MyQ Roger Schnellstartanleitung 0.1

DEUTSCH

Generiert aus docs.myq-solution.com
August/2026
Copyright © 2026 MyQ spol. s r.o. Alle Rechte vorbehalten.

Hinweis zur Übersetzung

Diese Übersetzung wurde mithilfe künstlicher Intelligenz erstellt. Bei Abweichungen oder Unklarheiten ist das englischsprachige Quelldokument maßgeblich.

Inhaltsverzeichnis

1 Bevor Sie beginnen 6
1.1 Administrative Voraussetzungen 6
1.2 Netzwerkanforderungen 6
1.3 Komponentenübersicht 7
2 Zugang zu Ihrem Mieter 8
2.1 Anmeldung beim MyQ-Server 8
2.2 Übersicht über die Weboberfläche 9
3 Benutzer importieren und synchronisieren 11
3.1 Microsoft Entra ID verbinden 11
3.2 Führen Sie die Erstsynchronisierung durch 11
3.3 Benutzersynchronisierung überprüfen 12
4 Hinzufügen und Koppeln von Druckern 13
4.1 Unterstützte MFD-Marken 13
4.2 Allgemeine Voraussetzungen 13
4.3 Drucker über einen QR-Code koppeln 14
4.4 Drucker mit Gerätecode koppeln 15
4.5 Überprüfen Sie die erfolgreiche Kopplung 16
4.6 Authentifizierungsmethoden 17
4.7 Workflows konfigurieren 18
4.8 Markenspezifische Terminal-Dokumentation 19
5 Installieren Sie den Desktop Client 20
5.1 Installation über den Setup-Assistenten 21
5.2 Unbeaufsichtigte Installation für die Unternehmensbereitstellung 21
5.3 Single Sign-On aktivieren 22
6 Installieren Sie die mobile Anwendung 24
6.1 Herunterladen und installieren 24
6.2 Mit Ihrem Arbeitskonto anmelden 25
6.3 Übersicht über die mobile App 25
7 Benutzer-Grundlagen: Drucken und Scannen 27
7.1 Ein Dokument drucken 27
7.2 Dokument scannen 28
8 Nächste Schritte 30

8.1 Markenspezifische Terminal-Dokumentation 30
9 Fehlersuche 31
9.1 Grundlagen der Netzwerkarbeit 31
9.2 Status der MyQ Roger Dienste 33
9.3 Scans an nicht zugestellte E-Mail 41
9.4 Abrufen von Protokollen und Kontaktaufnahme mit dem Support 43
9.5 Entra ID Berechtigungen 53
10 Geschäftskontakte 62

MyQ Roger ist eine cloudnative Lösung für Druck und Dokumenten-Workflow. Im Gegensatz zu herkömmlichen lokalen Print Servern ist MyQ Roger vollständig serverlos – es muss keine Software auf Ihrer Infrastruktur installiert werden. Ihr Mandant wird in Microsoft Azure mit Rechenzentren in der EU und den USA gehostet.

Nutzen Sie diese Schnellstartanleitung, um mit **MyQ Roger** loszulegen. Diese Anleitung führt Sie durch den Zugriff auf Ihren Mandanten, die Synchronisierung von Benutzern aus Microsoft Entra ID, die Bereitstellung des Desktop Clients und der mobilen App sowie die Kopplung Ihres ersten Druckers. Sobald diese Schritte abgeschlossen sind, können Ihre Benutzer von überall aus sicher drucken und scannen.

---

1 Bevor Sie beginnen

Bevor Sie mit der Einrichtung beginnen, besorgen Sie sich Ihre MyQ Roger-Lizenz bei Ihrem MyQ-Partner und überprüfen Sie, ob Ihre Umgebung die folgenden Anforderungen erfüllt.

1.1 Administrative Voraussetzungen

Anforderung	Beschreibung
Tenant-Administratorkonto	Sie benötigen ein Konto mit vollständigen Administratorrechten für Ihren MyQ Roger-Mandanten.
Registrierung der Microsoft Entra ID-App (nur für die Benutzersynchronisierung aus Entra ID erforderlich)	Eine dedizierte App-Registrierung in Ihrem Microsoft Azure-Portal mit den folgenden API-Berechtigungen (Microsoft Graph, Anwendungstyp): `User.Read.All` und `Group.Read.All`.
Client-Geheimnis (nur für die Benutzersynchronisierung aus Entra ID erforderlich)	Ein gültiger Anwendungsgeheimniswert sowie die Anwendungs- (Client-)ID und die Verzeichnis- (Tenant-)ID aus Ihrer Entra ID-App-Registrierung.

1.2 Netzwerkanforderungen

Alle Komponenten (MFDs, Desktop Clients und mobile Apps) benötigen einen ausgehenden Internetzugang.

Port	Protokoll	Zweck
443	HTTPS	REST-API-Aufrufe, Benutzerauthentifizierung und Kommunikation mit dem MyQ-Server.
5671	AMQP	Echtzeit-Signalisierung zwischen dem Desktop Client und dem Event-Bus.

Der Desktop Client verwendet SNMP und IPPS, um lokale Drucker zu erkennen und Druckaufträge freizugeben.

Um zu überprüfen, ob der ausgehende HTTPS- und AMQP-Zugriff auf die MyQ Roger-Cloud verfügbar ist, führen Sie die PowerShell-Befehle für Ihre Region aus:

```
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 Komponentenübersicht

MyQ Roger besteht aus folgenden Hauptkomponenten:

Komponente	Beschreibung
MyQ Roger-Server	Die in der Cloud gehostete Webkonsole für die Verwaltung. Zugriff unter `eu.roger.myq.cloud` (Europa) oder `us.roger.myq.cloud` (Amerika).
MyQ Roger Client (MRC)	Die Desktop-Anwendung für Windows und macOS, die die lokale Druckspooling und Auftragsübermittlung übernimmt.
MyQ Roger Mobile App	Die Smartphone-App für iOS und Android, die berührungsloses Einloggen, mobiles Scannen und die Fernfreigabe von Druckaufträgen ermöglicht.
Embedded Terminal	Die auf MFDs (HP Workpath, Kyocera, Ricoh) installierte Anwendung, die eine sichere Authentifizierung und Workflows am Gerät ermöglicht.

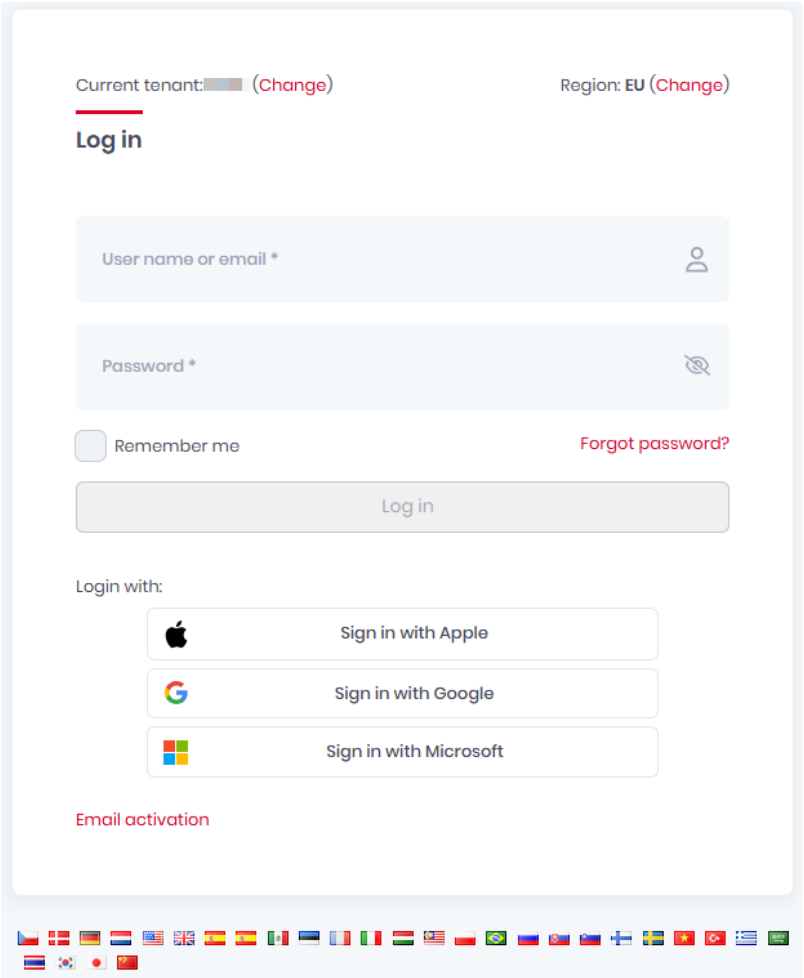
2 Zugang zu Ihrem Mieter

Um auf Ihren MyQ Roger-Tenant zuzugreifen, melden Sie sich zunächst über die regionale URL und die Ihnen zugewiesenen Tenant-Anmeldedaten bei der MyQ Roger Server-Weboberfläche an.

2.1 Anmeldung beim MyQ-Server

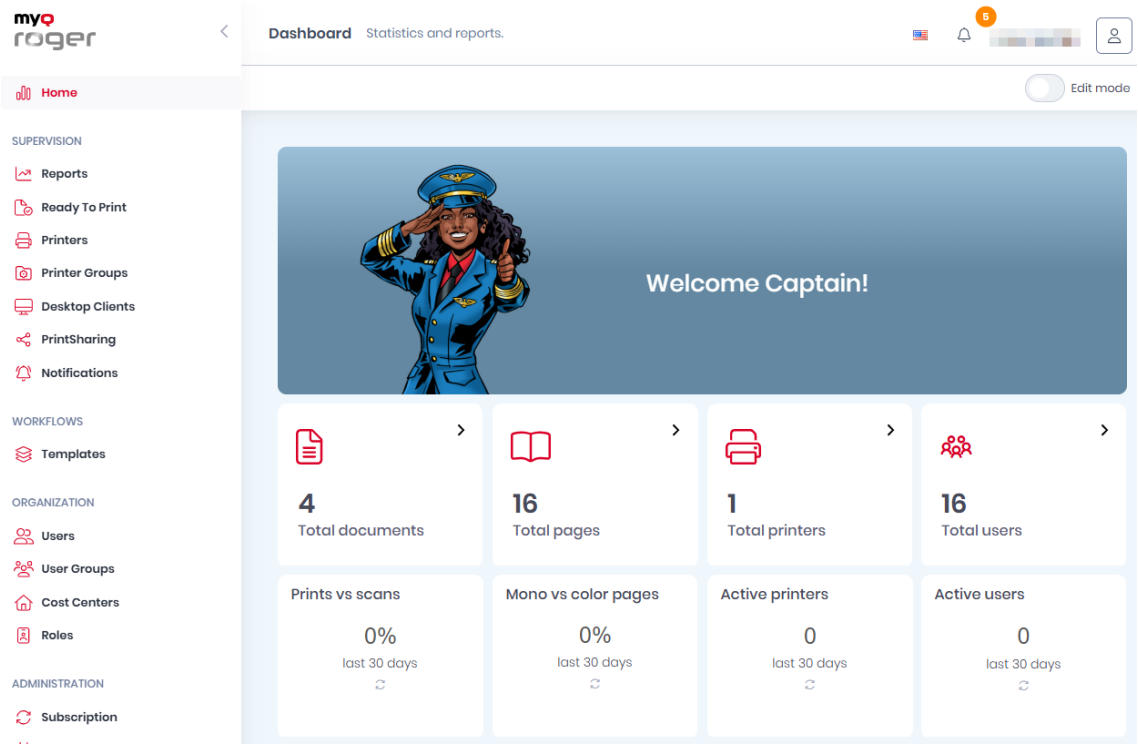
1. Öffnen Sie einen Webbrowser und navigieren Sie zu Ihrer regionalen URL:
   - **Europa**: `https://eu.roger.myq.cloud`
   - **Amerika**: `https://us.roger.myq.cloud`
2. Geben Sie Ihren **Mandantennamen** ein (die Kennung für den Mandanten Ihrer Organisation).
3. Geben Sie Ihren MyQ Roger-Benutzernamen und Ihr Passwort ein.

   ODER
4. Wählen Sie Ihre Anmeldemethode:
   - **Mit Apple anmelden** – Melden Sie sich mit Ihrer Apple-ID an.
   - **Bei Google anmelden** – Melden Sie sich mit Ihrer Google-ID an.
   - **Bei Microsoft anmelden** – Verwenden Sie Ihre Microsoft Entra ID-Anmeldedaten



2.2 Übersicht über die Weboberfläche

Nach der Anmeldung zeigt das **Start**-Dashboard Widgets mit Nutzungsstatistiken und Berichten an.



Das Hauptmenü (auf der linken Seite) ist in folgende Kategorien unterteilt:

Menü	Zweck
Startseite	Dashboard mit Widgets für Statistiken, Berichte und Schnellaktionen.
Überwachung	Verwalten Sie Berichte, Drucker, Druckergruppen (CPM-Lizenz), Desktop Clients und Benachrichtigungen.
Workflows	Erstellen und verwalten Sie Workflow-Vorlagen (CPM-Lizenz).
Organisation	Verwalten Sie Benutzer, Benutzergruppen, Kostenstellen (CPM-Lizenz) und Rollen.
Administration	Konfigurieren Sie Abonnements, Integrationen, Preislisten, Druckerkonfigurationen und Einstellungen.
System	Zugriff auf Audit-Protokolle und Systeminformationen.

3 Benutzer importieren und synchronisieren

Sie können auf folgende Weise Benutzer zu Ihrem MyQ Roger-Tenant hinzufügen.

- **Benutzer manuell hinzufügen** Gehen Sie zu **MyQ Roger > Benutzer > Neuen Benutzer erstellen** und definieren Sie den Benutzer manuell.
- **Aus Excel/CSV importieren** Um schnell mehrere Benutzer hinzuzufügen, können Sie diese aus einer Excel- oder CSV-Datei importieren.
- **Aus Microsoft Entra ID synchronisieren**
  Um Benutzer in großem Umfang zu importieren und zu synchronisieren, richten Sie die Synchronisierung aus Microsoft Entra ID unter **„Integrationen“** ein.

Die meisten MyQ Roger-Bereitstellungen in Unternehmen verwenden Microsoft Entra ID, um Benutzer automatisch bereitzustellen und zu verwalten. Synchronisierte Benutzer melden sich mit ihren Microsoft-Anmeldedaten an.

3.1 Microsoft Entra ID verbinden

Wir empfehlen Ihnen, eine geteilte Integration zu erstellen. Wählen Sie unter „Integrationen“ einfach **„Integration hinzufügen“**, wählen Sie **„Automatisch erstellen“** und melden Sie sich einfach beim entsprechenden Entra ID-Mandanten an. Weitere Informationen finden Sie unter **„Integrationen“** im Roger Server-Handbuch.

3.2 Führen Sie die Erstsynchronisierung durch

1. Sobald die Verbindung hergestellt ist, klicken Sie auf **„Jetzt synchronisieren“,** um die Erstsynchronisierung durchzuführen.
2. Nachdem die Synchronisierung abgeschlossen ist, gehen Sie zu **„Organisation > Benutzer“,** um zu überprüfen, ob die Benutzer mit dem Tag „ID synchronisiert“ angezeigt werden.
3. (Optional) Aktivieren Sie **„Automatisch synchronisieren“,** um den Synchronisierungsvorgang alle 24 Stunden auszuführen.

Synchronisierte Benutzer müssen **„Mit Microsoft anmelden“** verwenden, um sich bei MyQ-Server, der mobilen App und dem Desktop Client anzumelden.

3.3 Benutzersynchronisierung überprüfen

Zeigen Sie den Status der Benutzersynchronisierung unter **„Administration > Integrationen“** an, wählen Sie **„Benutzersynchronisierung“** in der entsprechenden Microsoft-Verbindung aus und erweitern Sie die Informationen **zum Synchronisierungsstatus**.

Um alle Benutzer anzuzeigen, gehen Sie im MyQ-Server zu **„Organisation > Benutzer**“. Sie können diese Ansicht nach Benutzern filtern, die über die Entra ID (Azure AD)-Synchronisierung hinzugefügt wurden.

4 Hinzufügen und Koppeln von Druckern

MyQ Roger unterstützt Embedded Terminals auf Multifunktionsgeräten (MFDs) von HP, Kyocera und Ricoh. Jedes Gerät muss mit Ihrem Mandanten gekoppelt werden, um sicheres Drucken und Scannen zu ermöglichen.

4.1 Unterstützte MFD-Marken

Marke	Terminaltyp	Hinweise
HP	Workpath-Anwendung	Erfordert die Firmware FutureSmart 5.7+. Bereitstellung über HP Command Center[1].
Kyocera	HyPAS-Anwendung	Zwei Versionen verfügbar: 26 (neu) und 24.1 (klassisch).
Ricoh	SmartSDK-Anwendung	Installation über den MyQ Roger Ricoh Installer.

4.2 Allgemeine Voraussetzungen

Stellen Sie vor dem Koppeln eines Druckers sicher, dass diese Voraussetzungen erfüllt sind:

- **Firmware**
  Auf dem Gerät ist die erforderliche Firmware-Version installiert.
- **Netzwerkverbindung**
  Das Multifunktionsgerät verfügt über einen ausgehenden Internetzugang über Port 443 (HTTPS).
- **Zeitsynchronisation**
  Die Geräteuhr ist synchronisiert `time.windows.com`. Eine falsche Uhrzeit führt zu Fehlern bei der Validierung von HTTPS-Zertifikaten.
- **Terminal installiert**
  Die MyQ Roger-Terminalanwendung ist auf dem Gerät installiert (siehe markenspezifische Anleitungen).

> **Unterstützte Geräte**
> Um zu überprüfen, ob Ihr Gerät vom entsprechenden MyQ Roger Embedded Terminal unterstützt wird, lesen Sie die folgenden Seiten:
> - Unterstützte KYOCERA-Geräte (neu)[2]

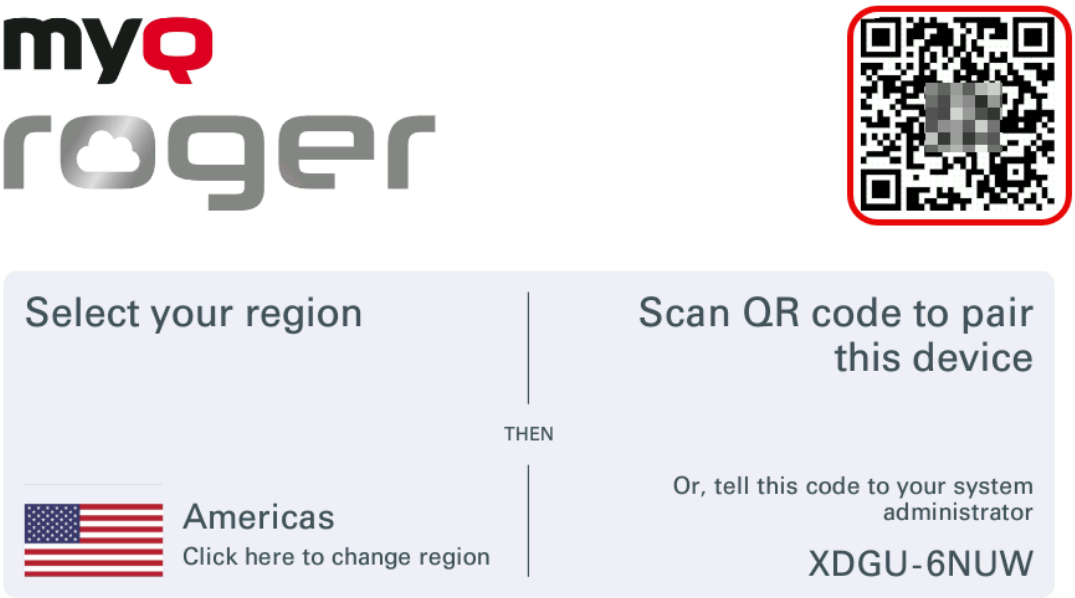
1. http://hpcommandcenter.com/

- Unterstützte KYOCERA-Geräte (Classic)[3]
- Unterstützte HP Workpath-Geräte[4]
- Unterstützte Ricoh-Geräte[5]

4.3 Drucker über einen QR-Code koppeln

Diese Methode nutzt die Mobile App und wird für eine schnelle Kopplung empfohlen.

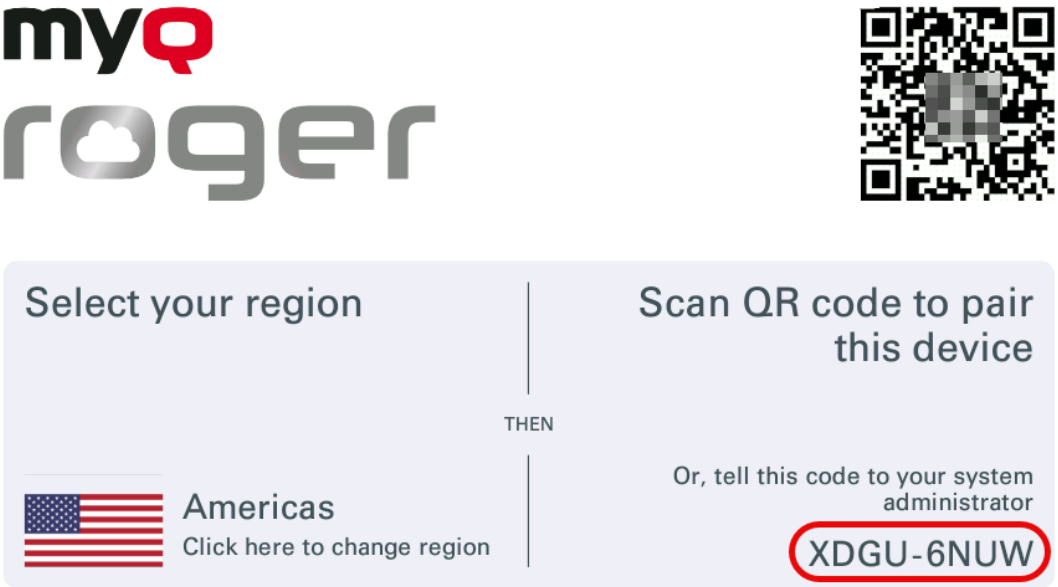
1. Öffnen Sie auf dem Multifunktionsgerät die MyQ Roger-Terminalanwendung.
2. Wählen Sie Ihre Region aus (Europa oder Amerika).
3. Auf dem Display werden ein **Setup-QR-Code** und ein **manueller Gerätecode** angezeigt.
4. Öffnen Sie auf Ihrem Smartphone die MyQ Roger Mobile App.
5. Tippen Sie auf die Schaltfläche **„Anmelden“** und scannen Sie den auf dem MFD angezeigten QR-Code.
6. Der Drucker ist nun mit Ihrem Mandanten gekoppelt.
   Das MFD-Display wird aktualisiert und zeigt den MyQ Roger-Anmeldebildschirm an.



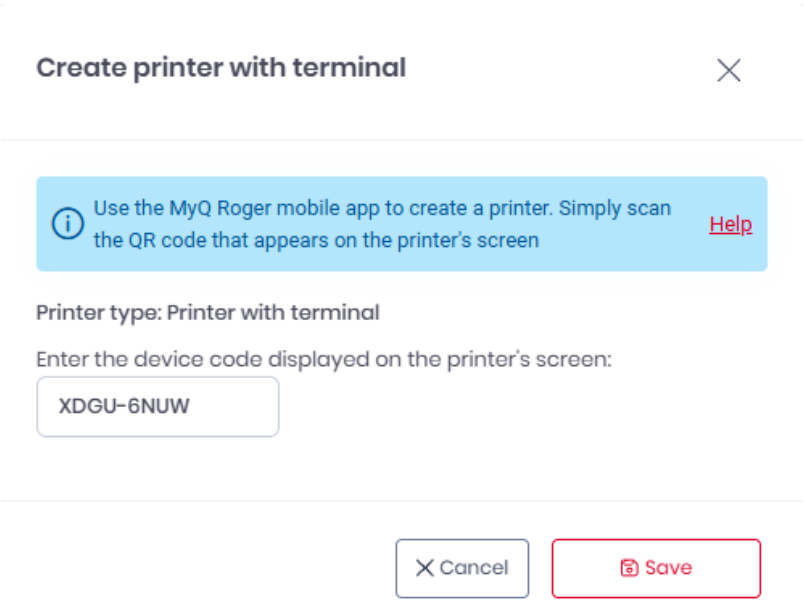
2. https://docs.roger.myq.cloud/en/myq-roger-hypas-application-installation-and-usage-new/26/supported-devices
3. https://docs.roger.myq.cloud/en/hypas/1.0/supported-devices
4. https://developers.hp.com/workpath/compatible-devices
5. https://docs.roger.myq.cloud/en/ricoh/1.0/supported-devices

4.4 Drucker mit Gerätecode koppeln

Bei dieser Methode wird die Webkonsole verwendet.



1. Öffnen Sie auf dem MFD die MyQ Roger-Terminalanwendung und notieren Sie sich den **manuellen Gerätecode**.
2. Gehen Sie in MyQ-Server zu **„Überwachung > Drucker**".
3. Klicken Sie auf **„+ Neuen Drucker hinzufügen"** und wählen Sie **„Drucker mit Terminal erstellen**".
4. Geben Sie den auf dem MFD-Bedienfeld angezeigten Gerätecode ein.

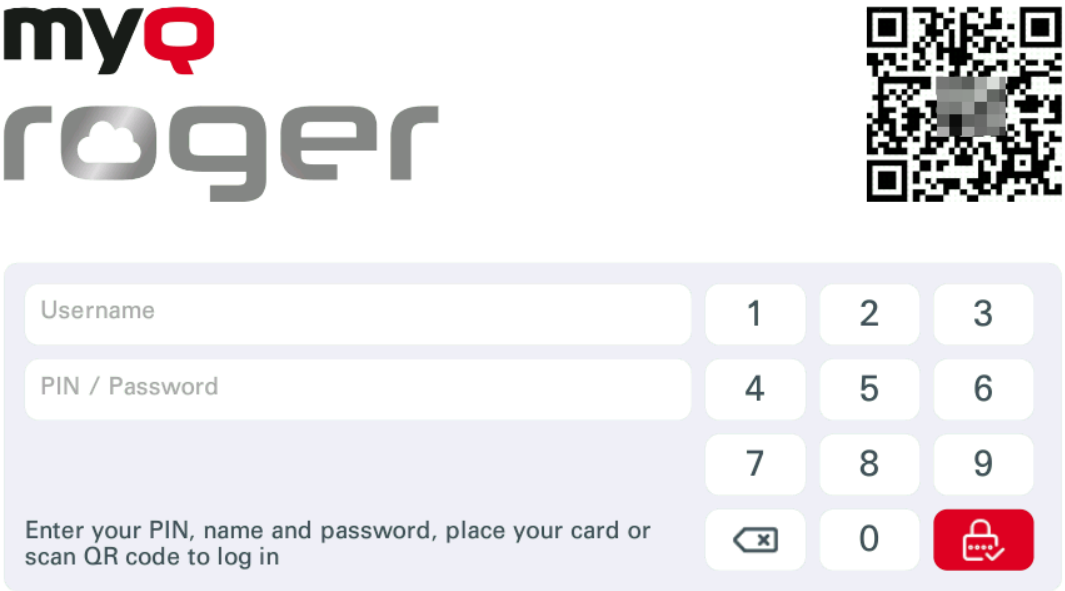


1 Fügen Sie einen Drucker mithilfe des Gerätecodes hinzu

5. Klicken Sie auf **„Speichern“**. Der Drucker ist nun mit Ihrem Mandanten gekoppelt.

4.5 Überprüfen Sie die erfolgreiche Kopplung

Nachdem Sie Ihren Drucker mit Ihrem MyQ Roger-Mandanten gekoppelt haben, zeigt das Terminal das MyQ Roger-Logo und die aktivierten Anmeldemethoden an.



4.6 Authentifizierungsmethoden

MyQ Roger unterstützt vier Authentifizierungsmethoden für die Anmeldung am Druckerterminal. Alle Anmeldemethoden werden zentral über den MyQ Roger Server verwaltet, wo Sie:

- Jede Anmeldemethode aktivieren oder deaktivieren.
- den Standard-Anmeldebildschirm festlegen (z. B. QR für Mobile-First-Umgebungen).
- unterschiedliche Anmelderegeln mithilfe von Konfigurationsprofilen für Drucker auf verschiedene Geräte anwenden.

4.6.1 PIN-Authentifizierung

Benutzer erhalten eine PIN in ihrer Willkommens-E-Mail.

- Benutzer können ihre PIN über die Benutzeroberfläche des MyQ-Servers oder die MyQ Roger Mobile App zurücksetzen.
- Die PIN-Länge erhöht sich automatisch mit wachsender Benutzerzahl (PIN-Dichteverwaltung), um die Sicherheit zu gewährleisten.

4.6.2 Dynamischer QR-Code

Benutzer scannen einen dynamischen QR-Code, der auf dem Geräteterminal angezeigt wird, mit der MyQ Roger Mobile App.

- Berührungsloses Einloggen.
- Ermöglicht die Druckverwaltung direkt vom Mobilgerät aus.

4.6.3 Kartenauthentifizierung

- **Selbstzuweisung:** Benutzer melden sich an (PIN oder QR), wählen *„Karte zuweisen“* und ziehen ihre Karte durch, um sie als Authentifizierungsmethode zu registrieren.
- **Administratorzuweisung:** Karten können über Microsoft Entra ID vorab zugewiesen werden, indem ein Verzeichnisfeld der Kartennummer zugeordnet wird.

4.6.4 Benutzername und Passwort

Standard-Anmeldung mit Ihren MyQ Roger-Anmeldedaten. Diese Methode wird in der Regel als Ausweichlösung oder für Benutzer ohne Mobilgeräte oder Karten verwendet.

4.7 Workflows konfigurieren

Nachdem Sie Ihre Geräte gekoppelt haben, können Sie mit der Nutzung von Workflows beginnen. Ein Workflow ist eine Abfolge von Aktionen und Entscheidungen, die zur Ausführung einer Aufgabe erforderlich sind – zum Beispiel „In Cloud-Speicher scannen“, „An Abteilungs-E-Mail scannen“ oder „Schwarzweiß auf Duplex kopieren“. Workflow-Vorlagen verwandeln sich wiederholende Scan- und Druckvorgänge in Ein-Klick-Vorgänge. Indem Sie Einstellungen wie Seiten, Farbe, Auflösung und Format einmalig festlegen, sorgen Sie für Konsistenz, reduzieren Fehler und beschleunigen den täglichen Gebrauch.

Befolgen Sie diese Schritte, um „Scan-to-E-Mail“ zu aktivieren. Nachdem Sie diese Schritte ausgeführt haben, wird der entsprechende Workflow automatisch aktiviert und steht zur Verfügung.

4.7.1 „Scan to Email“ auf dem Gerät aktivieren

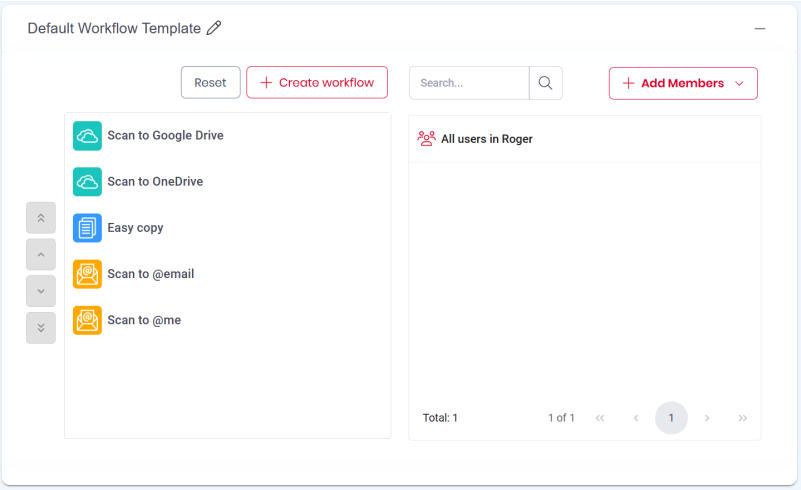
MyQ Roger nutzt den lokalen SMTP-Server des Geräts, um Scans per E-Mail zu versenden.

1. Öffnen Sie die Web-Benutzeroberfläche des Geräts und melden Sie sich als Administrator an.
2. Navigieren Sie zu „Geräteverwaltung“ (oder „Konfiguration“) > „Geräteeinstellungen“ > „E-Mail“ (die genaue Bezeichnung variiert je nach Marke) und geben Sie den Hostnamen Ihres SMTP-Servers, den Port, die Anmeldedaten sowie die TLS/SSL-Einstellungen ein.
3. Führen Sie den SMTP-Verbindungstest oder den Test-E-Mail-Versand über die Web-Benutzeroberfläche durch, um die Verbindung zu überprüfen.
   (Deaktivieren Sie bei Ricoh-Geräten vorübergehend die MyQ Roger-App, um auf die nativen E-Mail-Einstellungen zuzugreifen und den Test durchzuführen).
4. Stellen Sie sicher, dass die Scan-Funktionen und die Scan-Berechtigungen der Benutzer in den Geräteeinstellungen aktiviert sind.

4.7.2 Workflow „Scan to Email“ anpassen

1. Gehen Sie zu **MyQ Roger > Workflows > Vorlagen**.
2. Klicken Sie im Workflow **„Scan to @email“** auf **„Bearbeiten**“.
3. Passen Sie die allgemeinen Optionen und Scan-Parameter an und klicken Sie auf **„Speichern**“.

4. (Optional) Standardmäßig haben alle Benutzer Zugriff auf die Standard-Workflow-Vorlage. Passen Sie die Benutzer und Gruppen an, die die Vorlage verwenden dürfen, oder erstellen Sie eine eigene Vorlage.



4.8 Markenspezifische Terminal-Dokumentation

Ausführliche Anweisungen zur Installation und Konfiguration finden Sie im entsprechenden Handbuch:

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

5 Installieren Sie den Desktop Client

Der MyQ Roger Client (MRC) ist die Desktop-Anwendung, mit der Benutzer von ihrer Windows- oder macOS-Workstation aus drucken können. MRC übernimmt die lokale Spooling-Verarbeitung, das Cloud-Spooling und das Fallback-Drucken.

> Sie können MyQ Roger auch ohne MRC verwenden. Für die Bereitstellung der Druckverwaltung auf einer großen Anzahl von Client-Arbeitsplätzen wird MRC jedoch dringend empfohlen.

Anforderungen

- Windows 10/11 (64-Bit) oder macOS 13+
- .NET Runtime 8.0 (nur Windows, im Installationspaket enthalten)
- Roger Server 2.17 oder höher

Bereitstellungsoptionen

Methode	Am besten geeignet für	Beschreibung
Vorkonfiguriertes Installationsprogramm	Alle Bereitstellungen, verteilt über Willkommens-E-Mails oder direkten Download vom Mandanten.	Der MyQ-Server-Administrator bereitet das Installationsprogramm mit vorkonfigurierten Einstellungen vor (z. B. automatische Mandantenregistrierung und Druckertreiber)
Setup-Assistent	Kleine Bereitstellungen, Tests	Interaktive Installation auf einzelnen Arbeitsplätzen
Unbeaufsichtigte Installation	Skriptgesteuerte Bereitstellungen	Befehlszeileninstallation über `msiexec`
Microsoft Intune	Enterprise MDM	Push-Bereitstellung auf verwaltete Geräte.

Die Fernverwaltungsfunktion (Server 2.19+, Client 2.4+) ermöglicht es Ihnen, MRC nach der Erstinstallation aus der Ferne zu **aktualisieren** und zu **deinstallieren**, kann jedoch nicht die Erstbereitstellung durchführen. Verwenden Sie für die Erstinstallation eine der oben genannten Methoden. Nach der Bereitstellung können Sie Clients unter **„Überwachung > Desktop Clients“** verwalten.

5.1 Installation über den Setup-Assistenten

Laden Sie ein vorkonfiguriertes MRC-Installationsprogramm direkt von Ihrem MyQ Roger-Tenant oder über den Link in der Willkommens-E-Mail herunter, die Sie nach der Registrierung Ihres Benutzers beim Tenant erhalten haben. Führen Sie die Schritte des Installationsassistenten aus. Nach Abschluss des Assistenten läuft MRC im Hintergrund und ist über die Taskleiste zugänglich. Starten Sie nach Abschluss der Installation MRC und melden Sie sich mit einer der unterstützten Authentifizierungsmethoden an:

- QR-Code
- MyQ
- Google
- Microsoft

Um zu überprüfen, ob Sie angemeldet und verbunden sind, starten Sie MRC über die Taskleiste. Sehen Sie sich Ihren Benutzernamen und den verbundenen Tenant in MRC an.

5.2 Unbeaufsichtigte Installation für die Unternehmensbereitstellung

Verwenden Sie bei groß angelegten Bereitstellungen die Befehlszeile mit Administratorrechten sowie Parametern und Werten, die zu Ihrer Bereitstellung passen.

Im MyQ-Server können Sie vorkonfigurierte Installationspakete erstellen, die MRC im Hintergrund installieren und konfigurieren, einschließlich Mandantenverbindung, Druckertreibern und anderen Einstellungen. Erstellen

Sie ein vorkonfiguriertes Installationsprogramm mit dem Silent Install Script Builder. Das Paket, das Sie als *Standard* zuweisen, steht den Benutzern in der Willkommens-E-Mail und in der Web-Benutzeroberfläche zur Verfügung.

- (1.0) Configure Desktop Client Installers
- (1.0) MRC Silent Install Script Builder

Beispiel

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

Allgemeine Parameter

Parameter	Beschreibung	Beispiel
`REGIONID`	Serverregion (EU oder US). Erforderlich.	`REGIONID=EU`
`TENANCYNAME`	Ihre Mandanten-ID.	`TENANCYNAME=MyCompany`
`PRINTERNAME`	Name für den virtuellen Drucker. Standard: `MyQ-Roger-MRC`.	`PRINTERNAME="MyQ Roger"`
`DEFAULTDRIVER`	Druckertreiber: 0 (Keiner), 1 (Kyocera), 2 (HP), 3 (Ricoh).	`DEFAULTDRIVER=2`
`USERSINGLESIGNON`	SSO mit Entra ID aktivieren (nur Windows)	`USERSINGLESIGNON=true`
`PRINTERSPOOLER`	Druckerspooling-Methode (1 – nur Client, 2 – nur Cloud, 3 – Client und Cloud)	`PRINTERSPOOLER=3`

Eine vollständige Liste der Parameter finden Sie unter(2.4) Installation.

5.3 Single Sign-On aktivieren

Single Sign-On (SSO) ermöglicht es Benutzern, sich automatisch mit ihren Windows-Domänenanmeldedaten zu authentifizieren. SSO wird nur unter Windows unterstützt.

Um SSO zu aktivieren, fügen Sie den Parameter während der Installation hinzu.

Beispiel

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

Wenn SSO aktiviert ist, authentifiziert MRC Benutzer anhand ihrer Entra ID-Domänenanmeldung, ohne nach Anmeldedaten zu fragen.

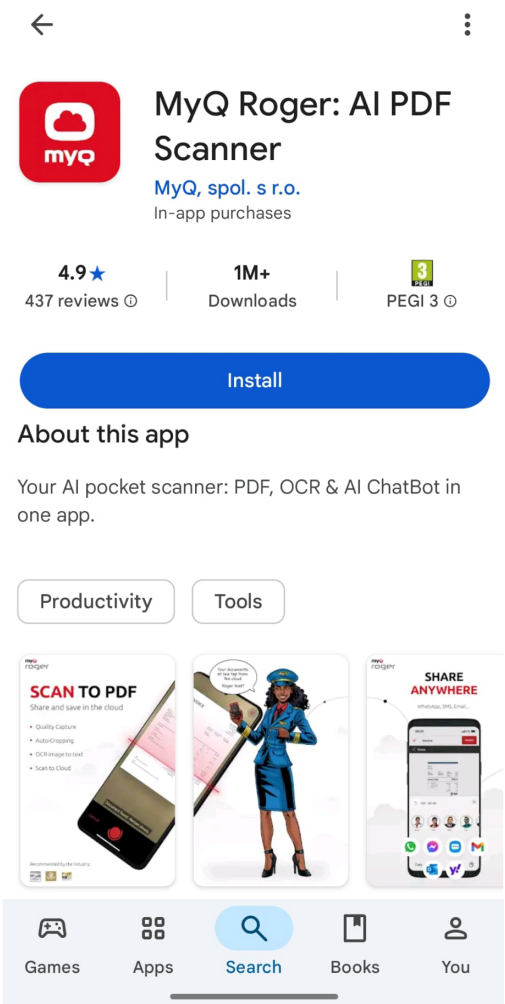
6 Installieren Sie die mobile Anwendung

Die MyQ Roger Mobile App ermöglicht berührungsloses Einloggen an Druckern, mobiles Scannen mit OCR und die Freigabe von Druckaufträgen aus der Ferne.

6.1 Herunterladen und installieren

Laden Sie die kostenlose **MyQ** Roger-App herunter:

- **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

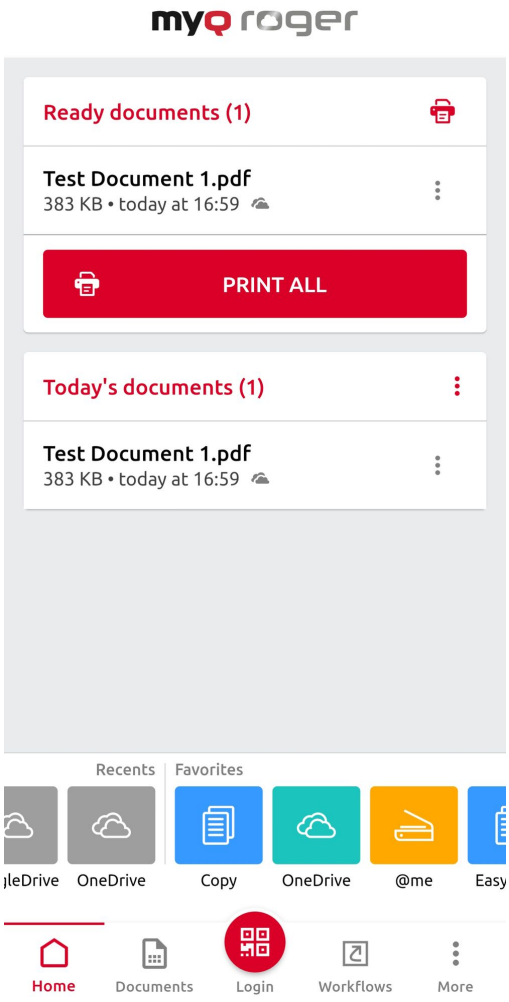
6.2 Mit Ihrem Arbeitskonto anmelden

1. Öffnen Sie die MyQ Roger-App und tippen Sie auf **„BUSINESS“**.
2. Wählen Sie Ihre **Region** (EU oder USA).
3. Geben Sie **den Namen** Ihrer **Mandanteninstanz** ein.
4. Wählen Sie eine der verfügbaren Anmeldeoptionen:
    - **MyQ**
    - **Apple** (nur iOS)
    - **Google**
    - **Microsoft**

6.3 Übersicht über die mobile App

Nach der Anmeldung zeigt die App folgende Hauptbereiche an:

Registerkarte	Beschreibung
Startseite	Übersicht über druckbereite Aufträge, Dokumente des Tages und bevorzugte Arbeitsabläufe.
Dokumente	Listet Ihre druckbereiten Aufträge und Dateien aus dem Cloud-Speicher (OneDrive, Google Drive, Dropbox, Box) auf.
Anmelden (mittlere Schaltfläche)	Scannen Sie einen QR-Code oder nutzen Sie NFC/Bluetooth, um sich an einem Drucker anzumelden.
Workflows	Greifen Sie auf voreingestellte und benutzerdefinierte Scan-/Druckaktionen zu.
Mehr	Profileinstellungen, persönliche Berichte, Hilfe und Abmelden.



Um sich an einem Drucker anzumelden, tippen Sie in der App auf die Schaltfläche **„Anmelden“** und scannen Sie dann den auf dem MFD-Bedienfeld angezeigten QR-Code.

7 Benutzer-Grundlagen: Drucken und Scannen

Nachdem die Einrichtung nun abgeschlossen ist, können Ihre Benutzer sicher auf jedem gekoppelten Multifunktionsdrucker (MFP) drucken und scannen.

7.1 Ein Dokument drucken

7.1.1 Vom Computer drucken

Drucken Sie ein Dokument mit **MyQ Roger Client** direkt auf einem gekoppelten Drucker.

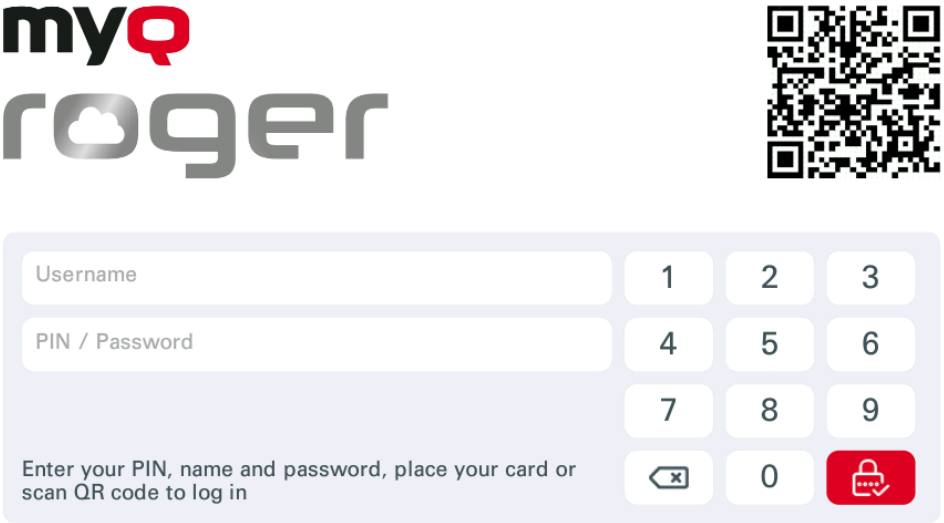
1. Öffnen Sie ein Dokument in einer beliebigen Anwendung.
2. Wählen Sie **„Drucken“** und wählen Sie den Drucker **„MyQ-Roger-MRC“** (oder den von Ihnen konfigurierten Druckernamen).
3. Klicken Sie auf **„Drucken**“.

   Der Druckauftrag wird an MyQ Roger gesendet.
4. Überprüfen Sie zur Bestätigung die Warteschlange **„Bereit zum Drucken**“ in der MyQ Roger-Weboberfläche.

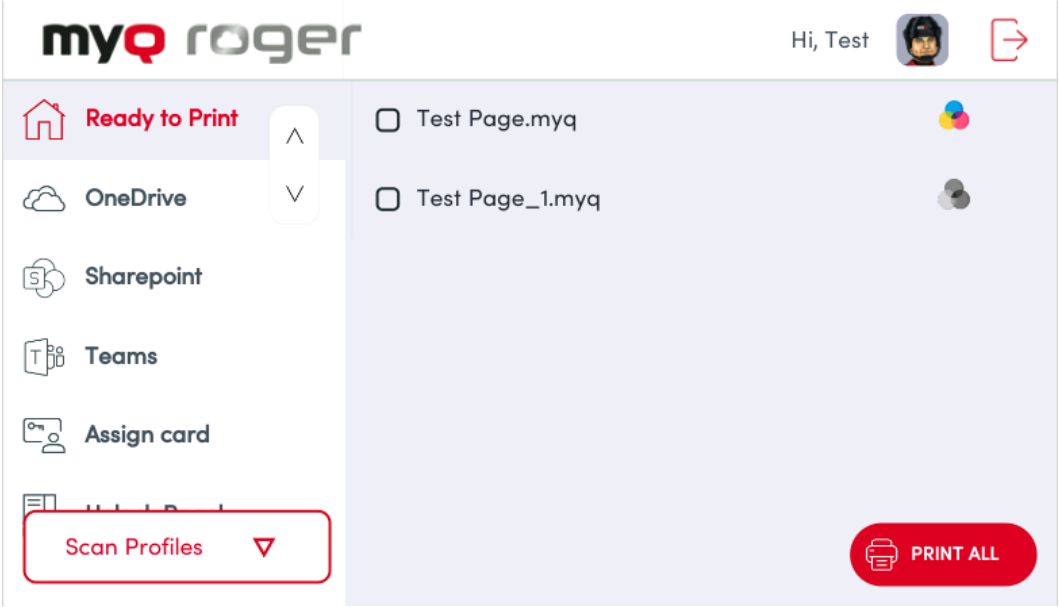
7.1.2 Druckauftrag freigeben

Sie können einen Druckauftrag an jedem gekoppelten MFP freigeben.

1. Melden Sie sich mit einer der konfigurierten Methoden an:
   - Scannen Sie den QR-Code mit der MyQ Roger Mobile App.
   - Geben Sie Ihre PIN am Terminal ein.
   - Verwenden Sie NFC oder Bluetooth mit der mobilen App.



2. Tippen Sie auf dem MyQ Roger-Terminal auf **„Alle drucken“**, um alle ausstehenden Aufträge freizugeben, oder wählen Sie bestimmte Aufträge aus.



3. Holen Sie Ihre gedruckten Dokumente ab.

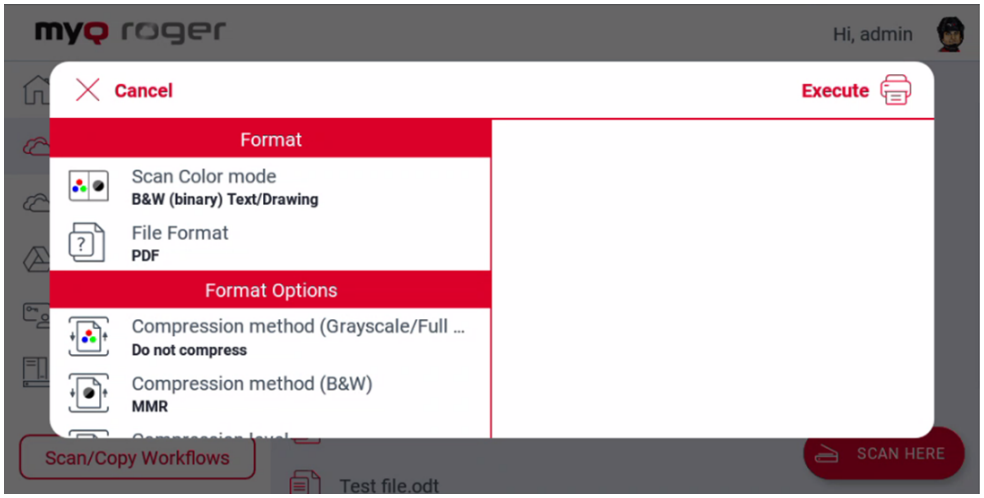
7.2 Dokument scannen

Scannen, speichern und teilen Sie Dokumente von jedem gekoppelten MFP aus oder nutzen Sie Ihr Mobilgerät als Scanner mit der MyQ Roger Mobile App.

7.2.1 Scannen mit dem MFP

1. Melden Sie sich mit einer der konfigurierten Methoden an:
   - Scannen Sie den QR-Code mit der MyQ Roger Mobile App.
   - Geben Sie Ihre PIN am Terminal ein.
   - Verwenden Sie NFC oder Bluetooth mit der Mobile App.
2. Legen Sie Ihr Dokument auf das Scannerglas oder in den Dokumenteneinzug.
3. Wählen Sie Ihren Scan-Workflow:
   - **Scan to Email/@me**: Geben Sie die Empfängeradresse ein oder bestätigen Sie sie, legen Sie die Scan-Optionen fest (Format, Auflösung, Farbe, Duplex) und tippen Sie auf **„Scannen“**. Die Datei wird je nach den Einstellungen in der Druckerkonfiguration direkt über Ihren SMTP-Server oder die Cloud-REST-API gesendet.
   - **Scan to OneDrive:** Legen Sie Ihre Optionen fest und tippen Sie auf **„Ausführen“**. Sie können auch in OneDrive zu Ihrem bevorzugten Speicherort navigieren und **dort** auf **„Scannen“** klicken.
     Hinweis: Ihr OneDrive-Konto muss mit MyQ Roger verbunden sein. Sie

können die Verbindung über die Web-Benutzeroberfläche, die mobile App oder durch Anmeldung bei MRC mit einem synchronisierten Benutzerkonto über Microsoft herstellen.



4. So greifen Sie auf Ihr gescanntes Dokument zu:
   - **Scan to Email/@me:** Überprüfen Sie das Postfach des Empfängers.
   - **Scan to OneDrive**: Überprüfen Sie den Ordner `OneDrive\Apps\MyQ Roger\Scan` oder den ausgewählten Ordner.

7.2.2 Scannen mit der mobilen App

1. Öffnen Sie die MyQ Roger-App und tippen Sie auf **„Scan to @email**“.
2. Geben Sie die Empfängeradresse ein.
3. Verwenden Sie die Kamera Ihres Telefons, um das Dokument aufzunehmen.
4. (Optional) Tippen Sie auf **„Mit OCR scannen“,** um die automatische Kantenerkennung und Zeichenerkennung zu aktivieren.
5. Speichern Sie das Dokument auf Ihrem Smartphone oder in einem Cloud-Speicher oder versenden Sie es per E-Mail.

8 Nächste Schritte

Nachdem Ihre MyQ Roger-Umgebung nun eingerichtet ist und läuft, nutzen Sie diese Ressourcen, um Ihre Flotte für den täglichen Betrieb zu konfigurieren und die gesamte Bandbreite der MyQ Roger-Funktionen zu erkunden.

Verwalten Sie Ihre Druckumgebung

- (1.0) Printer Configurations – Passen Sie Anmeldemethoden und Regeln für die Auftragsfreigabe pro Gerät an
- (1.0) Printer Groups – Organisieren Sie Geräte für die Richtlinienverwaltung in großem Maßstab
- (1.0) Integrations – Verbindung zu Microsoft-Funktionen

Zugriff und Kosten kontrollieren

- (1.0) Roles – Administrator- und Benutzerberechtigungen definieren
- (1.0) Price Lists – Kosten für Druck-, Kopier- und Scanvorgänge zuweisen
- (1.0) Cost Centers – Nutzung nach Abteilung oder Projekt nachverfolgen

Spezielle Anwendungsfälle

- PrintSharing – Drucken für Gäste und Besucher ohne App oder Registrierung
- Intune/MDM-Bereitstellung – für die Einführung von Desktop Clients in Unternehmen

8.1 Markenspezifische Terminal-Dokumentation

Detaillierte Anweisungen zur Installation und Konfiguration finden Sie im entsprechenden Leitfaden:

- (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 Fehlersuche

Der folgende Abschnitt kann Ihnen helfen, häufige Probleme bei der Verwendung von MyQ Roger zu beheben, Protokolle abzurufen und die richtigen Schritte beim Kontakt mit dem Support durchzuführen.

Inhalt

- Grundlagen der Netzwerkarbeit (see page 31)
- Status der MyQ Roger Dienste (see page 33)
- Scans an nicht zugestellte E-Mail (see page 41)
- Abrufen von Protokollen und Kontaktaufnahme mit dem Support (see page 43)
- Entra ID Berechtigungen (see page 53)

9.1 Grundlagen der Netzwerkarbeit

Die folgenden Netzwerkverbindungen müssen offen sein, um die für einzelne MyQ Roger- und Drittanbieter-Dienste erforderliche Kommunikation zu ermöglichen.

Wählen Sie den MyQ-Server entsprechend Ihrer Region (EU, EU2, US).

Auch alle Unteradressen müssen zugelassen sein (zum Beispiel nicht nur https://eu.roger.myq.cloud,[8] sondern auch https://eu.roger.myq.cloud/web).

PC mit MyQ Roger Client (MRC)			
Ziel	**Hostname**	**Protokoll**	**Port**
MyQ Roger-Server	https://eu.roger.myq.cloud https://eu2.roger.myq.cloud https://us.roger.myq.cloud	HTTPS	443
Regionserkennung	https://discovery.myq.cloud/regions	HTTPS	443
Ereignisbus	amqps://eu.amqp.myq.cloud amqps://eu2.amqp.myq.cloud amqps://us.amqp.myq.cloud	AMQP	5671
Drucker-SNMP	Drucker-Hostname	SNMP	161, 162

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

Druckerauftrag freigeben	Drucker-Hostname	RAW IPPS-Gerätespooling RAW	9100 10012 10012
Anmeldung über Microsoft	https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-365/enterprise/urls-and-ip-address-ranges?view=o365-worldwide		
Anmeldung über Google	Bitte überprüfen Sie die Anforderungen von Google https://support.google.com/a/answer/2589954		
Drucker			
Ziel	**Hostname**	**Protokoll**	**Port**
MyQ Roger-Server	https://eu.roger.myq.cloud https://eu2.roger.myq.cloud https://us.roger.myq.cloud	HTTPS	443
Regionserkennung	https://discovery.myq.cloud/regions	HTTPS	443
Ereignisbus	amqps://eu.amqp.myq.cloud amqps://eu2.amqp.myq.cloud amqps://us.amqp.myq.cloud	AMQP	5671
Terminal-Protokoll-Upload	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
MyQ Roger Mobile App			
Ziel	**Hostname**	**Protokoll**	**Port**

MyQ Roger-Server	https://eu.roger.myq.cloud https://eu2.roger.myq.cloud https://us.roger.myq.cloud	HTTPS	443
Regionserkennung	https://discovery.myq.cloud/regions	HTTPS	443

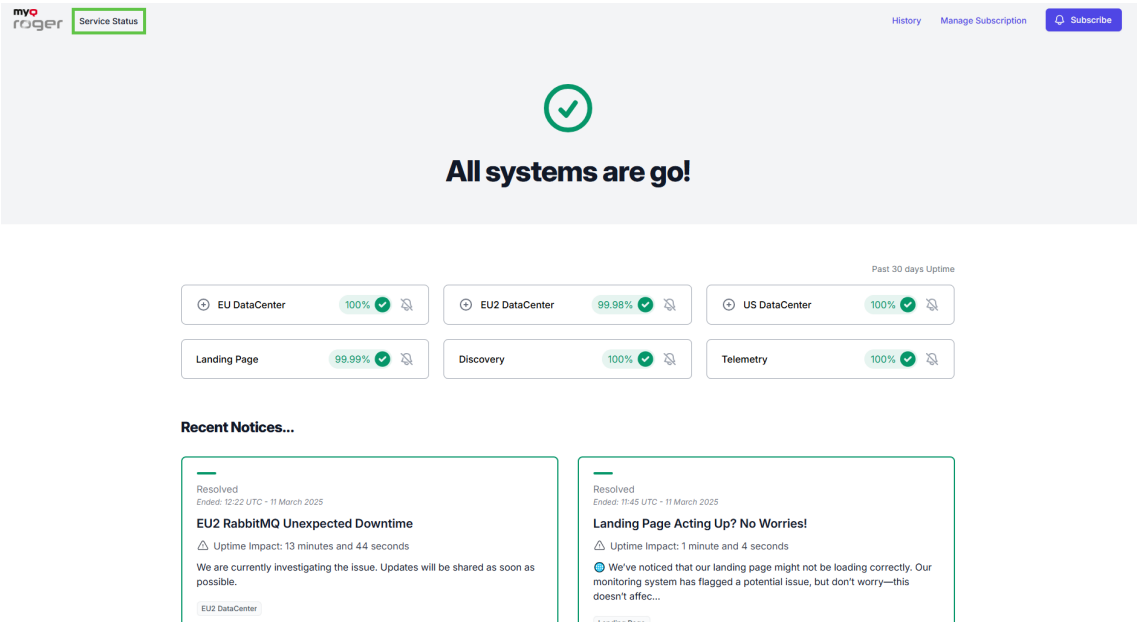
9.2 Status der MyQ Roger Dienste

Den Echtzeitstatus der MyQ Roger-Komponenten können Sie hier einsehen: https://status.myq.cloud/.

Überprüfen Sie Live- und historische Daten zur Leistung des MyQ Roger-Systems und sehen Sie nach, ob geplante oder ungeplante Ausfälle oder Wartungsarbeiten anstehen. Auf der Hauptstatusseite können Sie:

- den aktuellen Status anzeigen.
- Vergangene Vorfälle einsehen.
- Updates abonnieren.

Über den Link **„Servicestatus“** auf jeder Seite gelangen Sie zurück zur Hauptstatusseite.



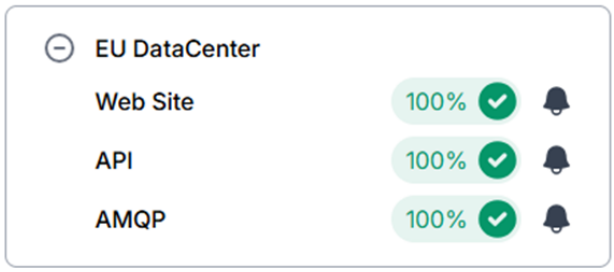
9.2.1 Aktueller Status

Oben auf der Seite finden Sie Informationen zu jedem Datacenter (EU, EU2, US) und dessen Komponenten. Sie können das entsprechende Datacenter auswählen und auf

das Pluszeichen (**+**) neben dem Namen klicken, um es zu erweitern und die einzelnen Komponenten anzuzeigen. Bei Ausfällen wird dies entsprechend gekennzeichnet.

Details zum Datacenter aufklappen

- Um die Details eines Datacenter-Rechners anzuzeigen, klicken Sie auf das Pluszeichen (**+**) neben dem Datacenter-Rechner oder auf den **Prozentwert**. Für jedes Datacenter wird der Status der **Website**, der **API-** und der **AMQP**-Dienste angezeigt.

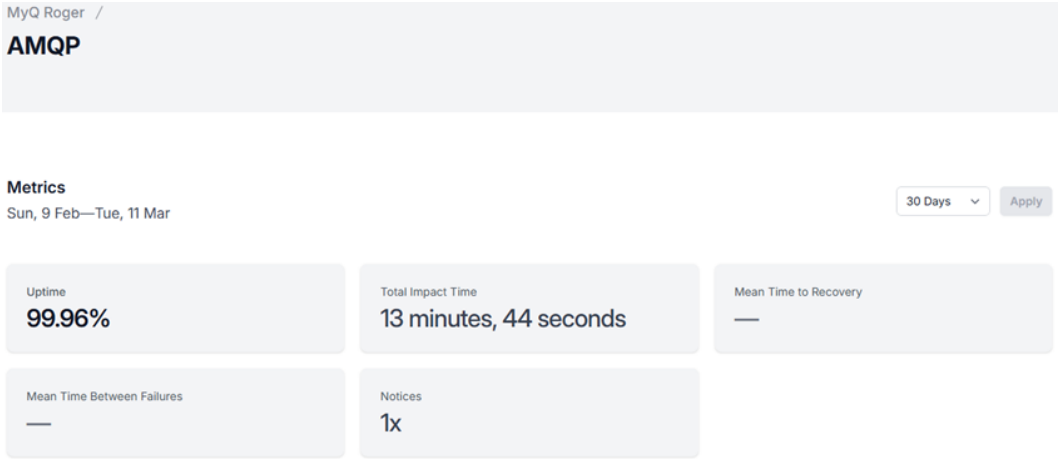


- Um diese Liste zu minimieren, klicken Sie auf das Minuszeichen (**-**) neben dem **Datacenter**.

Anzeigen der Datacenter-Details

So erweitern Sie die Details eines beliebigen Datacenters:

1. Klicken Sie auf einen beliebigen **Prozentwert** für **Website**, **API** oder **AMQP**, um zur MyQ Roger-Seite für diesen Eintrag zu gelangen, auf der die Metriken für diesen Dienst angezeigt werden (standardmäßig 30 Tage).



2. Klicken Sie auf den Zeitwert und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

    a. 7 Tage

b. 30 Tage

c. 3 Monate

d. 6 Monate

e. 1 Jahr

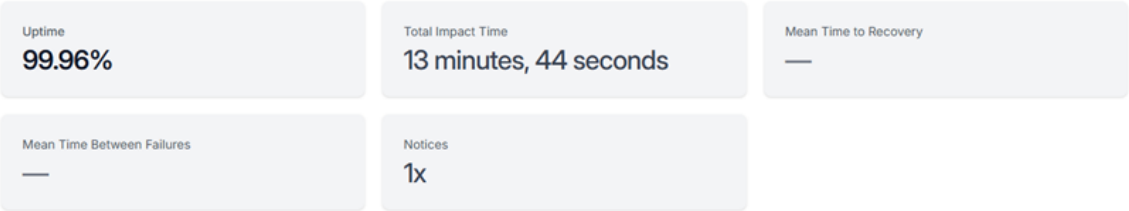
f. Benutzerdefiniert

Um einen anderen Zeitwert anzugeben, klicken Sie auf **„Benutzerdefiniert**“.

3. Sobald ein Zeitbereich festgelegt wurde, klicken Sie auf **„Übernehmen“,** um die Metriken für dieses Datacenter zu filtern.

Anzeigen zusätzlicher Metriken

Wenn Sie auf **einen** beliebigen **Prozentwert** für **„Landing Page“**, **„Discovery“** oder **„Telemetry“** klicken, gelangen Sie zur MyQ Roger-Seite für diesen Eintrag, auf der die Metriken für den Zeitbereich (standardmäßig 30 Tage) angezeigt werden.



Die Metriken für **Landing Page**, **Discovery** oder **Telemetry** umfassen:

- **Verfügbarkeitszeit**: In Prozent
- **Gesamtdauer der Auswirkungen**: In Minuten und Sekunden.
- **Mittlere Wiederherstellungszeit**: In Minuten und Sekunden.
- **Mittlere Zeit zwischen Ausfällen**: In Tagen und Stunden.
- **Meldungen**: Dieser Wert gibt an, wie viele Vorfälle in diesem Zeitraum aufgetreten sind.

9.2.2 Aktuelle Meldungen

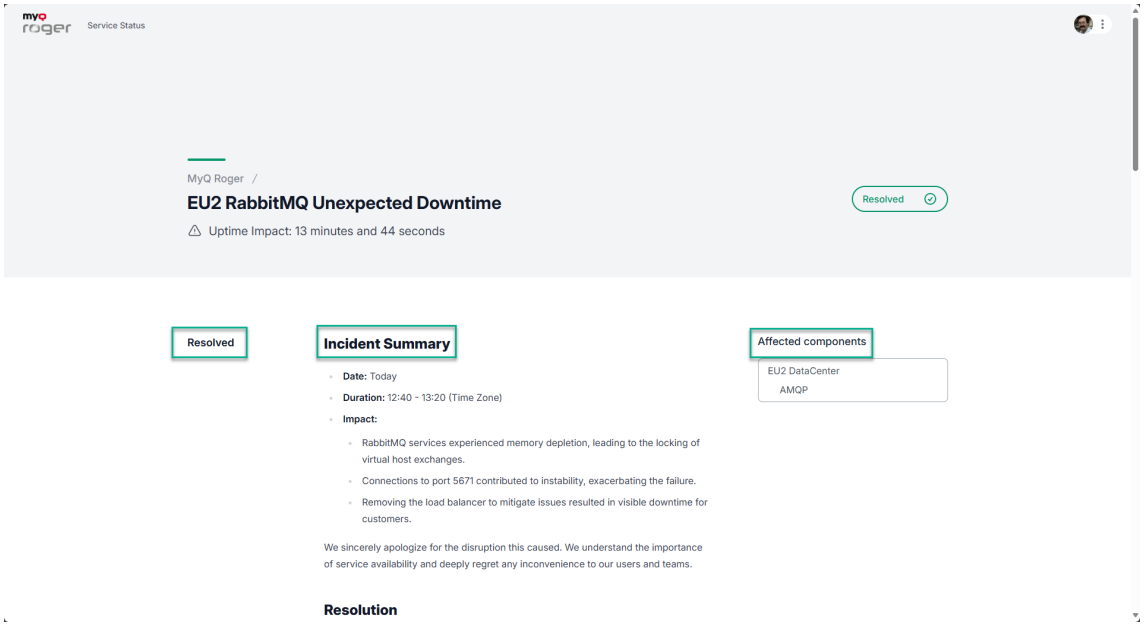
Auf der Hauptstatusseite befinden sich unterhalb der Komponentenstatus Felder mit Zusammenfassungen der jüngsten Vorfälle. Durch Klicken in ein Vorfallfeld werden zusätzliche Details zu diesem Vorfall angezeigt.

Die Details umfassen:

- Den Vorfallstatus (z. B. **„Behoben“/„Unbehandelt“**).
- Uhrzeit und Datum der Statusaktualisierung.
- Den Namen des Vorfalls (z. B. **„EU2 RabbitMQ** – **Unerwartete Ausfallzeit**“).
- Die Dauer **der Auswirkung auf die Verfügbarkeit** in Stunden, Minuten und Sekunden.
- Eine kurze Beschreibung des Problems.
- Die betroffenen Komponenten (z. B. **EU2 Datacenter**).
- Ein Link, um alle verfügbaren Details zu diesem Vorfall anzuzeigen.

Aktuelle Vorfall-Details

Um Details anzuzeigen, klicken Sie auf **„Meldung anzeigen“**, um die Zusammenfassung des Vorfalls zu sehen. Die Seite **„Zusammenfassung des Vorfalls“** enthält:



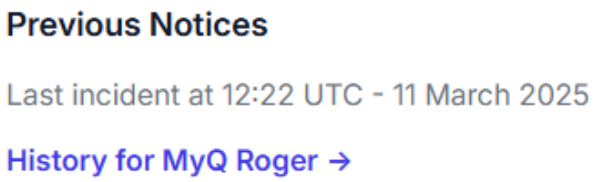
- Status der Lösung (z. B. **„Gelöst“**).
- **Zusammenfassung des Vorfalls**
  - **Datum** des Vorfalls.
  - **Dauer** in Stunden und Minuten (mit angegebener Zeitzone)
  - **Auswirkungen**: Eine Beschreibung des Vorfalls.
- **Betroffene Komponenten**
  - Der Name des Datacenters und seiner Komponente(n) (zum Beispiel: **Website/API/AMPQ**).

Es folgen weitere Informationen zum Vorfall:

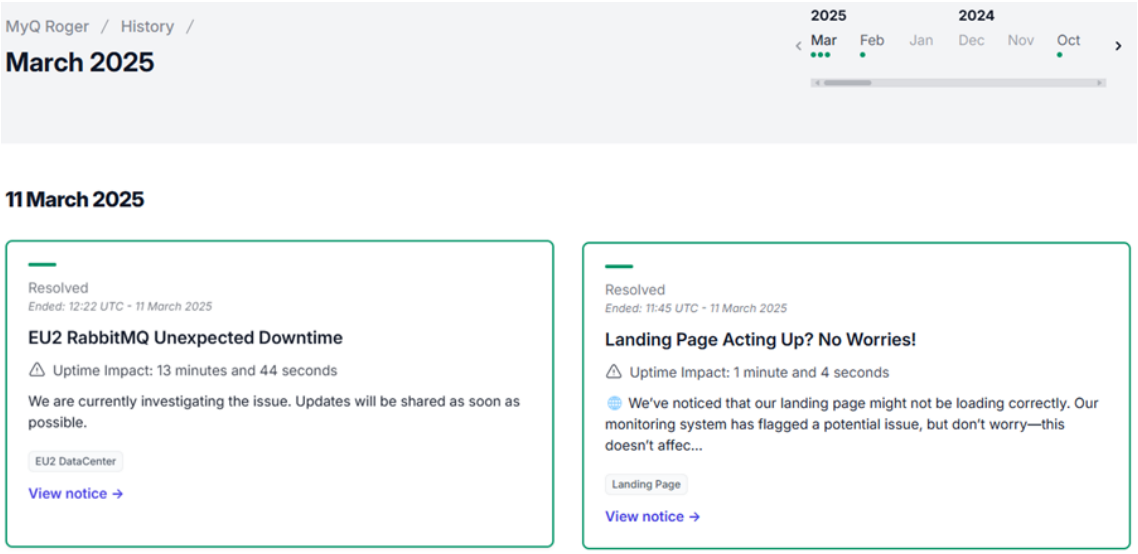
- **Lösung**
- **Ursachenanalyse**
- **Korrektur- und Präventivmaßnahmen**

9.2.3 Frühere Meldungen

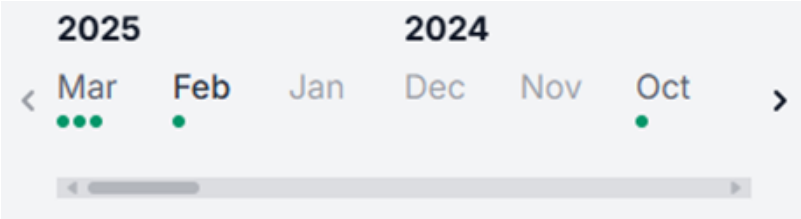
Am Ende der Hauptstatusseite befindet sich der Abschnitt **„Vorherige Meldungen“**, der Uhrzeit und Datum des letzten Vorfalls sowie einen Link zur Seite „Verlauf“ mit allen früheren Vorfällen anzeigt.



Klicken Sie auf den Link **„Verlauf für MyQ Roger“,** um ältere Vorfälle anzuzeigen.



Oben rechts auf der Seite „Verlauf“ befindet sich ein Kalender. Hier können Sie den angezeigten Monat ändern (die grünen Punkte kennzeichnen Vorfälle für diesen Monat, ausgegraute Monate weisen keine Vorfälle auf). Sie können entweder die Pfeiltasten (**<** oder **>**) oder die Bildlaufleiste verwenden, um den Zeitraum zu verschieben.



9.2.4 Updates abonnieren

So erhalten Sie Benachrichtigungen zum Servicestatus der Dienste:

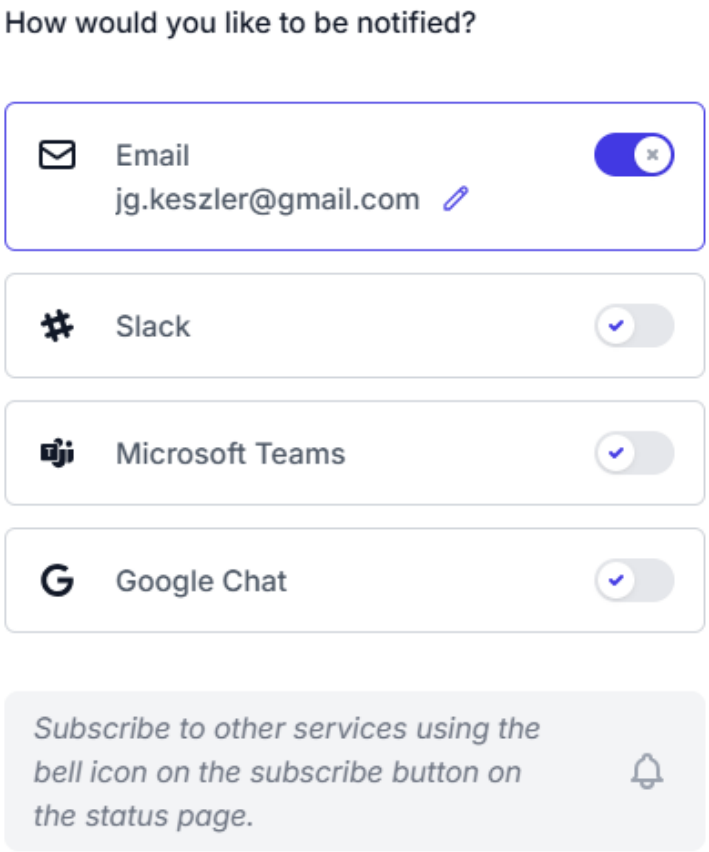
1. Klicken Sie oben rechts auf **„Abonnieren**“, geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf **„Abonnement starten**“. Sie erhalten eine Benachrichtigung, dass Ihnen ein sicherer Link per E-Mail zugesandt wurde.
2. Öffnen Sie die E-Mail und klicken Sie auf die Schaltfläche **„Bei MyQ Roger anmelden**“, woraufhin sich ein neuer Tab mit der Hauptseite für den Servicestatus öffnet, auf der oben Ihr Benutzersymbol angezeigt wird.

3. Wenn Sie auf **„Bereits abonniert?“** klicken, gelangen Sie zum Bereich **„Ihr Abonnement suchen**“.
4. Um ein bestehendes Abonnement zu verwalten, klicken Sie oben rechts auf den Link **„Abonnement verwalten“**, um das Fenster **„Ihr Abonnement finden“** anzuzeigen. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf **„Abonnement finden**“. Das Fenster **„Prüfen Sie Ihren Posteingang**“ wird angezeigt und informiert Sie darüber, dass Ihnen ein sicherer Link per E-Mail zugesandt wurde, über den Sie Ihre Einstellungen verwalten können.

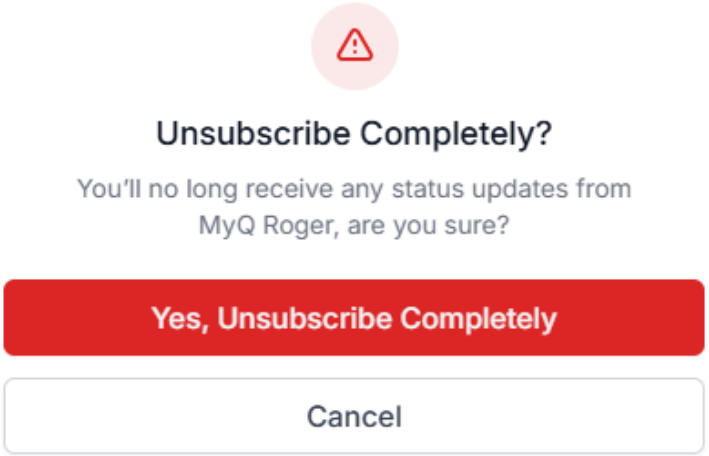
Abonnement-Einstellungen

Nachdem Sie sich abonniert haben, erscheint neben Ihrem Benutzersymbol ein Menü, das die Optionen **„Einstellungen“** und **„Abmelden“** anzeigt.

1. Klicken Sie auf **„Einstellungen“,** um auszuwählen, über welche Kanäle Sie Benachrichtigungen erhalten möchten. Folgende Dienste stehen zur Verfügung: Slack, Microsoft Teams oder Google Chat.



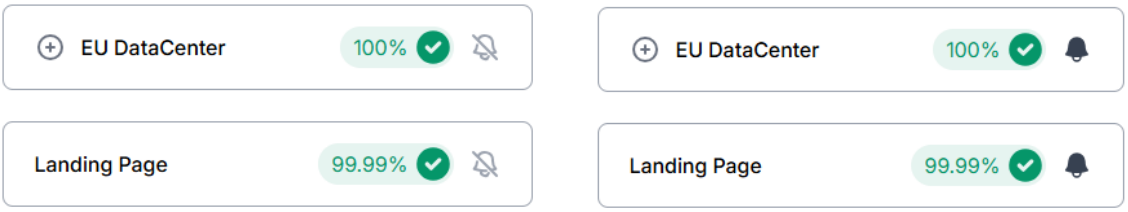
2. Aktivieren Sie einen oder alle der folgenden Dienste für Ihre Benachrichtigungen. Geben Sie die erforderlichen Angaben für die gewünschten Dienste ein. Klicken Sie auf **„Fertig“,** wenn Sie fertig sind.
3. Wenn Sie keine Benachrichtigungen mehr benötigen, klicken Sie auf **„Abonnement vollständig kündigen“** und bestätigen Sie dies im daraufhin angezeigten Dialogfeld.



Bestimmte Komponenten abonnieren

Vor dem Abonnieren oder jederzeit nach dem Abonnieren können Sie auswählen, für welche Komponenten Sie Benachrichtigungen erhalten möchten.

1. Klicken Sie auf der Hauptstatusseite auf das Glockensymbol neben einem beliebigen Dienst, um Benachrichtigungen ein- oder auszuschalten.



2. Nachdem Sie die gewünschten Komponenten ausgewählt haben, klicken Sie auf **„Änderungen** speichern“.

9.3 Scans an nicht zugestellte E-Mail

Scans an E-Mail-Adressen werden direkt vom Gerät an den SMTP-Server des Kunden gesendet. Wenn Sie keine Scans per E-Mail erhalten, liegt möglicherweise ein Problem mit dieser Verbindung vor.

Bitte beachten Sie, dass Scans an OneDrive, Google Drive oder Box direkt an den Cloud-Speicher gesendet werden und nicht über einen SMTP-Server geleitet werden.

Um die Verbindung zu Ihrem SMTP-Server zu überprüfen,

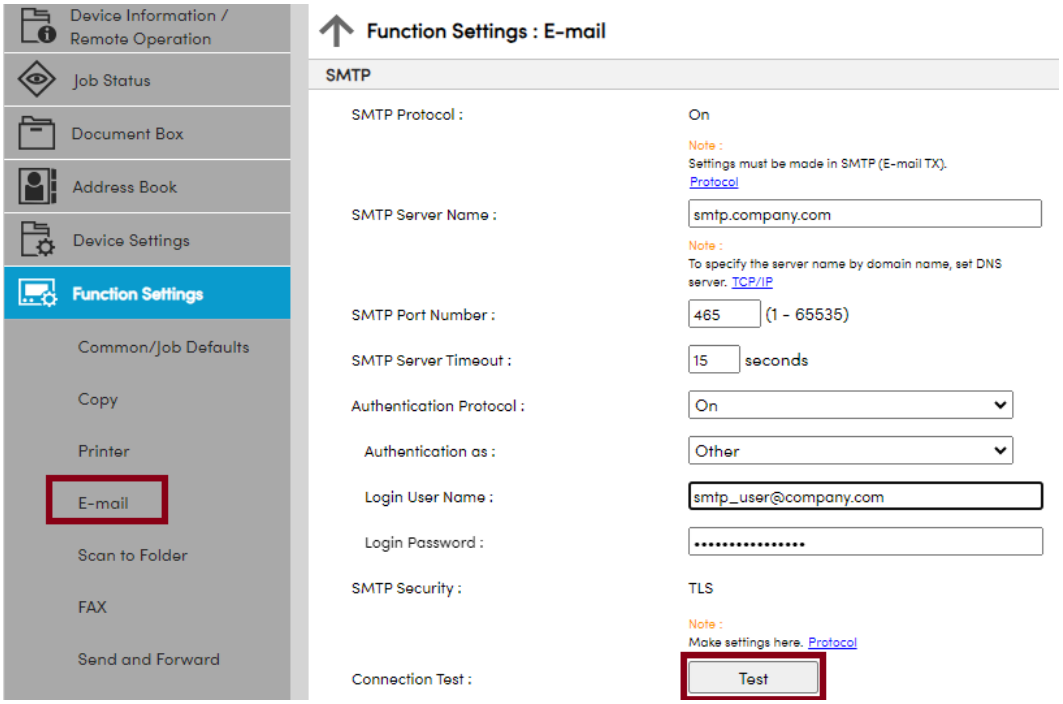
- können Sie die native Testfunktion des Geräts nutzen, um festzustellen, ob das Problem durch MyQ Roger oder direkt durch das Gerät oder den SMTP-Server verursacht wird.

Das Testergebnis sollte „OK“ lauten. Ist dies nicht der Fall, bedeutet dies, dass das Gerät keinen Zugriff auf Ihren SMTP-Server hat.

- Überprüfen Sie die Adresse, den Benutzernamen und das Passwort sowie die TLS-Einstellungen oder die Protokolle des SMTP-Servers selbst.

9.3.1 Kyocera

1. Öffnen Sie das **Command Center RX** unter der Geräteadresse und gehen Sie zu **Funktionseinstellungen > E-Mail**.
2. Tippen Sie auf die Schaltfläche **„Test“** rechts neben **„Verbindungstest**“.

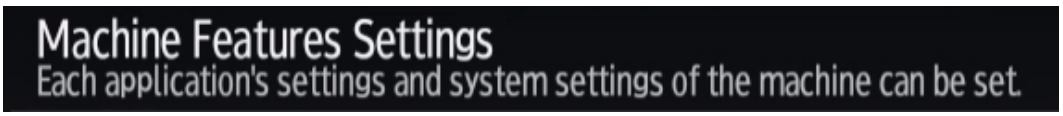


Das Ergebnis sollte „Verbindung OK“ lauten.

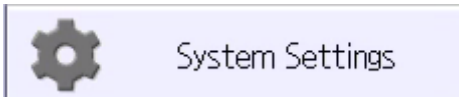
9.3.2 Ricoh

Ricoh-Geräte scheinen in ihrer Web-Benutzeroberfläche keine Option zum Testen einer SMTP-Verbindung zu haben; es gibt jedoch eine andere Option auf dem Gerätepanel.

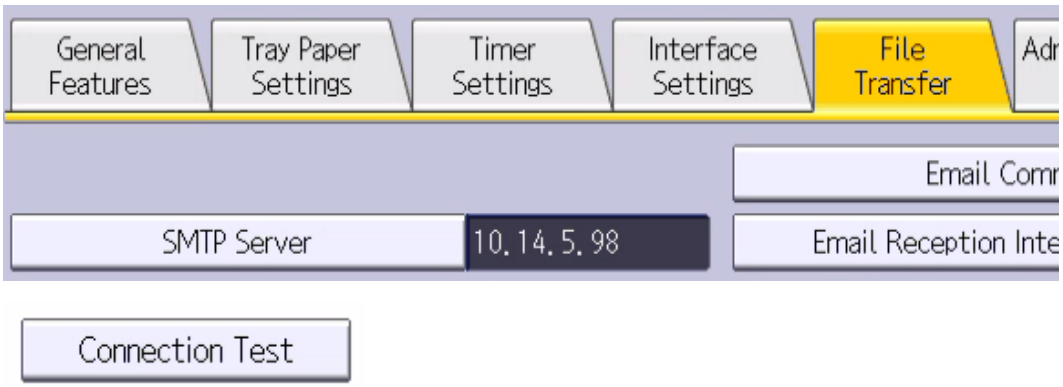
1. Deaktivieren Sie über das **Admin**-Menü die MyQ Roger-Anwendung und öffnen Sie den **nativen** Gerätebildschirm als Admin.



2. Navigieren Sie zu **„Einstellungen“ > „Systemeinstellungen“** und dann **zu den E-Mail-Einstellungen** (die genaue Position hängt vom Gerätemodell ab).

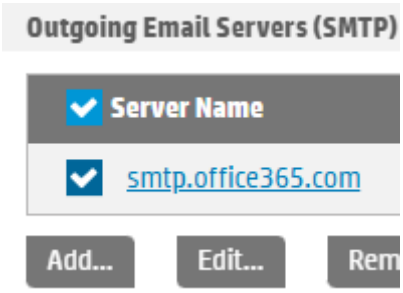


3. Öffnen Sie die **SMTP-Server**-Einstellung und tippen Sie auf die Schaltfläche **„Verbindungstest**“.

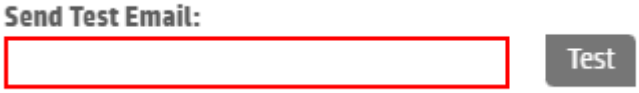


9.3.3 HP

1. Melden Sie sich als Administrator bei der Web-Benutzeroberfläche des Geräts an und navigieren Sie zu **„Scan to Email-Einstellungen“ > „Standard-Auftragsoptionen**“.
2. Wählen Sie Ihren **SMTP-Server** aus und tippen Sie auf **„Bearbeiten**“.



3. Fahren Sie mit den Schaltflächen **„Weiter“** bis zum Ende der Einrichtung fort, wo sich die Option **„Test-E-Mail senden**“ befindet.



9.3.4 Panel-Scan-Test

Wenn die Testverbindung in Ordnung ist, die E-Mails von MyQ Roger aber immer noch nicht ankommen, versuchen Sie, den Scan direkt vom Gerät aus durchzuführen.

- Nachdem Sie sich als Benutzer bei MyQ Roger angemeldet haben, verwenden Sie die Funktion **„Bedienfeld entsperren“** (oder melden Sie sich über das **Admin**-Menü als **Administrator** an). Dadurch wird die native Umgebung des Druckers geöffnet.
- Führen Sie einen Scan durch und lassen Sie ihn an Ihre E-Mail-Adresse senden. Dieser Scan wird direkt vom Gerät über den SMTP-Server an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.

Wenn die E-Mail nicht ankommt, liegt das Problem wahrscheinlich beim SMTP-Server oder beim Postfach selbst. Kommt die E-Mail hingegen an, liegt möglicherweise ein Problem mit MyQ Roger vor. In diesem Fall erstellen Sie bitte ein Ticket beim MyQ Roger-Supportteam.

9.3.5 OneDrive-Ordner nicht sichtbar

Wenn OneDrive-Ordner nach der Anmeldung nicht angezeigt werden, überprüfen Sie die verwendete Anmeldemethode. Die Anmeldung nur per PIN kann den Zugriff auf OneDrive einschränken. Melden Sie sich stattdessen mit Benutzername/Passwort, Karte oder Mobiltelefon an.

9.4 Abrufen von Protokollen und Kontaktaufnahme mit dem Support

9.4.1 Erstellen von Protokollen

Die Bereitstellung von Protokollen, die Ihrem Problem entsprechen, ist unerlässlich, wenn Sie ein Ticket beim MyQ Roger-Support einreichen.

Folgende Protokolle stehen zur Verfügung:

- MyQ Roger Desktop Client-Protokolle
- Kyocera-Terminal-Protokolle
- Ricoh-Terminal-Protokolle

- HP-Terminal-Protokolle

9.4.2 Kontakt zum Support

Einige Probleme können vom lokalen Administrator nicht gelöst werden. Falls Sie Unterstützung vom MyQ Roger-Supportteam benötigen, befolgen Sie bitte die folgenden Schritte.

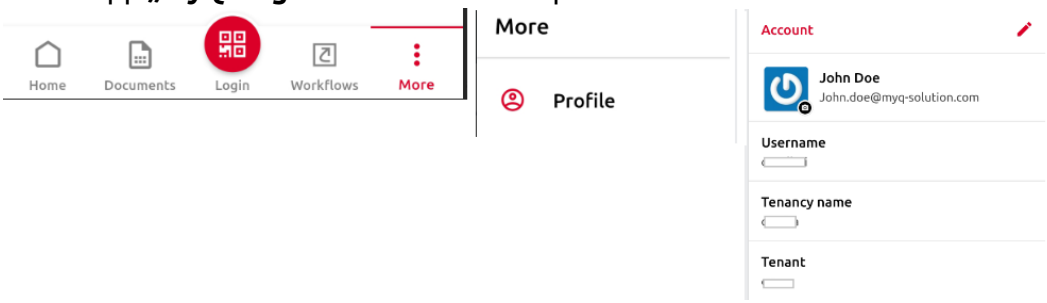
Grundlegende Informationen

Um ein Problem mit MyQ Roger zu untersuchen, müssen Sie die folgenden Angaben machen:

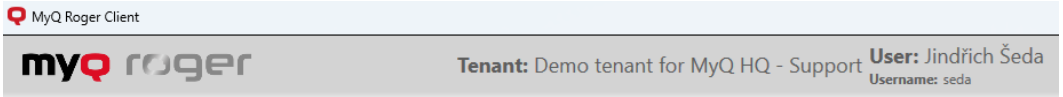
- Name des Mandanten oder der Mandantschaft
- Benutzername (E-Mail-Adresse) der Person, bei der das Problem aufgetreten ist
- Genauer Zeitpunkt, zu dem es aufgetreten ist
- Beschreibung des Problems
- Bitte stellen Sie die entsprechenden Protokolle zur Verfügung

Den Namen des Mieters und weitere Benutzerdaten finden Sie an den unten angegebenen Stellen:

- In der App **„MyQ Roger“** auf Ihrem Smartphone **> Mehr > Profil**.

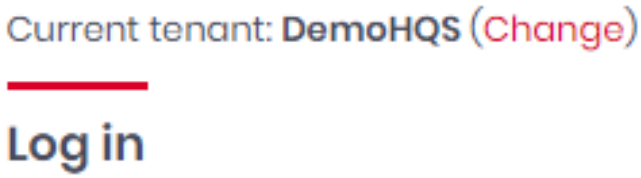


- Im MyQ Roger Client MRC oben in der Mitte.

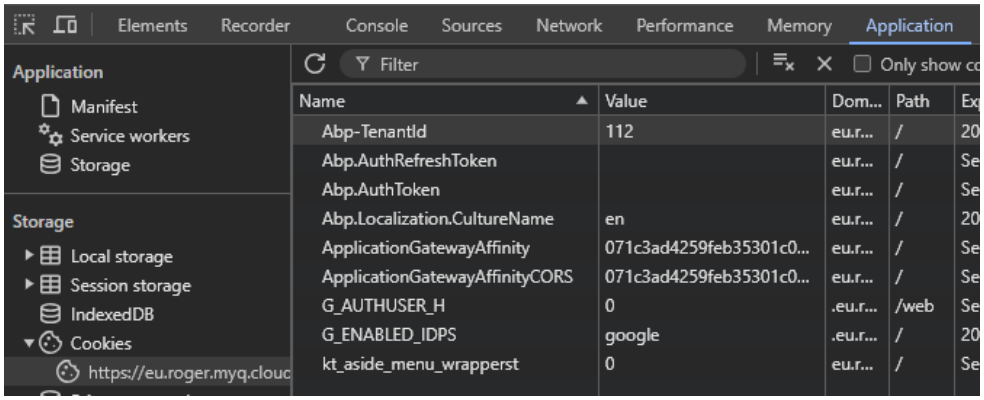


- Auf einem Ricoh-Drucker durch Tippen auf das **MyQ Roger-Logo**.
- Auf einem Kyocera-Drucker durch Tippen auf das **Admin-Menü**.

- In der MyQ Roger-Weboberfläche wird beim Anmelden der Name des aktuellen Mandanten angezeigt:



- In der MyQ Roger-Weboberfläche mithilfe der Cookies (z. B. wenn Sie sich aus irgendeinem Grund nicht anmelden oder den Mandantennamen nicht lesen können).
    - Drücken Sie **F12,** um die Konsole zu öffnen, und navigieren Sie zu **„Anwendung“** (möglicherweise müssen Sie das Fenster vergrößern oder die **>>**-Pfeile verwenden).
    - Notieren Sie sich den Wert **„Abp-TenantId**“. Im unten gezeigten Beispiel: 112.



Das MyQ Roger-Supportteam kann den Mandantennamen anhand dieser Mandanten-ID ermitteln.

Erstellen eines Support-Tickets

Mit den gesammelten Basisinformationen und Protokollen kann der Administrator oder MyQ-Partner ein Ticket beim MyQ Roger-Supportteam erstellen.

- Am besten gehen Sie dazu auf das **Community-Portal**[9], klicken auf **„Support“ > „Helpdesk“** und erstellen ein neues Ticket. Hierfür ist eine MyQ-Partner-Anmeldung erforderlich.

Alternativ

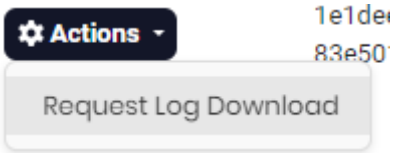
- können Sie eine E-Mail mit allen Informationen und angehängten Dateien an roger@myq-solution.com[10] senden. Dadurch wird automatisch ein Ticket mit mittlerer Priorität erstellt.

9.4.3 MyQ Roger Desktop Client

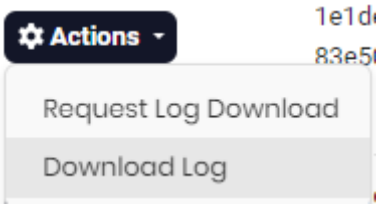
Protokolle von MRC können entweder über die MyQ Roger-Weboberfläche oder manuell heruntergeladen werden.

MyQ Roger-Web-UI

- Melden Sie sich als Benutzer mit Administratorrechten bei der MyQ Roger-Weboberfläche an.
- Navigieren Sie zu **„Überwachung > Desktop Clients“** und suchen Sie nach dem betroffenen Desktop Client.
- Klicken Sie auf **„Actions“ > „Request Log Download“**



  Der Fortschritt wird in der unteren rechten Ecke angezeigt.
- Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, wählen Sie **„Aktionen“ > „Protokoll herunterladen“**



Protokolle in MRC sammeln

Unter Windows

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

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das MyQ-Symbol in der Taskleiste und gehen Sie zu **„Protokolle“**, **„Protokolle sammeln**“. Speichern Sie die ZIP-Datei. Die Datei enthält folgende Inhalte:

- Agent
  `C:\%userprofile%\AppData\Local\MyQ\MyQ Roger Client\Logs`
- Dienste
  `C:\ProgramData\MyQ\MyQ Roger Client\Logs`

Unter macOS

Klicken Sie auf das MyQ-Symbol in der Menüleiste (oben rechts auf Ihrem Bildschirm) und gehen Sie zu **... > Protokolle > Protokolle sammeln**. Speichern Sie die ZIP-Datei. Die Datei enthält folgende Inhalte:

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

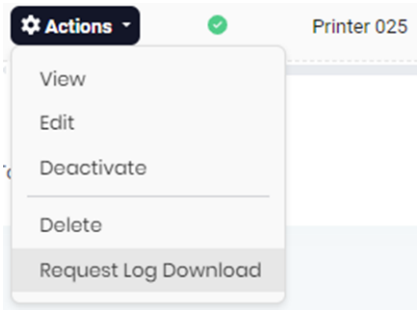
9.4.4 MyQ Roger Kyocera Terminal

Es gibt zwei Möglichkeiten, Protokolle vom Kyocera-Terminal abzurufen:

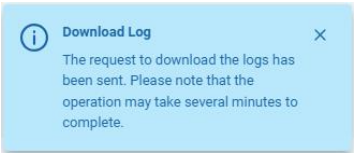
- Online über die Roger-Web-Benutzeroberfläche.
- Offline über das Gerätepanel und einen USB-Stick.

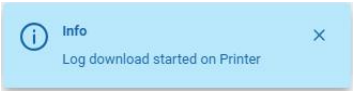
Roger-Web-UI

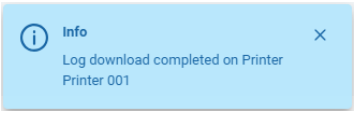
- Melden Sie sich als Benutzer mit Administratorrechten bei der Roger-Web-Benutzeroberfläche an (die Berechtigung „Drucker / Drucker verwalten“ ist erforderlich).
- Öffnen Sie **„Drucker“** und suchen Sie den Drucker, von dem Sie die Protokolle herunterladen möchten.
- Wählen Sie **„Aktionen“ > „Protokoll-Download anfordern**“.



Der Fortschritt wird unten rechts in Sprechblasen angezeigt.

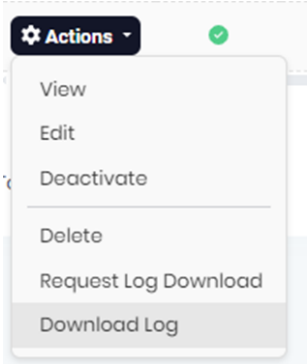






Wenn der Protokoll-Download abgeschlossen ist, wird die Datei auf dem Roger-Server gespeichert.

- Fordern Sie den Download über **„Aktionen“ > „Protokoll herunterladen“** an.

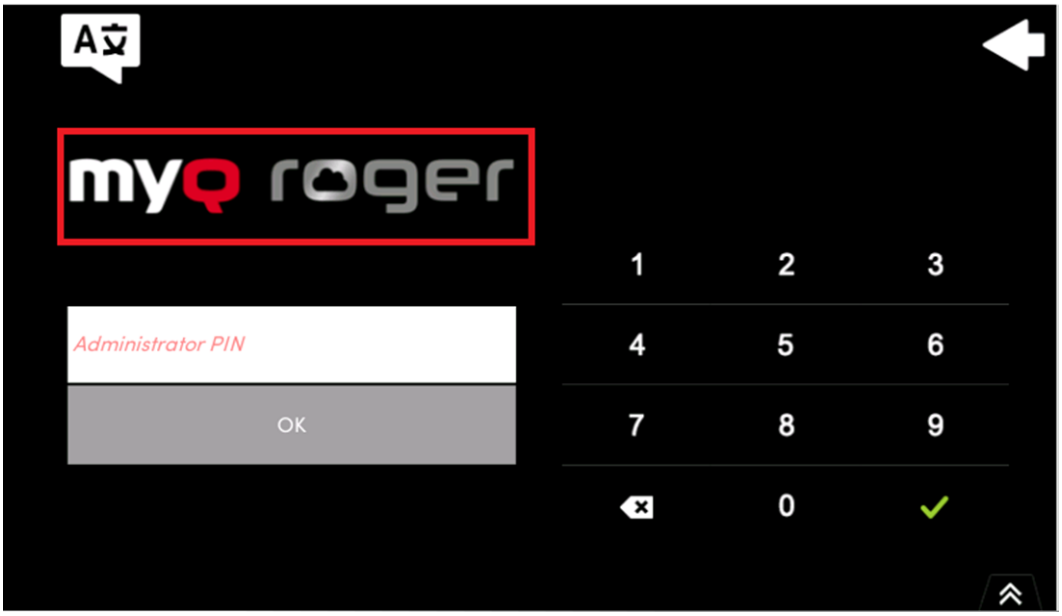


Die Datei ist verschlüsselt und kann nicht direkt geöffnet werden. Bitte senden Sie sie zusammen mit Ihrem Ticket an den MyQ-Support.

USB-Stick

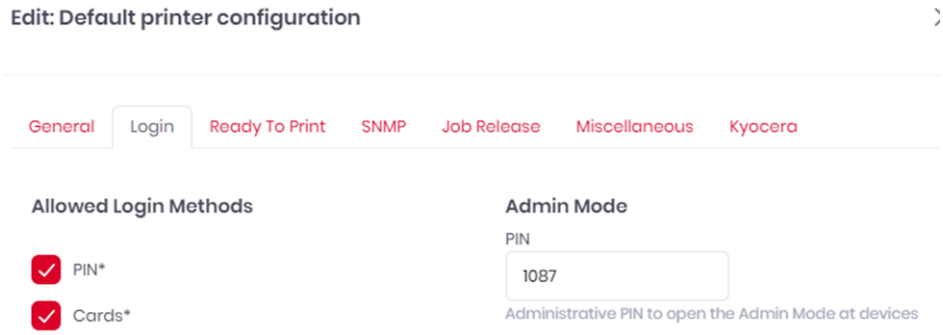
Um Protokolle vom Classic Roger Kyocera-Terminal abzurufen,

- tippen Sie auf das **MyQ Roger**-Logo auf dem Bildschirm des Geräts. Das Gerät wechselt in den Modus zur Eingabe der Administrator-PIN.

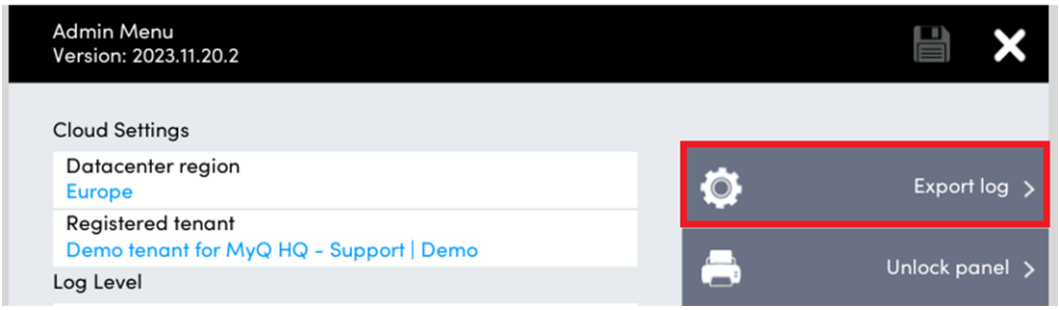


- Geben Sie die **Administrator-PIN** ein und bestätigen Sie die Anmeldung.

- Sie finden die PIN für den Admin-Modus in Ihren MyQ Roger-Einstellungen unter **„Druckerkonfigurationen“ > „Aktionen“**, **„Bearbeiten“ > „Anmeldung“**, **„Admin-Modus**“.



  Das Admin-Menü wird geöffnet.
- Schließen Sie einen USB-Stick an (möglicherweise müssen Sie ihn auf FAT32 formatieren, damit das Gerät ihn akzeptiert).
- Tippen Sie auf die Schaltfläche **„Protokoll exportieren**“.



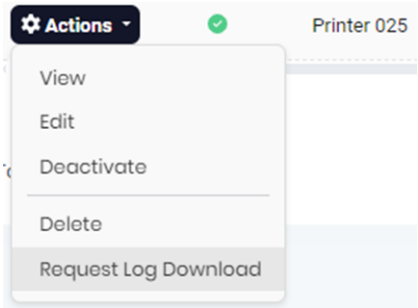
9.4.5 MyQ Roger HP Terminal

Es gibt zwei Möglichkeiten, Protokolle vom MyQ Roger HP-Terminal abzurufen:

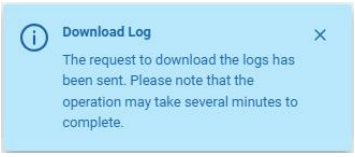
- Online über die MyQ Roger-Weboberfläche.
- Auf dem HP-Gerät.

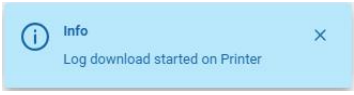
MyQ Roger-Web-Benutzeroberfläche

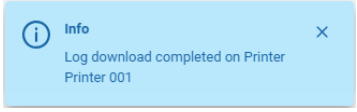
- Melden Sie sich als Benutzer mit Administratorrechten bei der MyQ Roger-Weboberfläche an (die Berechtigung „Drucker / Drucker verwalten“ ist erforderlich).
- Öffnen Sie **„Drucker“** und suchen Sie den Drucker, von dem Sie die Protokolle herunterladen möchten.
- Wählen Sie **„Aktionen“ > „Protokoll-Download anfordern**“.



Der Fortschritt wird unten rechts in Sprechblasen angezeigt.

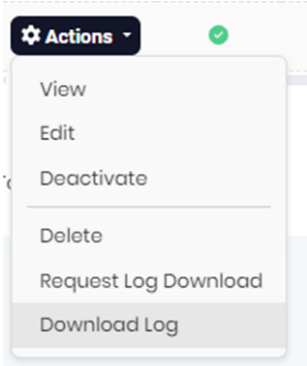






Wenn der Protokoll-Download abgeschlossen ist, wird die Datei auf dem MyQ-Server gespeichert.

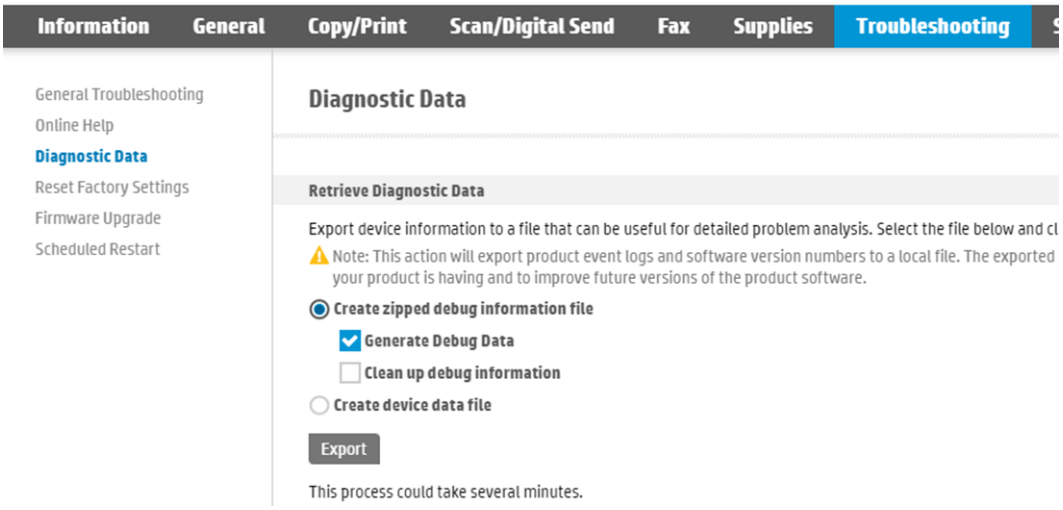
- Fordern Sie den Download über **„Aktionen“ > „Protokoll herunterladen“** an.



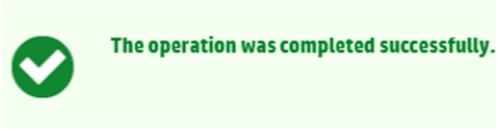
Die Datei ist verschlüsselt und kann nicht direkt geöffnet werden. Bitte senden Sie sie zusammen mit Ihrem Ticket an den MyQ-Support.

So rufen Sie Protokolle von einem HP-Gerät ab:

1. Sie können sie in der Web-Benutzeroberfläche des Geräts im Abschnitt **„Fehlerbehebung > Diagnosedaten“** herunterladen.



2. Wählen Sie die Option **„Zip-Datei mit Debug-Informationen erstellen“**
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **„Debug-Daten generieren“** und klicken Sie auf **„Exportieren**“. Dies dauert einige Zeit; nach Abschluss des Vorgangs können Sie den Speicherort für die exportierte Datei auswählen.
4. Wählen Sie erneut „Gerätedatei **erstellen“** und „Exportieren“.



Protokolle von einem HP-Gerät können auch über das HP Command Center heruntergeladen werden. Möglicherweise müssen Sie sich an Ihren HP-Partner wenden, um eine Zugriffsberechtigung zu erhalten.

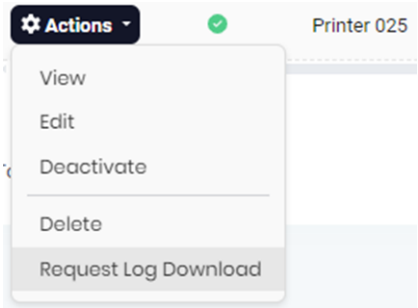
9.4.6 MyQ Roger Ricoh Terminal

Es gibt zwei Möglichkeiten, Protokolle vom MyQ Roger Ricoh-Terminal abzurufen:

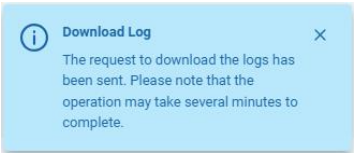
- Online über die MyQ Roger-Weboberfläche.
- Über das Ricoh-Installationsprogramm.

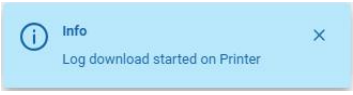
MyQ Roger-Web-UI

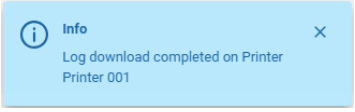
- Melden Sie sich als Benutzer mit Administratorrechten bei der MyQ Roger-Weboberfläche an (die Berechtigung „Drucker / Drucker verwalten“ ist erforderlich).
- Öffnen Sie **„Drucker“** und suchen Sie den Drucker, von dem Sie die Protokolle herunterladen möchten.
- Wählen Sie **„Aktionen“ > „Protokoll-Download anfordern**“.



Der Fortschritt wird unten rechts in Sprechblasen angezeigt.

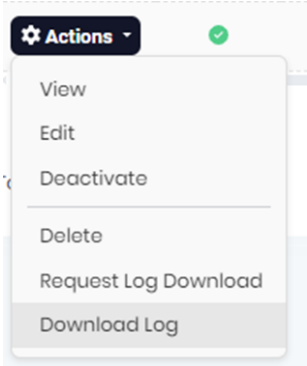






Wenn der Protokoll-Download abgeschlossen ist, wird die Datei auf dem MyQ-Server gespeichert.

- Fordern Sie den Download über **„Aktionen“ > „Protokoll herunterladen“** an.

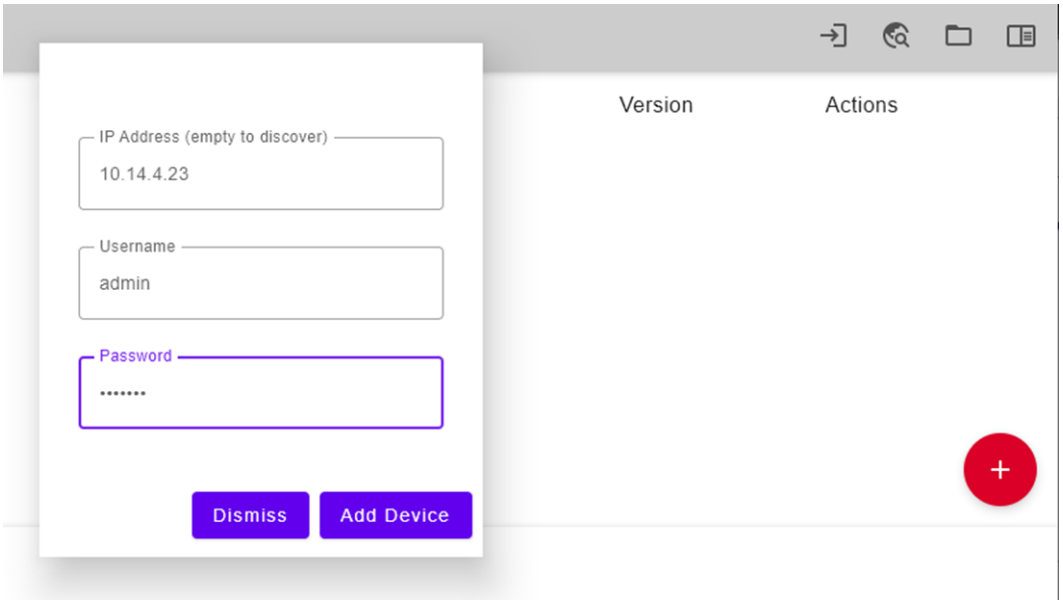


Die Datei ist verschlüsselt und kann nicht direkt geöffnet werden. Bitte senden Sie sie zusammen mit Ihrem Ticket an den MyQ-Support.

Ricoh-Installationsprogramm

Um Protokolle direkt vom Gerät abzurufen, laden Sie diese mithilfe des MyQ Roger Ricoh-Installationsprogramms herunter. Sie können das MyQ Roger Ricoh-Installationsprogramm zusammen mit dem Terminalpaket für Embedded Terminals vom Partnerportal herunterladen.

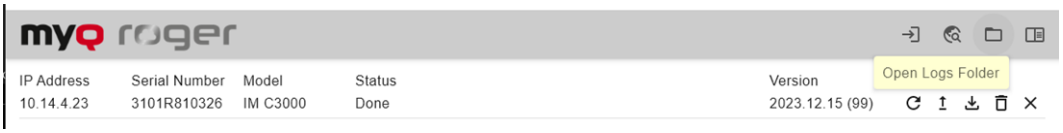
- Falls noch nicht geschehen, fügen Sie das Gerät über die rote **Plus**-Schaltfläche hinzu
- Geben Sie die **IP-Adresse** oder **den Hostnamen** sowie den **Benutzernamen** und **das Passwort** des Administrators ein.



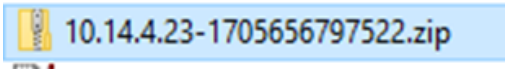
- Bestätigen Sie durch Klicken **auf „Gerät hinzufügen**“.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **„Protokolle herunterladen**“.

Warten Sie, bis sich der Status von „Protokolle werden heruntergeladen“ zu „Fertig“ ändert.

- Klicken Sie oben rechts auf **„Protokollordner öffnen**“.



Der Ordner mit den Protokollen wird geöffnet. Sie finden die entsprechende Datei anhand der IP-Adresse im Dateinamen.



9.5 Entra ID Berechtigungen

Die MyQ Roger Entra ID App lässt sich in Microsoft 365-Dienste (Microsoft Graph und Universal Print) integrieren, um Benutzern sichere Druck-, Dateiverwaltungs- und Kommunikationsfunktionen zu ermöglichen. Sie benötigt bestimmte Berechtigungen, um im Namen der Benutzer zu agieren, und in einigen Fällen als Anwendung (Hintergrunddienst), um Druck- und Gerätemanagementaufgaben auszuführen.

9.5.1 Arten von Berechtigungen

Entra ID unterscheidet zwischen zwei Arten von Berechtigungen:

- **Delegierte Berechtigungen** – werden verwendet, wenn ein angemeldeter Benutzer mit der App interagiert. Die App handelt im Namen dieses Benutzers und greift nur auf Daten zu, auf die der Benutzer Zugriff hat.
- **Anwendungsberechtigungen** – werden von Hintergrunddiensten oder Daemons ohne Benutzerinteraktion verwendet.
  Diese erfordern die Zustimmung des Administrators.

9.5.2 **Gewährte API**-Berechtigungen

Microsoft Graph (Benutzer- und Dateizugriff)

Berechtigung	Typ	Beschreibung	Administrator zustimmung erforderlich	Zweck
User.Read	Delegiert	Anmelden und Benutzerprofil lesen	Nein	Ermöglicht der App, den aktuellen Benutzer zu identifizieren.
openid, **profile**, **email**	Delegiert	Standard-OpenID-Connect-Berechtigungen	Nein	Ermöglicht eine sichere Anmeldung und grundlegende Identitätsdaten (Name, E-Mail).
offline_access	Delegiert	Behalte den Zugriff auf die Daten, die du gewährt hast	Nein	Ermöglicht die Aktualisierung von Zugriffstoken im Hintergrund ohne erneute Anmeldung.

Berechtigung	Typ	Beschreibung	Administrator zustimmung erforderlich	Zweck
Files.Read.Selected	Delegiert	Dateien lesen, die der Benutzer explizit auswählt	Nein	Ermöglicht der App, einzelne, vom Benutzer ausgewählte Dateien zu öffnen.
Files.ReadWrite	Delegiert	Voller Zugriff auf die Dateien des Benutzers	Nein	Ermöglicht das Lesen und Bearbeiten von Dateien in OneDrive oder SharePoint.
Files.ReadWrite.AppFolder	Delegiert	Zugriff auf app-spezifischen Speicher	Nein	Wird zum Speichern von App-Konfigurationen oder temporären Dateien verwendet.
Files.ReadWrite.All	Delegiert	Vollzugriff auf alle Dateien, auf die der Benutzer zugreifen kann	Nein	Erforderlich für die erweiterte Integration mit dem Dateispeicher des Benutzers.

Berechtigung	Typ	Beschreibung	Administrator zustimmung erforderlich	Zweck
Sites.ReadWrite.All	Delegiert	Elemente in allen Websitesammlungen bearbeiten oder löschen	Nein	Erforderlich für die Arbeit mit SharePoint-Dokumentbibliotheken.
Mail.ReadWrite	Delegiert	Lese- und Schreibzugriff auf Benutzer-E-Mails	Nein	Wird für E-Mail-Benachrichtigungen und die Nachverfolgung von Benutzernachrichten verwendet.
Mail.Send	Delegiert	E-Mail als Benutzer senden	Nein	Ermöglicht es der App, Benachrichtigungen im Namen des Benutzers zu senden.

Microsoft Graph (Drucken und Geräteverwaltung)

Berechtigung	Typ	Beschreibung	Administrator zustimmung erforderlich	Zweck
Printer.Create	Delegiert	Drucker registrieren	Ja	Ermöglicht das Hinzufügen neuer Drucker zur Organisation.

Berechtigung	Typ	Beschreibung	Administratorzustimmung erforderlich	Zweck
Printer.Read.All	Delegiert / Anwendung	Druckerinformationen lesen	Ja	Ermöglicht der App, die Druckerkonfiguration anzuzeigen.
Printer.ReadWrite.All	Delegiert / Anwendung	Druckereinstellungen lesen und aktualisieren	Ja	Ermöglicht Konfigurationsänderungen und Aktualisierungen.
Printer.FullControl.All	Delegiert	Vollständige Verwaltung von Druckern	Ja	Erforderlich für erweiterte Verwaltungsvorgänge.
PrinterShare.ReadWrite.All	Delegiert	Druckerfreigaben lesen und ändern	Ja	Ermöglicht die Verwaltung von freigegebenen Druckern.
PrintJob.Read.All, **PrintJob.ReadBasic.All**	Anwendung	Druckauftragsdetails lesen	Ja	Erforderlich zur Überwachung und Meldung des Auftragsstatus.

Berechtigung	Typ	Beschreibung	Administratorzustimmung erforderlich	Zweck
PrintJob.ReadWrite.All, **PrintJob.ReadWriteBasic.All**	Anwendung	Druckaufträge verwalten	Ja	Ermöglicht die Verwaltung von Druckaufträgen in der Warteschlange.
PrintJob.Manage.All	Anwendung	Erweiterte Druckjob-Funktionen	Ja	Ermöglicht das Löschen, Umleiten oder Aktualisieren von Druckaufträgen.
PrintSettings.Read.All	Anwendung	Mandantenweite Druckeinstellungen lesen	Ja	Wird zum Lesen zentraler Druckrichtlinien benötigt.
PrintTaskDefinition.ReadWrite.All	Anwendung	Druckauftragsdefinitionen verwalten	Ja	Wird zum Definieren und Verwalten der Druckverarbeitungslogik verwendet.

Universelle Druckberechtigungen

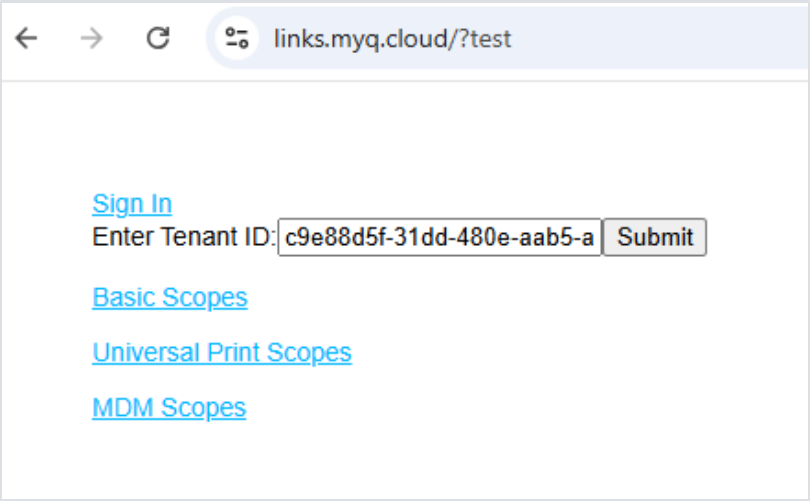
Berechtigung	Typ	Beschreibung	Zustimmung des Administrators erforderlich	Zweck
Drucker.Erstellen	Delegiert	Neue Drucker erstellen (registrieren)	Ja	Ermöglicht die Registrierung von Druckern in Universal Print.
Printers.Read	Anwendung	Drucker-Metadaten lesen	Ja	Druckerdetails für den gesamten Mandanten abrufen.
Druckereigenschaften.LesenSchreiben	Anwendung	Druckereigenschaften lesen/schreiben	Ja	Druckerkonfiguration aktualisieren (z. B. Standardeinstellungen).
PrintJob.Read	Anwendung	Metadaten und Nutzdaten des Druckauftrags lesen	Ja	Auf Jobdaten zugreifen für Nachverfolgung oder Überprüfung.
PrintJob.ReadWriteBasic	Anwendung	Auftragsmetadaten lesen und schreiben	Ja	Verwalten Sie den Status und grundlegende Informationen von Druckaufträgen.

9.5.3 Zustimmung und Verwaltung

- Berechtigungen, die unter *„Admin-Zustimmung erforderlich“* mit *„Ja“* gekennzeichnet sind, müssen von einem globalen Administrator oder einem Administrator mit privilegierter Rolle genehmigt werden.
- Nach der Zustimmung können alle Benutzer im Mandanten die App ohne weitere Aufforderungen nutzen.
- Die Zustimmung wird für die Organisation erteilt: *„Beispielorganisation GmbH“* bedeutet, dass die Zustimmung für diesen Herausgeber von Ihrer Organisation erteilt wurde.

9.5.4 Schnelle Erteilung oder erneute Beantragung von Einwilligungen für Administratoren – links.myq.cloud

Microsoft-Organisationsadministratoren können die erforderlichen Einwilligungsberechtigungen für die MyQ Roger-Anwendung über eine temporäre Schnellzugriffsseite unter **links.myq.cloud**[11] erteilen oder erneut beantragen. Dort wird beschrieben, wie Sie den Entra ID-Mandanten abrufen, den entsprechenden Einwilligungslink (Bereiche „Basic“, „Universal Print“ oder „MDM“) auswählen und die Berechtigungen für eine erfolgreiche Integration genehmigen.



9.5.5 Sicherheitshinweise

- Die App hält sich an das Berechtigungsmodell der Microsoft Graph API und fordert nur die Bereiche an, die für die Kernfunktionalität erforderlich sind (Drucken, Dateizugriff, E-Mail-Benachrichtigungen).

11. https://links.myq.cloud/

- Administratoren können erteilte Berechtigungen jederzeit unter **Azure Portal** > **Microsoft Entra ID** > **Unternehmensanwendungen** > **MyQ Roger** > **Berechtigungen** einsehen.

10 Geschäftskontakte

MyQ® Hersteller	**MyQ® spol. s r.o.** Harfa Business Center, Ceskomoravska 2532/19b, 190 00 Prag 9, Tschechische Republik ID-Nr. 615 06 133 MyQ® spol. s r.o. ist im Handelsregister beim Stadtgericht Prag unter der Aktenzeichen C 29842 eingetragen (im Folgenden „MyQ®“)
Unternehmensinformationen	http://www.myq-solution.com info@myq-solution.com[12]
Technischer Support	support@myq-solution.com[13]

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

Hinweis	DER HERSTELLER ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR VERLUSTE ODER SCHÄDEN, DIE DURCH DIE INSTALLATION ODER DEN BETRIEB DER SOFTWARE- UND HARDWARE-KOMPONENTEN DER MyQ®-DRUCK-LÖSUNG ENTSTEHEN. Dieses Handbuch, sein Inhalt, sein Design und seine Struktur sind urheberrechtlich geschützt. Das Kopieren oder sonstige Vervielfältigen dieses Handbuchs oder eines Teils davon sowie jeglicher urheberrechtlich geschützter Inhalte ohne vorherige schriftliche Zustimmung von MyQ® ist untersagt und kann strafbar sein. MyQ® übernimmt keine Verantwortung für den Inhalt dieses Handbuchs, insbesondere hinsichtlich dessen Vollständigkeit, Aktualität und kommerzieller Verwertbarkeit. Alle hier veröffentlichten Informationen dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Dieses Handbuch kann ohne vorherige Ankündigung geändert werden. MyQ® ist nicht verpflichtet, diese Änderungen regelmäßig vorzunehmen oder bekannt zu geben, und übernimmt keine Verantwortung dafür, dass die aktuell veröffentlichten Informationen mit der neuesten Version der MyQ®-Drucklösung kompatibel sind.
Marken	„MyQ®“, einschließlich seiner Logos, ist eine eingetragene Marke von MyQ®. Jede Verwendung von Marken von MyQ®, einschließlich seiner Logos, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von MyQ® ist untersagt. Die Marke und der Produktname sind durch MyQ® und/oder seine lokalen Tochtergesellschaften geschützt.

myQ roger

SPAREN SIE ZEIT MIT PERSONALISIERTEN DRUCKLÖSUNGEN

MyQ Roger ist eine Lösung für moderne, cloudbasierte Arbeitsumgebungen. Sie vereinfacht Dokumenten-Workflows und ermöglicht das sichere Durchsuchen von CloudSpeichern sowie Drucken und Scannen – jederzeit und überall.

info@myq-solution.com

myq-solution.com

50+ Millionen
Nutzer weltweit vertrauen auf MyQ

1+ Million
Aktive Geräte

26+
Unterstützte Hersteller

1000+
Zertifizierte Partner

Im Einsatz in über
140 Ländern

Ausgezeichnet und zertifiziert

BuyersLab PLATINUM TESTED SOLUTION 2023

BuyersLab PLATINUM TESTED SOLUTION 2022

BuyersLab PLATINUM TESTED SOLUTION 2021

ISO 9001 TÜV SÜD ISO 14001 ISO/IEC 27001