ticket.

Unidad USB

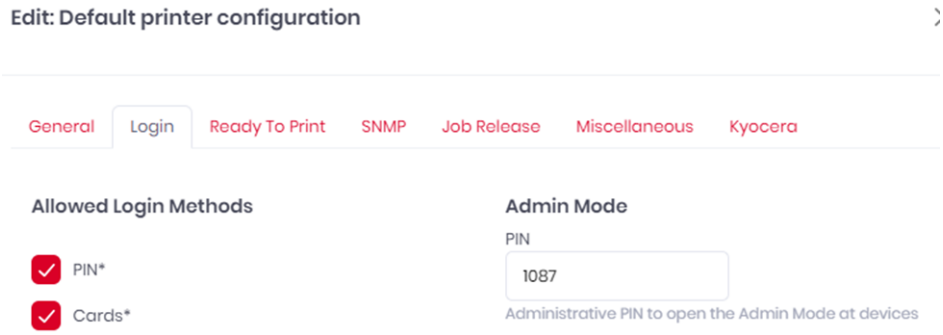
Para obtener los registros del terminal Roger Kyocera Classic,

- Toca el logotipo **de MyQ Roger** en la pantalla del dispositivo. Se activará el modo de introducción del PIN de administrador.

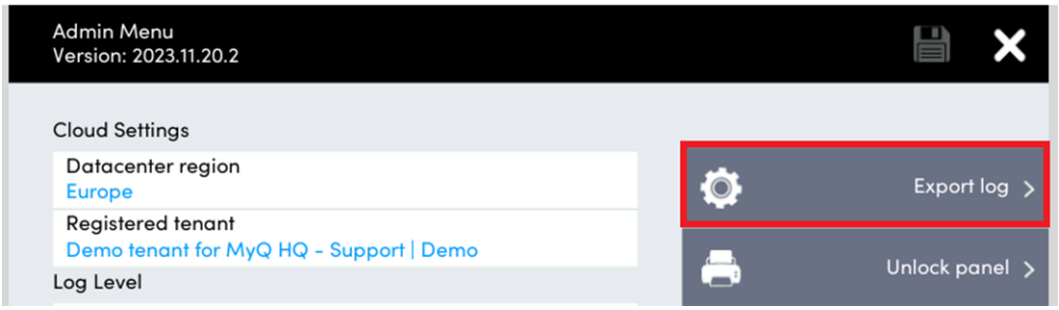


- Introduzca el **PIN de administrador** y confirme el inicio de sesión.

- Puede encontrar el PIN del modo de administrador en la configuración de MyQ Roger, en **Configuraciones de la impresora > Acciones**, **Editar > Inicio de sesión**, **Modo de administrador**.



  Se abrirá el menú de administrador.
- Conecta una unidad USB (es posible que tengas que formatearla a FAT32 para que el dispositivo la acepte)
- Pulsa el botón **Exportar registro**.



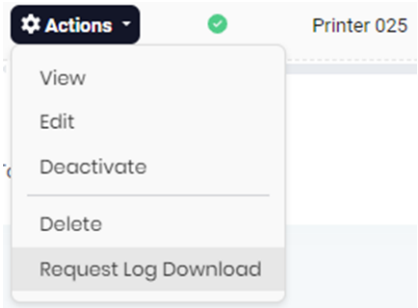
9.4.5 Terminal MyQ Roger HP

Hay dos formas de obtener los registros del terminal MyQ Roger HP:

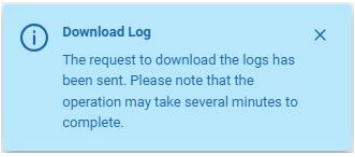
- En línea a través de la interfaz de usuario web de MyQ Roger.
- En el dispositivo HP.

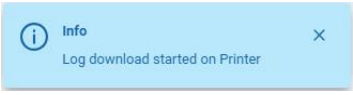
Interfaz de usuario web de MyQ Roger

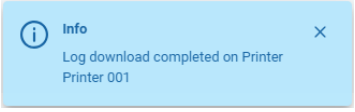
- Inicie sesión en la interfaz de usuario web de MyQ Roger como usuario con rol de administrador (se requiere el permiso Impresoras / Gestionar impresoras).
- Abre **Impresoras** y busca la impresora de la que deseas descargar los registros.
- Seleccione **Acciones > Solicitar descarga de registros**.



El progreso se mostrará en burbujas en la parte inferior derecha.

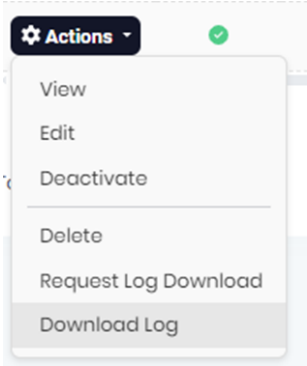






Cuando finalice la descarga del registro, el archivo se almacenará en el servidor MyQ Roger.

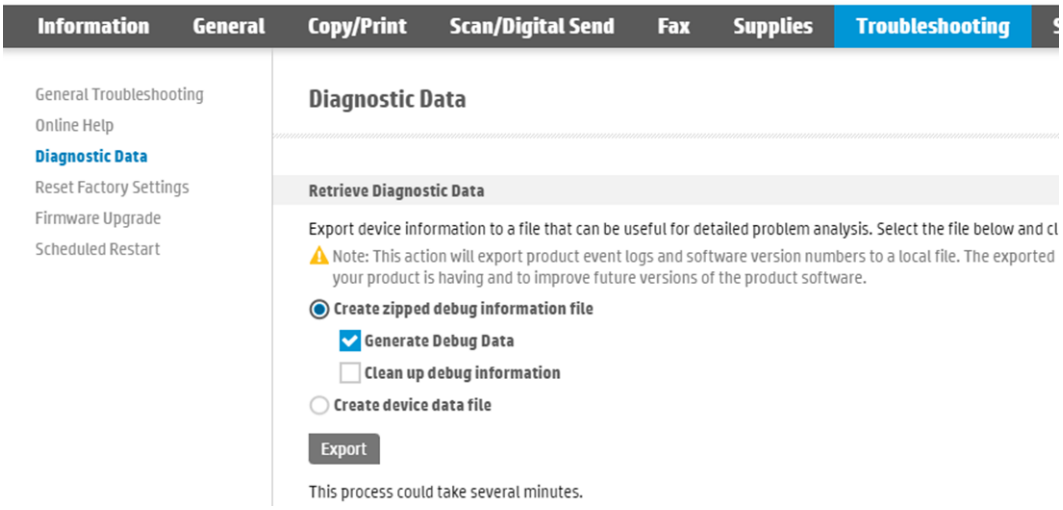
- Solicite su descarga mediante **Acciones > Descargar registro**.



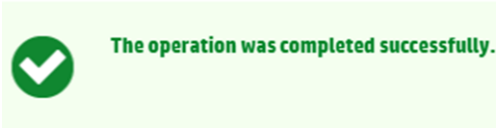
El archivo está cifrado y no se puede abrir directamente. Envíelo al servicio de asistencia de MyQ junto con su ticket.

Para obtener registros de un dispositivo HP:

1. Puede descargarlos en la interfaz de usuario web del dispositivo, en la sección **Solución de problemas > Datos de diagnóstico**.



2. Seleccione la opción **Crear archivo comprimido de información de depuración**
3. Marque la casilla **Generar datos de depuración** y haga clic en **Exportar**. Tardará un poco; cuando haya terminado, podrá elegir dónde guardar el archivo exportado.
4. Seleccione **«Crear** archivo **de datos del dispositivo»** y vuelva a hacer clic en «Exportar».



Los registros de un dispositivo HP también se pueden descargar desde HP Command Center. Es posible que tenga que ponerse en contacto con su socio de HP para obtener autorización de acceso.

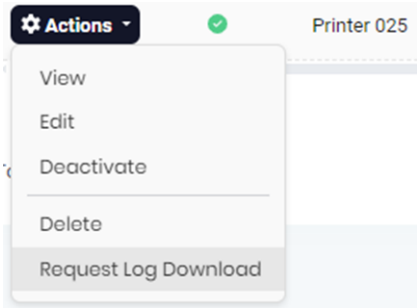
9.4.6 Terminal MyQ Roger Ricoh

Hay dos formas de obtener registros desde el terminal MyQ Roger Ricoh:

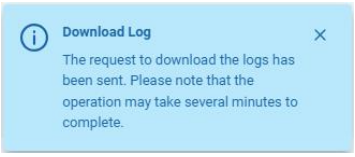
- En línea a través de la interfaz de usuario web de MyQ Roger.
- Utilizando el instalador de Ricoh.

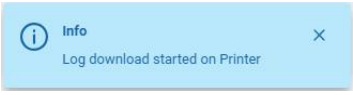
Interfaz de usuario web de MyQ Roger

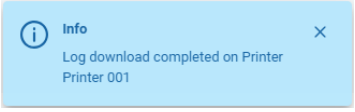
- Inicie sesión en la interfaz de usuario web de MyQ Roger como usuario con rol de administrador (se requiere el permiso Impresoras / Gestionar impresoras).
- Abra **Impresoras** y busque la impresora de la que desea descargar los registros.
- Seleccione **Acciones > Solicitar descarga de registros**.



El progreso se mostrará en burbujas en la parte inferior derecha.

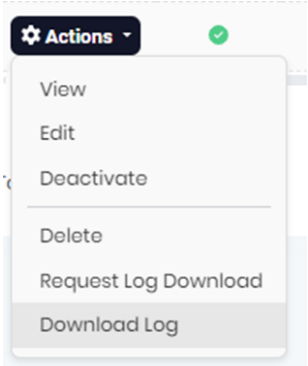






Cuando finalice la descarga del registro, el archivo se almacenará en el servidor MyQ Roger.

- Solicite su descarga mediante **Acciones > Descargar registro**.

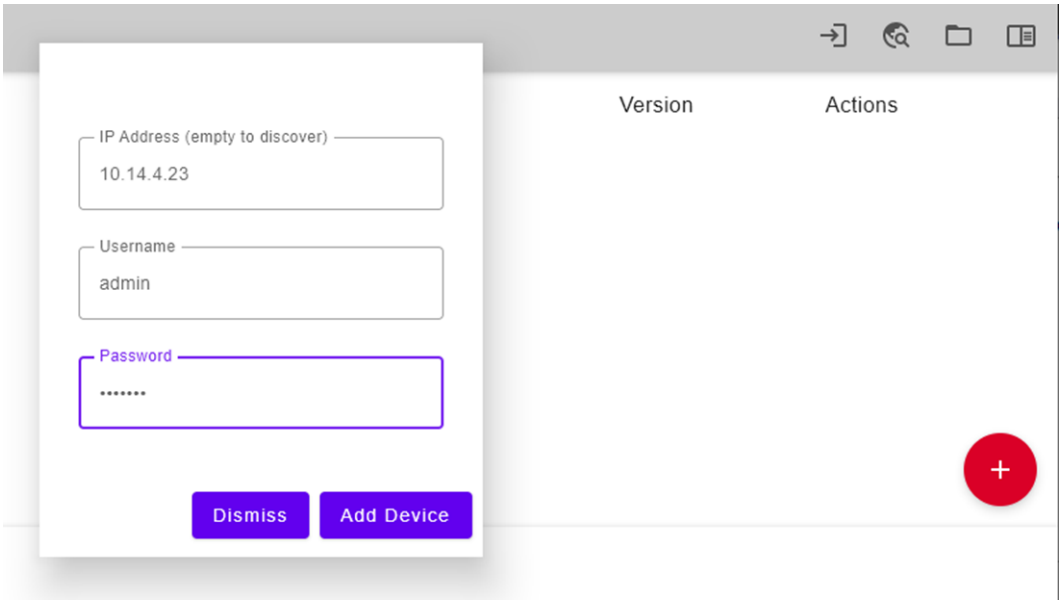


El archivo está cifrado y no se puede abrir directamente. Envíelo al servicio de asistencia de MyQ junto con su ticket.

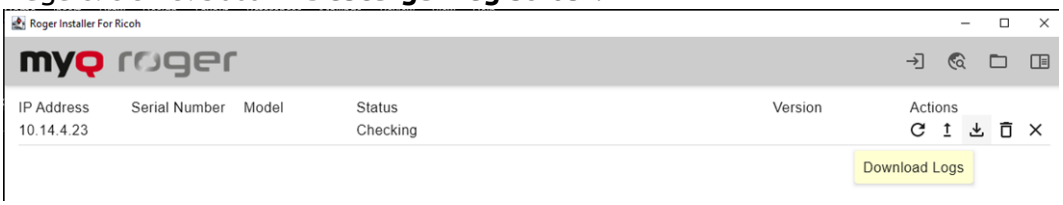
Instalador de Ricoh

Para obtener los registros directamente de la máquina, descárgalos utilizando el instalador de MyQ Roger para Ricoh. Puedes descargar el instalador de MyQ Roger para Ricoh desde el portal de socios, junto con el paquete de Embedded Terminal.

- Si aún no lo ha hecho, añada el dispositivo utilizando el botón rojo **«Más»**
- Introduzca la **dirección IP** o **el nombre de host**, el **nombre de usuario** y **la contraseña** del administrador.

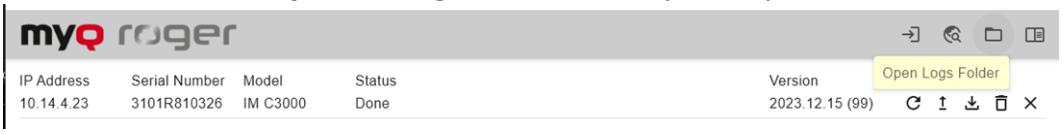


- Confirme haciendo clic en **«Añadir dispositivo»**.
- Haga clic en el botón **«Descargar registros»**.

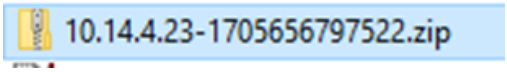


Espere a que el estado cambie de «Descargando registros» a «Hecho».

- Haz clic en **«Abrir carpeta de registros»** en la esquina superior derecha.



Se abrirá la carpeta con los registros. Podrá encontrar el archivo correspondiente a partir de la dirección IP que figura en el nombre del archivo.



9.5 Entra ID Permisos

La aplicación MyQ Roger Entra ID se integra con los servicios de Microsoft 365 (Microsoft Graph y Universal Print) para ofrecer a los usuarios funciones seguras de impresión, gestión de archivos y comunicación. Requiere permisos específicos para operar en nombre de los usuarios y, en algunos casos, como aplicación (servicio en segundo plano) para realizar tareas de impresión y gestión de dispositivos.

9.5.1 Tipos de permisos

Entra ID distingue entre dos tipos de permisos:

- **Permisos delegados**: se utilizan cuando un usuario que ha iniciado sesión interactúa con la aplicación. La aplicación actúa en nombre de ese usuario y solo accede a los datos a los que el usuario tiene acceso.
- **Permisos de aplicación**: utilizados por servicios en segundo plano o daemons sin interacción del usuario.
  Estos requieren el consentimiento del administrador.

9.5.2 Permisos **de API concedidos**

Microsoft Graph (acceso a usuarios y archivos)

Permiso	Tipo	Descripción	Se requiere consentimiento del administrador	Finalidad
Usuario.Leer	Delegado	Iniciar sesión y leer el perfil de usuario	No	Permite a la aplicación identificar al usuario actual.
openid, **perfil**, **correo electrónico**	Delegado	Permisos estándar de OpenID Connect	No	Habilita el inicio de sesión seguro y la información básica de identidad (nombre, correo electrónico).

Permiso	Tipo	Descripción	Se requiere consentimiento del administrador	Finalidad
offline_access	Delegado	Mantener el acceso a los datos que has concedido	No	Permite la actualización en segundo plano de los tokens de acceso sin necesidad de volver a iniciar sesión.
Files.Read.Selected	Delegado	Leer los archivos que el usuario seleccione explícitamente	No	Permite a la aplicación abrir archivos individuales elegidos por el usuario.
Files.ReadWrite	Delegado	Acceso completo a los archivos del usuario	No	Permite leer y modificar archivos en OneDrive o SharePoint.
Archivos.LecturaEscritura.CarpetaDeAplicación	Delegado	Acceso al almacenamiento específico de la aplicación	No	Se utiliza para almacenar la configuración de la aplicación o archivos temporales.

Permiso	Tipo	Descripción	Se requiere consentimiento del administrador	Finalidad
Archivos.LecturaEscritura.Todos	Delegado	Acceso completo a todos los archivos a los que el usuario puede acceder	No	Necesario para la integración avanzada con el almacenamiento de archivos del usuario.
Sites.ReadWrite.All	Delegado	Editar o eliminar elementos en todas las colecciones de sitios	No	Necesario para trabajar con bibliotecas de documentos de SharePoint.
Mail.ReadWrite	Delegado	Acceso de lectura y escritura al correo del usuario	No	Se utiliza para notificaciones por correo electrónico y para el seguimiento de los mensajes de los usuarios.
Mail.Send	Delegado	Enviar correo como usuario	No	Permite a la aplicación enviar notificaciones en nombre del usuario.

Microsoft Graph (Impresión y gestión de dispositivos)

Permiso	Tipo	Descripción	Se requiere consentimiento del administrador	Finalidad
Printer.Create	Delegado	Registrar impresoras	Sí	Permite añadir nuevas impresoras a la organización.
Printer.Read.All	Delegado / Aplicación	Leer información de la impresora	Sí	Permite a la aplicación ver la configuración de la impresora.
Printer.ReadWrite.All	Delegado / Aplicación	Leer y actualizar la configuración de la impresora	Sí	Permite cambios y actualizaciones de la configuración.
Printer.FullControl.All	Delegado	Gestión completa de las impresoras	Sí	Necesario para operaciones administrativas avanzadas.
PrinterShare.ReadWrite.All	Delegado	Leer y modificar recursos compartidos de impresoras	Sí	Permite la gestión de impresoras compartidas.

Permiso	Tipo	Descripción	Se requiere consentimiento del administrador	Finalidad
PrintJob.Read.All, **PrintJob.ReadBasic.All**	Aplicación	Leer detalles del trabajo de impresión	Sí	Necesario para supervisar e informar del estado de los trabajos.
PrintJob.ReadWrite.All, **PrintJob.ReadWriteBasic.All**	Aplicación	Gestionar trabajos de impresión	Sí	Permite gestionar los trabajos de impresión en la cola.
PrintJob.Manage.All	Aplicación	Operaciones avanzadas de trabajos de impresión	Sí	Permite eliminar, redirigir o actualizar trabajos de impresión.
PrintSettings.Read.All	Aplicación	Leer la configuración de impresión de todo el inquilino	Sí	Necesario para leer las políticas de impresión centrales.
PrintTaskDefinition.ReadWrite.All	Aplicación	Gestionar definiciones de tareas de impresión	Sí	Se utiliza para definir y gestionar la lógica de procesamiento de impresión.

Permisos de impresión universales

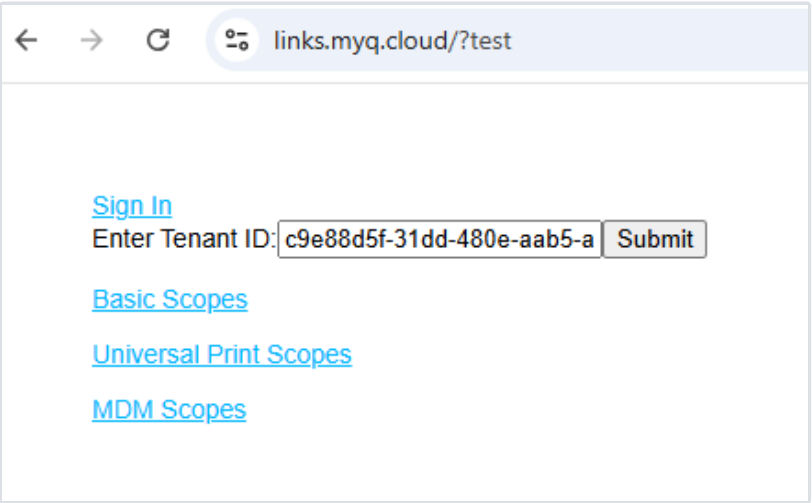
Permiso	Tipo	Descripción	Se requiere consentimiento del administrador	Finalidad
Printers.Create	Delegado	Crear (registrar) nuevas impresoras	Sí	Permite el registro de impresoras en Universal Print.
Printers.Read	Aplicación	Leer metadatos de la impresora	Sí	Recuperar detalles de la impresora en todo el inquilino.
PrinterProperties.ReadWrite	Aplicación	Leer/escribir propiedades de la impresora	Sí	Actualizar la configuración de la impresora (por ejemplo, los valores predeterminados).
PrintJob.Read	Aplicación	Leer metadatos y carga útil del trabajo de impresión	Sí	Acceder a los datos del trabajo para su seguimiento o auditoría.
PrintJob.ReadWriteBasic	Aplicación	Leer y escribir metadatos del trabajo	Sí	Gestionar el estado y la información básica de los trabajos de impresión.

9.5.3 Consentimiento y administración

- Los permisos marcados como *«Sí»* en *«Se requiere consentimiento de administrador»* deben ser aprobados por un administrador global o un administrador con rol privilegiado.
- Una vez concedido el consentimiento, todos los usuarios del inquilino pueden utilizar la aplicación sin más avisos.
- El consentimiento se concede para la organización: *«Example Organization Ltd.»* indica que su organización ha concedido el consentimiento para este editor.

9.5.4 Conceder o volver a solicitar consentimientos rápidamente para administradores – links.myq.cloud

Los administradores de la organización de Microsoft pueden conceder o volver a solicitar los permisos de consentimiento necesarios para la aplicación MyQ Roger mediante una página de acceso rápido temporal en **links.myq.cloud**[12]. En ella se describe cómo recuperar el inquilino de Entra ID, elegir el enlace de consentimiento adecuado (ámbitos Básico, Impresión universal o MDM) y aprobar los permisos para una integración satisfactoria.



9.5.5 Notas de seguridad

- La aplicación se ajusta al modelo de permisos de la API de Microsoft Graph y solo solicita los ámbitos necesarios para las funciones básicas (impresión, acceso a archivos, notificaciones por correo electrónico).
- Los administradores pueden revisar los consentimientos concedidos en cualquier momento en **Azure Portal** > **Microsoft Entra ID** > **Aplicaciones empresariales** > **MyQ Roger** > **Permisos**.

12. https://links.myq.cloud/

10 Contactos comerciales

Fabricante de MyQ®	**MyQ® spol. s r.o.** Harfa Business Center, Ceskomoravska 2532/19b, 190 00 Praga 9, República Checa N.º de identificación 615 06 133 MyQ® spol. s r.o. está inscrita en el Registro Mercantil del Tribunal Municipal de Praga, con el n.º de expediente C 29842 (en lo sucesivo, «MyQ®»)
Información comercial	http://www.myq-solution.com info@myq-solution.com[13]
Asistencia técnica	support@myq-solution.com[14]

13. mailto:info@myq-solution.com
14. mailto:support@myq-solution.com

Aviso	EL FABRICANTE NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGUNA PÉRDIDA O DAÑO CAUSADO POR LA INSTALACIÓN O EL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE Y LOS COMPONENTES DE HARDWARE DE LA SOLUCIÓN DE IMPRESIÓN MyQ®. Este manual, su contenido, diseño y estructura están protegidos por derechos de autor. Queda prohibida la copia o cualquier otra forma de reproducción total o parcial de esta guía, o de cualquier material protegido por derechos de autor, sin el consentimiento previo por escrito de MyQ®, y puede ser sancionable. MyQ® no se hace responsable del contenido de este manual, en particular en lo que respecta a su integridad, actualidad y uso comercial. Todo el material aquí publicado tiene carácter exclusivamente informativo. Este manual está sujeto a cambios sin previo aviso. MyQ® no está obligada a realizar estos cambios periódicamente ni a anunciarlos, y no se hace responsable de que la información publicada actualmente sea compatible con la última versión de la solución de impresión MyQ®.
Marcas comerciales	«MyQ®», incluidos sus logotipos, es una marca comercial registrada de MyQ®. Queda prohibido cualquier uso de las marcas comerciales de MyQ®, incluidos sus logotipos, sin el consentimiento previo por escrito de la empresa MyQ®. La marca comercial y el nombre del producto están protegidos por MyQ® y/o sus filiales locales.

myQ roger

AHORRE TIEMPO CON SOLUCIONES DE IMPRESIÓN PERSONALIZADAS

MyQ Roger es una solución nativa de la nube diseñada para oficinas modernas que priorizan la nube, simplificando los flujos de trabajo de documentos y permitiendo la navegación, impresión y escaneo seguros dondequiera que se encuentren los usuarios.

info@myq-solution.com

myq-solution.com

Más de 50 millones
de usuarios confiables

Más de 1 millón
de dispositivos activos

Más de 26
marcas compatibles

Más de 1000
socios certificados

Operando en más de **140** países

Premiado y certificado

BuyersLab PLATINUM TESTED SOLUTION 2023

BuyersLab PLATINUM TESTED SOLUTION 2022

BuyersLab PLATINUM TESTED SOLUTION 2021

ISO 9001 TÜV SÜD ISO 14001 ISO/IEC 27001