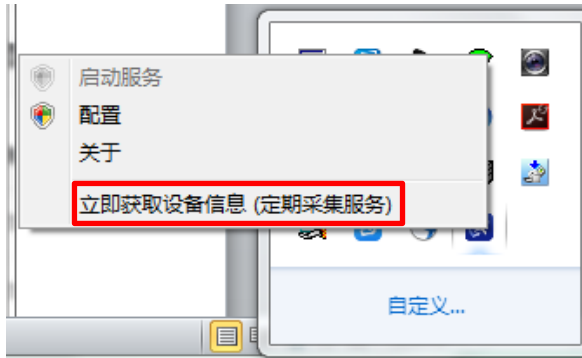


DC Agent 获取数据失败的解决方法

在安装配置软件时，为了检查配置和连接是否正确，可通过“立即获取设备信息”来检查是否可以正常获取打印机数据。



注：获取数据期间，请不要对其进行配置更改。

如果“状态类别”为 OK，则说明打印机数据获取成功：

The image shows a dialog box titled '确认获取结果 (1)' (Confirm retrieval results (1)). It contains a table with the following data:

	IP 地址	状态类别	型号	出厂编号	MAC 地址	总页数	黑白页数	彩色页数
1	192.168.8.100	OK	M1128	X5JD000724	F8:D0:27:FF:6B:32	1,734		1,734

The '状态类别' (Status Category) column is highlighted with a red rectangular box.

如果“状态类别”为 NotReady，则说明未能获取打印机数据：

The image shows a dialog box titled '确认获取结果 (3)' (Confirm retrieval results (3)). It contains a table with the following data:

	IP 地址	状态类别	型号	出厂编号	MAC 地址	总页数	黑白页数	彩色页数
1		NotReady		X5JD000724				
2	192.168.8.102	NotReady						
3		NotReady		1XA5000165				

The '状态类别' (Status Category) column is highlighted with a red rectangular box. At the bottom of the dialog box, there are two buttons: '继续' (Continue) and '取消' (Cancel).

对于此问题的处理方法：

1. 电脑是否安装目标打印机的驱动
 - 驱动获取方法：随机光盘 或 爱普生官网下载
2. 检查电脑与打印机的连接方式：
 - 若为 USB 连接，通过电脑打印任意纸张或测试页（测试 USB 是否成功），
 - 若为 Wi-Fi 连接，通过电脑打印任意纸张或测试页（测试 Wi-Fi 连接是否成功）
3. 电脑是否安装 USB Agent 软件
 - 若未安装，请登录爱普生官网搜索对应机型里的应用软件进行下载
4. 检查防火墙/杀毒软件是否禁用软件或端口占用等问题
 - 检查杀毒软件是否禁用或误删除某软件文件：
请恢复误删除文件，同时将 DC Agent/USB Agent 软件添加信任（白名单）。
 - 检查防火墙端口
请与 IT 管理者确认数据接收端口：4121，数据发送端口：64122，是否被占用或禁用。
或参考《如何在防火墙中添加端口》
5. 其他
 - 完成首次安装驱动等设置，尝试重新插拔 USB 线或者重启软件服务等。