



Xerox Document Services Platform Series
Services à distance DocuSP
Versions 50.xx

Guide de l'utilisateur

708P88202

Juin 2005



Préparé par :

Xerox Corporation

Global Knowledge and Language Services

800 Phillips Road 845-17S

Webster, New York 14580

Traduit par :

Xerox

GKLS European Operations

Bessemer Road

Welwyn Garden City

Hertfordshire AL7 1BU

UK

©2005 par Xerox Corporation. Tous droits réservés

La protection des droits de reproduction s'applique à l'ensemble des informations et documents prévus aux termes de la loi, quels que soient leur forme et leur contenu, y compris aux données générées par les logiciels et qui s'affichent à l'écran (icônes, écrans, présentations, etc.)

XEROX® et tous les noms de produit Xerox mentionnés dans cette publication sont des marques de XEROX CORPORATION.

Une ou plusieurs des polices répertoriées dans le présent document peuvent être des marques déposées de Morisawa & Company, Ltd. or DYNALAB, Inc.

Le présent document est régulièrement modifié. Les mises à jour techniques et les corrections typographiques seront apportées dans les versions ultérieures.

Table des matières

1 Que sont les Services à distance DocuSP ?

Avantages des Services à distance	1
---	---

2 Comment utiliser les Services à distance ?

Configuration réseau requise pour les Services à distance	3
Accès utilisateur	4
Démarrage de l'application Services à distance	4
Navigation dans la page d'accueil	5

3 Comment personnaliser les préférences de l'application ?

Activation ou désactivation des fonctionnalités de l'application	7
Personnalisation des paramètres de capture et de transfert des données	8
Modification des paramètres du serveur proxy	10

4 Comment solliciter l'Assistance Xerox ?

Acceptation d'une requête de Xerox visant à activer le partage de bureau	11
Contact par courrier électronique	12

5 Comment Xerox assure-t-il le support qualité ?

Contrôle à distance	14
Capture et transfert des données	14
Mettre à jour les attributs	15
Exécuter le script	15
Télécharger et exécuter le script	15
Mises à jour logicielles	15

6 Comment les problèmes sont-ils identifiés et relevés ?

Capture	18
Transfert	19
Capture et transfert	20
Fichiers prêts pour le transfert	22
Nettoyage des fichiers	22

7 Est-il possible de soumettre des relevés de compteurs automatiquement ?

Gestion des compteurs	23
-----------------------------	----

8 Existe-t-il un historique des activités ?

Informations fournies sur la page Historique	25
--	----

9 Quelle est la fréquence de mise à disposition des mises à jour ?

Types de mises à jour logicielles	27
---	----

1 Que sont les Services à distance DocuSP ?

Les Services à distance DocuSP constituent une application Web qui permet d'obtenir une assistance et de communiquer avec Xerox à distance.

Ces services vous permettent à vous et à Xerox d'analyser un problème et de fournir des solutions plus rapidement ; vous pouvez les utiliser pour obtenir une réponse à une question liée à un service ou un problème relatif à votre environnement d'impression.

Avantages des Services à distance

Les Services à distance permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Fournir, automatiquement ou à la demande, des données au personnel technique et au Centre Services Xerox afin de faciliter et d'accélérer l'analyse des problèmes et leur résolution.
- Partager avec l'Assistance Xerox l'accès à votre bureau en consultation seule ou le contrôle même de votre bureau et du curseur des Services à distance. Le partage de l'accès à votre bureau permet à Xerox de résoudre des problèmes et d'installer à distance des mises à jour logicielles pour vous. Il offre également la possibilité à Xerox d'effectuer des démonstrations à distance de nouvelles fonctionnalités applicatives.
- Utiliser la fonction de contrôle à distance du système, laquelle permet au personnel Xerox d'accéder aux données situées sur le serveur Xerox et de les analyser de manière proactive afin de proposer des solutions dans les meilleurs délais.
- Télécharger des mises à jour logicielles.
- Recevoir des informations sur les nouveaux produits et applications.

Les fonctionnalités des Services à distance permettent de bénéficier de possibilités de rendement et d'un temps de bon fonctionnement inégalés.

2 Comment utiliser les Services à distance ?

Une fois que le technicien Xerox a installé et configuré les Services à distance, vous pouvez immédiatement accéder à la page d'accueil. Cette dernière fournit des liens vers les différentes fonctionnalités des Services à distance.

REMARQUE : *Pour de plus amples détails sur l'enregistrement des Services à distance, consultez le guide intitulé Remote Services Setup Guide.*

Les liens ci-après vous permettront d'accéder aux rubriques abordées dans cette section :

[Configuration réseau requise pour les Services à distance](#)

[Accès utilisateur](#)

[Démarrage de l'application Services à distance](#)

[Navigation dans la page d'accueil](#)

Configuration réseau requise pour les Services à distance

Pour que les Services à distance soient totalement opérationnels, Xerox doit avant tout vérifier votre configuration réseau. Si votre système utilise un serveur proxy, les paramètres de configuration de la connexion réseau doivent être définis ainsi :

1. Accédez à la page [**Accueil : Configuration : Paramètres réseau**].
2. Indiquez le serveur proxy HTTP, le port proxy HTTP, le nom d'utilisateur et le mot de passe.
3. Cliquez sur [**Appliquer les nouveaux paramètres**].

En outre, Xerox doit vérifier le paramétrage des champs Adresse IP, Masque réseau, Passerelle et Hôte DNS sur la page [**Accueil : Configuration : Paramètres réseau**] des Services à distance. Ces paramètres étant accessibles en lecture seule à partir de l'application Services à distance, ils sont modifiés via la page Configuration de DocuSP.

Une fois ces paramètres définis, l'application Services à distance est prête à assurer un service réseau complet.

Accès utilisateur

Quatre types d'utilisateur ont accès au contrôleur DocuSP. Chacun d'eux dispose de droits d'accès différents aux Services à distance. Le paramétrage par défaut pour chaque type d'utilisateur est indiqué ci-après.

- **Utilisateur** : peut accéder aux fonctions Accès à l'assistance, Historique et Contact.
- **Opérateur** : peut accéder à toutes les fonctions disponibles pour le groupe Utilisateur, ainsi qu'aux fonctions Relevés de problèmes et Requêtes d'assistance.
- **TSC (Technicien Service Client)** : peut accéder à toutes les fonctions du système mais ne peut pas les activer ni les désactiver.
- **Administrateur système** : peut accéder à toutes les fonctions du système.

Démarrage de l'application Services à distance

Toutes les fonctionnalités intégrées dans les Services à distance sont accessibles via la page d'accueil.

Pour accéder à cette page :

1. Placez le curseur en dehors de l'interface DocuSP. Réduisez la fenêtre d'interface DocuSP, si nécessaire.
2. Appuyez sur la touche <**Aide**> de votre clavier.
La page d'accueil des Services à distance s'ouvre.

Navigation dans la page d'accueil

Le tableau ci-après indique chaque lien accessible depuis la page d'accueil et décrit leur fonction.

Lien	Description
<p data-bbox="581 485 883 516">Relevés de problèmes</p> 	<p data-bbox="911 485 1398 856">Cliquez sur [Relevés de problèmes] pour afficher des options liées à la capture et au transfert de données relatives à la machine et/ou à un travail. La capture et le transfert de données s'impose généralement lorsqu'après avoir effectué une première analyse de votre environnement, Xerox nécessite des données supplémentaires pour approfondir cette dernière.</p>
<p data-bbox="581 884 883 915">Requêtes d'assistance</p> 	<p data-bbox="911 884 1398 1125">Cliquez sur [Requêtes d'assistance] pour afficher un tableau de requêtes que l'Assistance Xerox vous a transmises. L'exécution de ces requêtes permet d'assurer un fonctionnement optimal de votre environnement d'impression.</p> <p data-bbox="911 1136 1333 1272">Les différents types de requêtes d'assistance que vous êtes susceptibles de recevoir sont les suivants :</p> <ul data-bbox="911 1283 1390 1556" style="list-style-type: none"> • Contrôle à distance • Capture et transfert des données • Mettre à jour les attributs • Exécuter le script • Télécharger et exécuter le script • Mises à jour logicielles
<p data-bbox="581 1581 846 1612">Accès à l'assistance</p> 	<p data-bbox="911 1581 1398 1923">Cliquez sur [Accès à l'assistance] pour accepter une requête verbale de la part de l'Assistance Xerox relative à l'activation d'une communication en ligne bidirectionnelle. La page Accès à l'assistance sert à communiquer avec Xerox par l'intermédiaire d'une fenêtre de conversation dynamique et à activer le partage de bureau en mode contrôle ou consultation seule.</p>

Lien	Description
<p>Gestion des compteurs</p> 	<p>Cliquez sur [Gestion des compteurs] pour afficher un tableau récapitulatif des relevés automatiques de compteurs. Cette fonction est disponible uniquement sur les imprimantes monochromes et avec couleur d'accompagnement.</p>
<p>Configuration</p> 	<p>Cliquez sur [Configuration] pour vérifier les réglages du serveur proxy des Services à distance ainsi que les paramètres réseau.</p>
<p>Historique</p> 	<p>Cliquez sur [Historique] pour afficher un tableau d'état répertoriant toutes les tâches de service que l'Assistance Xerox a pu vous envoyer.</p>
<p>Contact</p> 	<p>Cliquez sur [Contact] pour ouvrir un message électronique automatiquement adressé à l'Assistance Xerox.</p>
<p>Mises à jour logicielles</p>	<p>Cliquez sur [Mises à jour logicielles] pour télécharger les correctifs de système d'exploitation, ceux des Services à distance, ainsi que ceux de DocuSP. Ce lien apparaît sur la page d'accueil lorsque des mises à jour logicielles sont disponibles. Vous pouvez également accéder aux mises à jour logicielles par le biais de l'onglet Mises à jour logicielles affiché sur sélection de [Accueil : Requêtes d'assistance].</p>

3 Comment personnaliser les préférences de l'application ?

Il existe un certain nombre de paramètres par défaut que vous pouvez personnaliser. Vous pouvez par exemple indiquer quelles fonctionnalités de l'application vous souhaitez activer ou désactiver. De même, il est possible de préciser les réglages par défaut de la capture et du transfert des données ou encore des paramètres réseau du serveur proxy.

- [Activation ou désactivation des fonctionnalités de l'application](#) via la page [**Accueil : Configuration : Généralités**].
- [Personnalisation des paramètres de capture et de transfert des données](#) ainsi que le délai de transfert des données à partir de la page [**Accueil : Relevés de problèmes : Paramètres**].
- [Modification des paramètres du serveur proxy](#) via la page [**Accueil : Configuration : Paramètres réseau**].

Activation ou désactivation des fonctionnalités de l'application

Pour spécifier les fonctionnalités des Services à distance à activer :

1. Sélectionnez [**Accueil : Configuration**].
2. Sélectionnez l'onglet [**Généralités**].

La liste des fonctionnalités que vous pouvez activer ou désactiver apparaît sur la page. Pour activer une fonctionnalité, cochez la case correspondante. Pour la désactiver, supprimez la coche. Ces fonctionnalités sont les suivantes :

- **Relevés de problèmes** : pour la capture et le transfert de données relatives à la machine ou un travail à l'Assistance Xerox.
- **Requêtes d'assistance/Mises à jour logicielles** : pour accepter les requêtes de téléchargement transmises par l'Assistance Xerox et pour télécharger les correctifs de système d'exploitation, ceux des Services à distance, ainsi que ceux de DocuSP. L'exécution de ces requêtes permet d'optimiser le fonctionnement de votre environnement d'impression.

- **Accès à l'assistance** : pour communiquer avec Xerox par l'intermédiaire d'une fenêtre de conversation dynamique et pour activer le partage du bureau en mode contrôle ou consultation seule.
- **Gestion des compteurs** : tableau statistique récapitulatif des relevés automatiques de compteurs.

Vous pouvez également effectuer les opérations suivantes :

- Sélectionner la **langue de l'interface utilisateur** dans le menu déroulant prévu à cet effet.
- Définir la **synchronisation automatique avec le serveur d'assistance Xerox** (activée par défaut).
- Entrer ou modifier le **numéro de série de l'imprimante**.

REMARQUE : *Il est déconseillé de modifier le numéro de série de l'imprimante ; cette opération ne doit être effectuée que dans des cas particuliers par le TSC ou sur demande expresse de Xerox.*

3. Cliquez sur [**Appliquer les nouveaux paramètres**].

Personnalisation des paramètres de capture et de transfert des données

La page [**Relevés de problèmes : Paramètres**] comporte une option qui, lorsqu'elle est sélectionnée, permet de supprimer automatiquement les données capturées une fois transférées.

Pour définir les paramètres des fichiers capturés

1. Sélectionnez [**Accueil : Relevés de problèmes : Paramètres**].
2. Sélectionner l'onglet **Capture**.
3. Si vous voulez supprimer du système les fichiers capturés une fois qu'ils ont été transférés à Xerox, cochez la case [**Supprimer les données de capture après le transfert**]. Cela évite le stockage redondant de fichiers sur le système. Si vous préférez sauvegarder les fichiers capturés, désélectionnez la case à cocher.
4. L'option **Activer la capture des données de travail** est activée par défaut. Si ce n'est pas le cas, il est impossible de sélectionner les types de données Travail et Machine et Travail sur la page Capture ou Capture et transfert. Pour désactiver cette option, désélectionnez simplement la case à cocher correspondante.

5. Notez le dossier de destination des fichiers capturés. Ce champ est en lecture seule. Vous pouvez vérifier cet emplacement lorsque vous sélectionnez des fichiers à transférer à Xerox.
6. Cliquez sur [**Appliquer les nouveaux paramètres**] pour enregistrer les paramètres.
Ou cliquez sur [**Restaurer les paramètres**] si vous ne voulez pas modifier les paramètres de capture et souhaitez restaurer les derniers réglages enregistrés.

Pour préciser les options de transfert de fichiers

1. Sélectionnez [**Accueil : Relevés de problèmes : Paramètres**].
2. Sélectionnez l'onglet [**Transfert**].
3. Pour bénéficier de la capture et du transfert périodiques des données du journal Services à distance des différents systèmes, cochez l'option [**Activer le contrôle à distance**]. La sélection de l'icône d'information entraîne l'ouverture d'une fenêtre contenant les détails du contrôle à distance.
4. Pour préciser l'heure à laquelle les fichiers seront transférés automatiquement, utilisez les flèches de sélection dans la zone **Heure de transfert**. Le premier champ indique l'heure, le second, les minutes et le troisième, AM (matin) ou PM (après-midi).
5. Indiquez la destination par défaut des fichiers transférés. Les options disponibles sont les suivantes :
 - **Serveur d'assistance Xerox** : les données transmises au serveur d'assistance Xerox doivent être associées à un numéro de journal avant le transfert. Ce numéro est fourni par l'Assistance Xerox.
 - **Sauvegarde sur CD** : l'opérateur a la possibilité de stocker les données capturées sur un CD, à l'aide d'un graveur de CD.
 - **Serveur FTP** : si votre système est connecté à un réseau privé, l'opérateur peut installer l'agent proxy des Services à distance, lequel permet l'échange de données entre un réseau privé et un site FTP Xerox.
 - a. Entrez l'URL du serveur FTP.
 - b. Entrez le chemin du dossier partagé sur le serveur FTP.
 - c. Entrez le nom d'utilisateur du serveur.
 - d. Entrez le mot de passe associé au serveur qui autorisera automatiquement la connexion au système.

6. Cliquez sur [**Appliquer les nouveaux paramètres**] pour enregistrer les paramètres.
7. Ou cliquez sur [**Restaurer les paramètres**] si vous ne voulez pas modifier les paramètres et souhaitez restaurer les valeurs par défaut du système. Par défaut, les champs Adresse du serveur FTP, Chemin de partage FTP, Nom d'utilisateur et Mot de passe sont vides.

Modification des paramètres du serveur proxy

Pour modifier les paramètres du serveur proxy :

1. Sélectionnez [**Accueil : Configuration : Paramètres réseau**].
2. Les administrateurs système peuvent modifier les paramètres système des serveurs proxy HTTP et FTP :
 - Serveur Proxy HTTP
 - Port Proxy HTTP
 - Serveur proxy FTP
 - Port proxy FTP
 - Nom d'utilisateur (des noms distincts peuvent être utilisés pour les serveurs proxy HTTP et FTP)
 - Mot de passe (des mots de passe distincts peuvent être utilisés pour les serveurs proxy HTTP et FTP)
 - Les informations de connectivité peuvent être affichées ; elles sont en lecture seule.
3. Cliquez sur [**Appliquer les nouveaux paramètres**].

4 Comment solliciter l'Assistance Xerox ?

Pour bénéficier d'une assistance de la part de Xerox, vous pouvez appeler la hotline de Xerox selon les procédures habituelles. Si les techniciens ne sont pas en mesure de répondre à votre question ou de résoudre un problème immédiatement, vous serez invité à cliquer sur le lien **[Accueil : Accès à l'assistance]** pour activer le partage de bureau à distance. Ce type de partage permet à Xerox de résoudre des problèmes à distance rapidement, en temps réel.

Vous pouvez également envoyer vos questions ou commentaires à Xerox par message électronique grâce aux Services à distance.

Acceptation d'une requête de Xerox visant à activer le partage de bureau

Pour activer le partage de bureau :

1. Cliquez sur **[Accueil : Accès à l'assistance]**.
Une boîte de dialogue d'assistance s'affiche.



The screenshot shows a web form titled "XEROX" with the heading "Demander l'accès à l'assistance Xerox". It contains instructions: "1. Entrez les informations vous concernant.", "2. Cliquez sur Soumettre.", and "3. Une boîte de dialogue s'affiche et se connecte à votre ordinateur." Below this is a "Important!" warning: "Vous ne devez pas utiliser votre téléphone ni doper sur le bureau pendant la vidéo ou pour éviter que votre ordinateur se connecte à l'Internet." The form fields include "Prénom:", "Nom:", "Téléphone:", "Adresse électronique:", and "Description:". At the bottom, there are "Annuler" and "Soumettre" buttons.

2. Entrez vos nom et coordonnées, puis votre question ou une description de votre problème.

3. Cliquez sur [**Soumettre**].

Votre requête est placée dans une file d'attente, laquelle s'affiche alors dans la boîte de dialogue d'assistance eCare.

Lorsque l'Assistance Xerox répond à votre file, une fenêtre de conversion dynamique bidirectionnelle s'ouvre. Utilisez-la pour dialoguer avec l'Assistance Xerox à l'aide de votre clavier.

Si l'Assistance Xerox souhaite visualiser votre bureau, vous recevrez une requête de type **Invite Observe** (invitation à observer) ou **Invite Control** (invitation à contrôler) dans la fenêtre de conversation.

- Si Xerox doit prendre la main sur la souris et le bureau, vous recevrez un message de type **Invite Control** (invitation à contrôler). Vous avez la possibilité d'accepter ou de rejeter cette invitation.

La requête **Invite Control** (invitation à contrôler) permet à l'Assistance Xerox de vous guider vers certains écrans ou menus ou de résoudre directement des problèmes de fonctionnement.

- Si l'Assistance Xerox souhaite partager votre bureau en consultation seule, vous recevrez un message de type **Invite Observe** (invitation à observer). Vous avez également la possibilité d'accepter ou de rejeter cette invitation.

La requête **Invite Observe** (invitation à observer) permet à l'Assistance Xerox d'assurer des formations à distance.

Contact par courrier électronique

Lorsque vous souhaitez communiquer avec l'Assistance Xerox sans activer le partage de bureau, vous pouvez lui envoyer un message électronique à partir de l'écran d'accueil des Services à distance.

Pour envoyer un message à l'Assistance Xerox :

1. Sélectionnez [**Accueil : Contact...**] pour ouvrir un message électronique automatiquement adressé à l'Assistance Xerox.
2. Entrez une description du problème dans le champ **Sujet**.
3. Saisissez le message.
4. Cliquez sur [**Envoyer**].

Si vous préférez fermer la fenêtre du message sans envoyer ce dernier, cliquez sur [**Fermer la fenêtre**].

5 Comment Xerox assure-t-il le support qualité ?

Pour garantir et maintenir une utilisation optimale de votre environnement d'impression, l'Assistance Xerox peut vous demander d'effectuer une tâche ou une action spécifique. Ces sollicitations sont des requêtes d'assistance. Lorsque Xerox vous envoie une requête d'assistance, un lien qui permet de télécharger la requête apparaît sur la page d'accueil. Cliquez sur ce lien pour accéder à la page Requêtes d'assistance.

Vous êtes libre d'accepter ou de rejeter toute requête d'assistance. Les requêtes que vous acceptez sont téléchargées sur votre système à un emplacement accessible par l'Assistance Xerox afin qu'elle puisse les exécuter.

Les différents types de requêtes d'assistance que vous êtes susceptibles de recevoir sont les suivants :

- [Contrôle à distance](#)
- [Capture et transfert des données](#)
- [Mettre à jour les attributs](#)
- [Exécuter le script](#)
- [Télécharger et exécuter le script](#)
- [Mises à jour logicielles](#)

La page Requêtes d'assistance comprend un certain nombre d'informations décrites ci-après :

- **Détails de la requête d'assistance** : indique le numéro de suivi attribué. Cliquez sur un lien d'ID pour obtenir des détails supplémentaires.
- **Type** : classe les requêtes par système d'exploitation ou correctif.
- **État** : indique si vous avez accepté, terminé ou rejeté la requête.
- **Date/Heure** : indique la date de réception de la requête.

Pour accepter ou rejeter une requête, procédez comme suit :

- Pour accepter et installer une mise à jour, cliquez sur la ligne voulue puis sur le bouton [**Accepter**].
- Pour rejeter une mise à jour et supprimer une requête d'assistance de la liste, cliquez sur la ligne voulue puis sur le bouton [**Rejeter**]. Une mise à jour rejetée peut être acceptée ultérieurement.

Par défaut, les Services à distance vérifient la présence de nouvelles requêtes d'assistance au démarrage du système, puis une fois par jour. Pour vérifier manuellement la présence de nouvelles requêtes d'assistance sur le serveur d'assistance Xerox, cliquez sur le bouton **[Obtenir...]** prévu à cet effet. La réception de nouvelles requêtes d'assistance peut prendre quelques minutes. Pour actualiser l'affichage afin d'inclure les requêtes d'assistance qui viennent d'arriver, cliquez sur le bouton **[Actualiser le tableau]**. Les nouvelles entrées sont mise en évidence. Le terme **Nouveau !** apparaît sous la colonne Actualiser.

Contrôle à distance

Contrôle à distance est un script qui capture et transmet automatiquement à l'Assistance Xerox les données relatives à la machine. Il s'appuie sur un minuteur. Ce script ne permet pas la capture des données relatives à un travail. Les données collectées sont transmises à l'Assistance Xerox à intervalles réguliers. Xerox se sert ensuite de ces informations pour identifier et résoudre des problèmes. Lorsque vous recevez une requête d'assistance de type Contrôle à distance, il vous suffit de l'accepter une seule fois pour que la collecte et le transfert de données s'effectuent automatiquement selon la fréquence prédéfinie.

REMARQUE : *En raison de leur caractère privé, les données relatives aux travaux ne sont pas transmises à Xerox à intervalles réguliers. Elles ne le sont que lorsqu'une capture du travail est effectuée directement à partir de la page Capture ou Capture et transfert.*

Capture et transfert des données

Capture et transfert des données est un script que les clients doivent exécuter lorsque l'Assistance Xerox requiert des données supplémentaires relatives à la machine ou à un travail. Dans ce cas, une requête d'assistance est transmise par l'Assistance Xerox.

Mettre à jour les attributs

La requête d'assistance Mettre à jour les attributs permet à l'équipe d'assistance Xerox de mettre à jour à distance les attributs des périphériques. Les attributs généralement inclus dans ce type de requête peuvent par exemple comprendre l'activation ou la désactivation de la journalisation, la fréquence du contrôle à distance ou encore l'annulation d'une requête d'assistance.

Exécuter le script

La requête d'assistance Exécuter le script permet à l'équipe d'assistance Xerox d'exécuter un script installé. Par exemple, vous pouvez être amené à exécuter un script qui rétablit les valeurs par défaut du système.

Télécharger et exécuter le script

Cette requête d'assistance permet à l'équipe d'assistance Xerox de charger à distance un script supplémentaire sur un périphérique et de lancer son exécution immédiate.

Mises à jour logicielles

À chaque ouverture de l'application Services à distance, le système recherche la présence de mises à jour logicielles sur le serveur d'assistance Xerox. Les mises à jour logicielles peuvent être acceptées ou rejetées. De plus amples informations sont disponibles dans la section [Quelle est la fréquence de mise à disposition des mises à jour ?](#)

6 Comment les problèmes sont-ils identifiés et relevés ?

L'Assistance Xerox peut identifier et résoudre la plupart des problèmes de fonctionnement dès lors que vous lui octroyez le droit d'observer ou de contrôler votre souris et votre bureau à partir de la page [**Accueil : Accès à l'assistance**]. Il arrive néanmoins que Xerox requiert des données supplémentaires relatives à la machine et/ou un travail afin d'approfondir son analyse du système.

La page [**Accueil : Relevés de problèmes**] permet de capturer les données de la machine et/ou d'un travail, puis de transmettre automatiquement ces données supplémentaires à l'Assistance Xerox.

Vous pouvez soit procéder à la capture et au transfert des données à Xerox en une seule opération, soit capturer les données à un instant précis, puis les transférer à un autre moment. Les données transférées peuvent être acheminées directement vers le serveur d'assistance Xerox, vers un site FTP local ou un graveur de CD.

La page Relevés de problèmes affiche les options suivantes :

- [Capture](#)
- [Transfert](#)
- [Capture et transfert](#)
- [Fichiers prêts pour le transfert](#)
- [Nettoyage des fichiers](#)

REMARQUE : *Pour de plus amples informations sur la configuration des processus de capture et de transfert, voir [Personnalisation des paramètres de capture et de transfert des données](#).*

Si votre système n'est pas toujours connecté au réseau, votre opérateur de site peut stocker le fichier de données sur un disque local ou un CD. Il pourra ensuite les transmettre à la prochaine connexion réseau via l'option de transfert.



REMARQUE : *Un seul processus par service peut être exécuté à la fois.*

Capture

La procédure ci-après explique comment capturer les données relatives à la machine et/ou un travail. Elle suppose que le transfert des données à l'Assistance Xerox sera effectué ultérieurement.

Pour capturer les données relatives à la machine et/ou un travail

1. Sélectionnez [**Relevés de problèmes : Capture**]. Une fois la page Capture ouverte, un message s'affiche, indiquant qu'aucun travail ne doit être en cours de traitement (RIP) ou d'impression pendant la capture des données.
2. Sélectionnez un **type de données** :
 - **Machine**
 - **Travail**
 - **Machine et travail**

Si vous choisissez Machine ou Machine et travail, les options de capture de données suivantes sont disponibles dans le menu **Options avancées type de données machine** :

- **Capture des données contrôleur uniquement**
- **Capture des données IOT uniquement**
- **Capture des données contrôleur et IOT**

REMARQUE : *Le menu Options avancées type de données machine est estompé lorsque le type de données est réglé sur Travail.*

3. Si vous choisissez **Travail** ou **Machine et travail** comme type de données, vous pouvez sélectionner un **type** et un **ID de travail**. Les menus déroulants correspondants ne sont pas disponibles lorsque le type de données est réglé sur **Machine**.
4. Entrez un numéro dans le champ **ID intervention**. Par défaut, ce champ est vide.

REMARQUE : *Le numéro d'intervention facilite le suivi des transmissions. Cette information est fournie par l'Assistance Xerox.*

5. Entrez un **code incident**. Le code incident correspond au numéro de message d'état ou d'erreur fourni par l'interface DocuSP. Ce champ est facultatif ; par défaut, il est vide.

6. Saisissez une description du problème qui requiert une capture de données. Les informations que vous entrez permettent à Xerox de mieux comprendre le problème. Ce champ est obligatoire ; la capture ne peut démarrer tant que la description du problème n'a pas été saisie.
7. Cliquez sur le bouton **[Lancer la capture]**.
La boîte de dialogue est actualisée et indique le déroulement du processus de capture. La barre d'état indique les phases suivantes :
 - Préparation des données...
 - Capture des données contrôleur en cours... (le cas échéant)
 - Capture des données IOT en cours... (le cas échéant)
 - Capture effectuée avec succès
8. Pour interrompre le processus de capture avant la fin, cliquez sur le bouton **[Annuler la capture]**.

Transfert

L'utilitaire de transfert permet à votre opérateur de site de transmettre des données préalablement capturées (voir [Capture](#)).

Le transfert de données capturées peut s'opérer de différentes façons. Les données peuvent être transférées directement vers les destinations suivantes :

- Serveur d'assistance Xerox
- Site FTP
- Graveur de CD

REMARQUE : *La destination voulue doit être définie dans la page [Transfert](#), accessible via [Relevés de problèmes](#).*

Pour transférer à Xerox les données relatives à la machine et/ou un travail :

1. Sélectionnez le lien **[Relevés de problèmes : Transfert]** ou **[Fichiers prêts pour le transfert]**.
Le tableau Fichiers à transférer s'affiche. Ce dernier se compose de quatre colonnes d'information : ID d'intervention, Type, Date de capture et État. La colonne État indique la phase de transfert du fichier : Non transféré(s), En cours ou Terminé.
2. Sélectionnez le fichier à transférer.

3. Vous pouvez cliquer sur la flèche qui précède l'ID du fichier. Cela permet d'agrandir la vue et d'afficher des informations de fichier supplémentaires.
4. Cliquez sur le bouton [**Lancer le transfert**].
Si le système requiert des informations supplémentaires, une boîte de dialogue s'affiche à cet effet.

Le système valide l'ID de transfert fourni par l'Assistance Xerox puis achemine les fichiers vers le serveur d'assistance Xerox, un site FTP ou un graveur de CD, conformément à ce qui est indiqué sur la page Transfert affichée sur sélection de Relevés de problèmes > [Nettoyage des fichiers](#). Si la taille des fichiers excède 400 Mo, vous êtes invité à les transférer vers un graveur de CD.
5. Une fois le transfert terminé, vous pouvez lancer une **nouvelle capture** ou un **nouveau transfert** ou encore, **fermer la fenêtre** en sélectionnant l'option correspondante.

Capture et transfert

Pour capturer et transférer des données vers Xerox en une seule étape

1. Sélectionnez [**Relevés de problèmes : Capture et transfert**]. Une fois la page Capture et transfert ouverte, un message s'affiche, indiquant qu'aucun travail ne doit être en cours de traitement (RIP) ou d'impression pendant la capture des données.

REMARQUE : Les champs obligatoires sont désignés par un astérisque.

2. Sélectionnez un **type de données** :

- **Machine**
- **Travail**
- **Machine et travail**

Si vous choisissez Machine ou Machine et travail, les options de capture de données suivantes sont disponibles dans le menu **Options avancées type de données machine** :

- **Capture des données contrôleur uniquement**
- **Capture des données IOT uniquement**
- **Capture des données contrôleur et IOT**

REMARQUE : Le menu *Options avancées type de données machine* est estompé lorsque le type de données est réglé sur *Travail*.

3. Si vous choisissez **Travail** ou **Machine et travail** comme type de données, vous pouvez sélectionner un **type** et un **ID de travail**. Les menus déroulants correspondants ne sont pas disponibles lorsque le type de données est réglé sur **Machine**.
4. Entrez un numéro dans le champ **ID intervention**. Par défaut, ce champ est vide.

REMARQUE : *Le numéro d'intervention facilite le suivi des transmissions. Cette information est fournie par l'Assistance Xerox.*

5. Entrez un **code incident**. Le code incident correspond au numéro de message d'état ou d'erreur fourni par l'interface DocuSP. Ce champ est facultatif ; par défaut, il est vide.
6. Saisissez une description du problème qui requiert une capture de données. Les informations que vous entrez permettent à Xerox de mieux comprendre le problème. Ce champ est obligatoire; la capture ne peut démarrer tant que la description du problème n'a pas été saisie.
7. Cliquez sur le bouton [**Lancer la capture et le transfert**].
La boîte de dialogue est actualisée et indique le déroulement du processus de capture. La barre d'état indique les phases suivantes :
 - Préparation des données...
 - Capture des données contrôleur en cours... (le cas échéant)
 - Capture des données IOT en cours... (le cas échéant)
 - Capture effectuée avec succès
8. Pour interrompre le processus de capture avant la fin, cliquez sur le bouton [**Annuler la capture**].

La transmission du fichier démarre automatiquement à la fin de la capture. Les fichiers de données relatives à la machine et/ou un travail sont transférés vers le serveur d'assistance Xerox, un site FTP ou un graveur de CD, conformément à ce qui est indiqué sur la page Relevés de problèmes > [Nettoyage des fichiers](#). Si la taille des fichiers excède 400 Mo, vous êtes invité à les transférer vers un graveur de CD.

Une barre d'état indique la progression du transfert et vous avertit lorsque celui-ci est terminé.

Pour vérifier que les données ont été transférées correctement, vous pouvez également afficher la page [**Accueil : Historique**].

Fichiers prêts pour le transfert

À la fin de chaque capture de données relatives à la machine et/ou un travail, le lien **[Fichiers prêts pour le transfert]** s'affiche sur la page **Accueil**. Cliquez sur ce dernier pour accéder au tableau Fichiers à transférer.

Pour transférer les fichiers répertoriés dans ce tableau, suivez les étapes 2 à 4 décrites dans la rubrique [Transfert](#).

Nettoyage des fichiers

À chaque capture et sauvegarde de données relatives à la machine et/ou un travail, une copie redondante des fichiers est stockée sur votre système.

Pour supprimer ces fichiers redondants :

1. Sélectionnez **[Accueil : Relevés de problèmes : Nettoyage des fichiers]**.

La page Nettoyage des fichiers répertorie tous les fichiers capturés actuellement stockés dans le dossier spécifié sur la page **[Accueil : Relevés de problèmes : Paramètres : Capture]** au moyen de l'option Chemin de capture des données.

La page Nettoyage des fichiers comporte quatre colonnes d'information : ID d'intervention, Type, Date de capture et État. Les entrées du tableau sont affichées en fonction de la colonne Date de capture, c'est-à-dire la date de tentative de transfert des fichiers. Le dernier transfert de fichiers en date apparaît au début de la colonne.

2. Cliquez sur la flèche de développement pour afficher les informations relatives à un fichier.
3. La colonne État indique le déroulement de la transmission de fichiers : **Transféré(s)**, **Non transféré(s)**, **Annulé(s)** ou **Erreur de transmission**.
4. Supprimez les fichiers selon l'une des méthodes suivantes :
 - Pour supprimer un seul fichier, mettez en évidence la ligne correspondante et cliquez sur **Supprimer**.
 - Pour supprimer tous les fichiers répertoriés dans le tableau, cliquez sur **Tout supprimer**.

7 Est-il possible de soumettre des relevés de compteurs automatiquement ?

Les Services à distance incluent une fonctionnalité appelée Gestion des compteurs. Cette fonctionnalité permettra le relevé et la transmission automatiques de tous les compteurs à Xerox, vous évitant de transmettre vos relevés manuellement. L'activation ou la désactivation de cette fonctionnalité s'opère à partir de la page **[Accueil : Paramètres : Généralités]**.

REMARQUE : *Gestion des compteurs est disponible uniquement sur les imprimantes monochromes et avec couleur d'accompagnement.*

Gestion des compteurs

Lorsque la fonction Gestion des compteurs est activée, vous pouvez afficher la page de même nom afin de vérifier le libellé et la valeur de chaque compteur. Pour ce faire, sélectionnez **[Accueil : Gestion des compteurs]**. Cette page fournira les informations suivantes :

- Date et heure du dernier relevé de compteur, en haut de la page.
- **Détail du compteur** : liste des noms de chaque compteur.
- **Relevés transmis** : valeur du dernier relevé de compteur transmis.
- **Relevés actuels** : valeur des relevés en cours.

Pour actualiser l'heure et la date du dernier relevé de compteur, cliquez sur le bouton **[Actualiser]**. Le tableau de facturation Gestion des compteurs est en lecture seule.

La page **[Accueil : Historique]** vous permet également de vérifier que les relevés de compteurs ont été transmis correctement à Xerox.

8 Existe-t-il un historique des activités ?

Informations fournies sur la page Historique

La page Historique des Services à distance contient une liste des tâches effectuées. Pour ouvrir la page Historique, cliquez sur le lien [**Historique**] de la page **Accueil**.

- **Capture et transfert** : capture et transfert de données relatives à la machine et/ou un travail à Xerox.
- **Contrôle à distance** : (si activé) capture et transfert périodiques des données du journal Services à distance des différents systèmes.
- **Nettoyage des fichiers** : suppression des fichiers capturées, transmis à Xerox
- **Requêtes d'assistance** (anciennement Requêtes d'assistance acceptées) : état des requêtes d'assistance reçues.
- **Installation des Services à distance** : mises à jour logicielles installées
- **Accès à l'assistance** : sessions d'assistance interactive et de partage de bureau
- **Gestion des compteurs** (anciennement Facturation) : (si activé) transmission des relevés automatiques de compteurs.

REMARQUE : *Gestion des compteurs est disponible uniquement sur les imprimantes monochromes et avec couleur d'accompagnement.*

- **Configuration** : options des Services à distances qui sont activées ou désactivées.
- **Contact** : messages électroniques envoyés à l'Assistance Xerox.

L'état de chaque tâche peut être Terminé, En cours ou Annulé. Chaque tâche est accompagnée de données d'horodatage indiquant l'heure et la date de réception de la requête correspondante.

Pour mettre à jour la liste des tâches, cliquez sur le bouton [**Actualiser**].

Pour effacer le journal d'historique et réinitialiser le tableau, cliquez sur le bouton [**Vider**].

9 Quelle est la fréquence de mise à disposition des mises à jour ?

À chaque ouverture de l'application Services à distance, le système recherche l'existence de mises à jour logicielles sur le serveur d'assistance Xerox. La page d'accueil des Services à distance affiche un lien vers ces mises à jours lorsqu'elles sont disponibles. Vous pouvez également accéder aux mises à jour logicielles par le biais de l'onglet Mises à jour logicielles affiché sur sélection de [**Accueil : Requêtes d'assistance**].

Types de mises à jour logicielles

Les types de mises à jour logicielles sont les suivants :

- Correctifs de systèmes d'exploitation
- Correctifs des Services à distance
- Correctifs de DocuSP

Lorsque la recherche est terminée, une liste de mises à jour est affichée. La recherche filtre la liste pour s'assurer de la compatibilité des mises à jour avec la configuration de votre site.

Les informations fournies avec chaque correctif sont les suivantes :

- ID du correctif
- Type de correctif
- État d'installation
- Date / Heure

Vous êtes libre d'accepter, d'installer ou de rejeter toute mise à jour.

- Pour vérifier manuellement la présence de nouvelles mises à jour logicielles sur le serveur d'assistance Xerox, cliquez sur le bouton [**Obtenir...**] prévu à cet effet. La réception de mises à jour logicielles peut prendre quelques minutes.
- Pour accepter une mise à jour et la télécharger, cliquez sur l'ID du correctif correspondant afin de mettre la ligne en surbrillance puis sur le bouton [**Accepter**]. Le logiciel est automatiquement téléchargé sur votre système. Avec votre autorisation, l'Assistance Xerox installera le correctif à distance.

- Pour rejeter une mise à jour et la supprimer de la liste, cliquez sur l'ID du correctif correspondant afin de mettre la ligne en surbrillance puis sur le bouton **[Rejeter]**. Une mise à jour rejetée peut être acceptée ultérieurement.
- Pour actualiser l'affichage afin d'inclure les mises à jour logicielles qui viennent d'arriver, cliquez sur le bouton **[Actualiser le tableau]**.