

Établir et maintenir la connectivité - Guide de l'utilisateur

Utilisateur final - Conseils pour
les offres de services à distance



Table des matières

Introduction	1
Perte de communication après une intervention technique	3
Paramètres machine Heure, Date et Décalage GMT	5
Paramètres d'heure de transmission	7
Impacts sur l'environnement client	9
Paramètre de mode de récupération de données dans CentreWare Web	11
Paramètres d'expiration des mots de passe PC/serveur	13
Accès à Internet limité depuis l'environnement du client	15
Transfert physique d'équipement	17
Fiabilité des proxys	19
La perte de communication n'est pas détectée	21
Découverte de périphériques incomplète durant l'installation de XDA	23

Introduction

La continuité des communications entre les équipements de nos clients et le serveur Xerox (EDGE) peuvent être interrompues pour différentes raisons.

Ce document constitue une collection d'astuces et de conseils qui sera mise à jour régulièrement et servira de point de référence aux personnes chargées de faire adopter la connectivité ainsi qu'aux ingénieurs et techniciens qui doivent résoudre les problèmes de connectivité sur les sites des clients.

Perte de communication après une intervention technique

Méthode(s) de connexion affectée(s)

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy : XDA Lite (rarement)
- ✓ Proxy : CentreWare Web (rarement)

Situation

L'équipement du client communique normalement avec le serveur Edge, mais après une intervention, il n'y a plus de communication.

Causes premières

Si l'intervention implique un processus de démarrage via la touche Alt, ou une mise à jour logicielle, les paramètres de connectivité du périphérique ne sont pas capturés dans le fichier de clonage utilisé dans la procédure de mise à niveau. Le fichier de clonage peut ne pas restaurer automatiquement les paramètres/la configuration du périphérique, ce qui entraîne une rupture de communication.

Il arrive également que, pour résoudre des problèmes de performance, il faille ramener des périphériques FX (WC73XX, WC74XX, etc.) aux paramètres usine par défaut. Dans ce cas aussi, cela entraîne une rupture de communication.

Action corrective

Après toute intervention, il est important de tester/valider la communication entre le périphérique et le serveur Edge.

1. Suivez les instructions de configuration fournies dans le Guide de l'administrateur système accompagnant votre périphérique pour effectuer le test. Si vous ne trouvez pas la documentation, vous pouvez la consulter ou la télécharger depuis la page Assistance & Pilotes du site Xerox.com.
2. Si le périphérique ne parvient pas à communiquer avec le serveur Edge, vérifiez que tous les paramètres d'activation pour ce périphérique sont corrects et conformes aux indications du Guide de l'administrateur système.

Paramètres machine

Heure, Date et Décalage GMT

Méthode(s) de connexion affectée(s)

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy : XDA Lite
- ✓ Proxy : CentreWare Web

Situation

Lorsque les paramètres d'heure, de date et de décalage GMT sont incorrects, qu'ils soient en avance ou en retard, la transmission des données par le périphérique risque de ne pas s'effectuer ou les données peuvent être rejetées par les systèmes chargés de l'administration des services distants.

Causes premières

Il arrive parfois que l'heure, la date et le décalage GMT ne soient pas entrés sur le périphérique correctement à l'installation. Les paramètres par défaut ne sont pas modifiés, ce qui peut occasionner des pertes de communication avec Xerox.

Action corrective

Lorsque vous constatez une perte de communication, des systèmes chargés de l'administration des services distants, vérifiez que les paramètres d'heure, de date et de décalage GMT sont corrects sur le périphérique. Réglez-les si nécessaire.

Paramètres d'heure de transmission

Méthode(s) de connexion affectée(s)

- ✓ Device Direct

Situation

L'heure de la journée à laquelle les données sont transmises au serveur de communication Xerox (Edge) est définie aléatoirement lorsque la connectivité est initialement établie. Les périphériques Xerox et les applications proxy sont conçus pour détecter l'absence d'une transmission de données programmée due à la mise hors tension du périphérique. Il arrive parfois que les périphériques ne communiquent pas comme attendu à la remise sous tension.

Causes premières

Si un périphérique se comportant de la sorte est régulièrement mis hors tension au moment où la transmission est programmée, il peut en résulter un manque de communication intermittent ou général.

Action corrective

Bien qu'il soit difficile de détecter si le périphérique a ce comportement, s'il y a perte de communication sans cause première apparente, envisagez de changer l'heure de transmission pour qu'elle tombe pendant les heures normales d'activité. En effet, pendant ces heures, la probabilité que le périphérique soit sous tension est beaucoup plus grande, par conséquent, les transmissions ont beaucoup plus de chances de s'effectuer à l'heure programmée. Ce paramètre est disponible dans l'interface Web du périphérique, accessible via les Services Internet CentreWare.

Impacts sur l'environnement client

Méthode(s) de connexion affectée(s)

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy : XDA Lite
- ✓ Proxy : CentreWare Web

Situation

Il existe des interdépendances entre les applications logicielles de sécurité et les configurations d'infrastructure qui s'exécutent dans les environnements des clients. Ces interdépendances affectent la capacité de nos périphériques et de nos proxys à se connecter et à communiquer de manière fiable entre eux et avec le serveur de communication Edge.

Lorsque vous suspectez des problèmes de communication sur le site d'un client, vérifiez les causes premières suivantes et prenez les actions correctives appropriées.

Causes premières et actions correctives

Les applications proxy sont désactivées

Les agents d'acquisition de données (proxys) sont installés sur les postes de travail du client, qui sont régulièrement éteints, parfois pendant plusieurs jours, ce qui entraîne une perte de communication. Demandez à votre client de vous indiquer sur quel poste le logiciel client proxy a été chargé. Conseillez-lui, lorsque cela est possible, d'installer les applications proxy sur un serveur qui en général reste sous tension 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, plutôt que sur le poste de travail ou l'ordinateur portable d'un collaborateur.

Les applications de sécurité bloquent les communications

Certaines applications de sécurité, qui sont programmées pour surveiller le trafic réseau, sont conçues/configurées pour détecter les communications non autorisées, provenant du réseau ou de l'extérieur, et pour les bloquer de manière proactive. Contactez l'administrateur du système TI chez le client pour déterminer si des applications de surveillance du trafic réseau de ce type sont exécutées. Si c'est le cas, recherchez des solutions alternatives qui permettent des communications ininterrompues entre l'environnement du client et le serveur de communication Xerox (Edge) ainsi qu'entre les applications proxy et les périphériques.

Mises à jour des logiciels de sécurité

Les mises à jour des logiciels de sécurité dans l'environnement du client peuvent empêcher le fonctionnement des agents d'acquisition de données (proxys). Vérifiez auprès du client si une mise à jour de sécurité MS a récemment eu lieu, et, si c'est le cas, vérifiez si le proxy fonctionne ou doit être démarré.

Configuration du serveur proxy

Certaines configurations de serveur proxy n'activent pas la fonction de détection de proxy auto/d'enregistrement auto intégrée à nos périphériques pour établir avec succès la connectivité avec le serveur de communication Xerox (Edge). Il faut activer l'option WPD 252. C'est souvent le cas par défaut, mais pas toujours. Vérifiez auprès du client que l'option WPD 252 est activée dans son infrastructure TI.

Mises à niveau et remplacements de PC

Lorsque le client reconfigure, met à niveau ou remplace un poste de travail ou un serveur sur lequel est installé XDA Lite ou CentreWare Web, l'application logicielle risque d'être supprimée, désinstallée ou inutilisable. Si vous soupçonnez une défaillance de communication, vérifiez que l'application logicielle est toujours installée et qu'elle fonctionne correctement. Faites appel à l'administrateur système si nécessaire.

Droits administrateur pour le PC / le serveur

Si un client rencontre des problèmes pour télécharger ou installer le logiciel XDA Lite ou CentreWare Web, il peut avoir besoin de demander des droits d'administrateur système pour terminer l'installation. Pour éviter ce problème, l'administrateur système peut effectuer l'installation.

Installations multiples de XDA Lite

Les serveurs de communication Xerox peuvent ne pas capturer les données de manière cohérente s'il y a plusieurs installations XDA Lite sur le site du client.

Les clients doivent être informés des points suivants :

- Il ne doit y avoir qu'une seule instance de XDA Lite installée dans leur environnement.
- XDA Lite ne doit pas être installé sur un PC/serveur sur lequel sont installés d'autres applications SNMP ou d'autres outils de gestion d'imprimantes Xerox.

Paramètre de mode de récupération de données dans CentreWare Web

Méthode(s) de connexion affectée(s)

- ✓ Proxy : CentreWare Web

Situation

Sur certains sites, il arrive que l'arrêt de CentreWare Web provoque une rupture de communication pour l'intégralité du parc de périphériques.

Après enquête, nous avons découvert que le serveur sur lequel s'exécutait CWW avait épuisé la mémoire libre réservée à la base de données et aux fichiers journaux de transactions créés par CWW. Par conséquent, les ressources système étaient devenues insuffisantes pour que CWW puisse continuer à gérer les périphériques.

La première réaction des clients a été d'augmenter la mémoire totale du serveur.

Causes premières

Ce problème peut résulter de la modification des paramètres de mode de récupération des données dans CWW sur une valeur autre que la valeur par défaut « Simple ». Si le mode « Simple » n'est pas utilisé, la taille de la base de données et des fichiers journaux de transactions peut augmenter de manière incontrôlée et finir par épuiser la mémoire disponible.

Action corrective

Le paramètre de mode de récupération de données à privilégier dans CWW est le mode par défaut (Simple). Si vous rencontrez le cas d'une installation CWW sur un serveur ayant épuisé la mémoire disponible, vérifiez le paramètre de mode de récupération de données.

Pour plus de détails sur les modes de récupération d'une base de données et la gestion des journaux de transactions, rendez-vous sur <http://msdn.microsoft.com/fr-fr/library/ms345583.aspx>

Une alternative à l'utilisation du mode de récupération simple est l'utilisation d'une alerte email qui se déclenche lorsque la base de données ou le journal de transactions dépasse la taille acceptable. Vous trouverez plus de détails sur la mise en place d'alertes email sur le site suivant : <http://www.mssqltips.com/sqlservertip/1523/how-to-setup-sql-server-alerts-and-email-operator-notifications/>

Paramètres d'expiration des mots de passe PC/serveur

Méthode(s) de connexion affectée(s)

- ✓ Proxy : XDA Lite
- ✓ Proxy : CentreWare Web

Situation

Si l'une des applications proxy (CentreWare Web ou XDA Lite) est installée sur un poste de travail ou un serveur exigeant la mise à jour régulière du mot de passe, la communication sera perdue si le mot de passe n'est pas mis à jour comme requis.

Causes premières

Si le poste de travail / le serveur est en permanence sous tension et qu'il n'est pas utilisé à d'autres fins, la rupture de communication risque de ne pas être détectée pendant un certain temps.

Action corrective

1. Ne configurez pas de mot de passe sur le poste de travail / le serveur en question ou configurez un mot de passe permanent.
2. Activez l'option appropriée dans CWW et XDA Lite pour configurer une alerte email ou l'affichage d'un message contextuel en cas de défaillance de communication entre l'installation proxy et le serveur Edge. Cela servira de rappel pour réinitialiser le mot de passe lorsqu'il expire.

Accès à Internet limité depuis l'environnement du client

Méthode(s) de connexion affectée(s)

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy : XDA Lite (rarement)
- ✓ Proxy : CentreWare Web (rarement)

Situation

Lorsqu'un périphérique Xerox doté de la fonction d'enregistrement automatique Device Direct est installé dans un environnement qui limite l'accès à Internet des équipements en réseau, le périphérique risque de ne pas pouvoir accéder à Internet pour se connecter au serveur Edge.

Causes premières

Les clients emploient de plus en plus couramment des techniques de sécurité qui limitent l'accès à Internet des équipements dans leur environnement.

Action corrective

Si c'est le cas dans l'infrastructure de votre client, vous pouvez lui proposer des solutions de rechange pour assurer la sécurité de son environnement.

- Suggérez d'ajouter les adresses IP des périphériques Xerox concernés à la liste des périphériques réseau autorisés à accéder à Internet.
- Veillez à ce que l'environnement du client soit autorisé à accéder à l'URL du serveur Edge (N'utilisez JAMAIS son adresse IP). L'URL du serveur Edge est la suivante : <https://dcs.support.xerox.com>.

Transfert physique d'équipement

Méthode(s) de connexion affectée(s)

- ✓ Device Direct (rarement)
- ✓ Proxy : Client Smart eSolutions
- ✓ Proxy : CentreWare Web

Situation

Les clients qui utilisent des applications proxy existantes (CentreWare Web et le client Smart eSolutions) et qui déplacent régulièrement leurs périphériques Xerox ou leur réaffectent des adresses IP constatent des pertes de communication et / ou l'absence de soumissions de données.

Causes premières

Les périphériques qui sont connectés au serveur Edge via l'une des applications proxy sont détectés par le proxy via l'utilisation du protocole SNMP (Simple Network Management Protocol) et localisés au moyen de leur adresse IP.

Si le périphérique est déplacé ou si une nouvelle adresse IP lui est affectée pour une raison quelconque, une intervention manuelle est requise sur les applications proxy existantes (CentreWare Web & client Smart eSolutions) pour qu'elles puissent détecter à nouveau les périphériques afin de maintenir la connexion.

Action corrective

Si un client déplace régulièrement ses équipements Xerox ou leur affecte de nouvelles adresses IP, il est recommandé de remplacer ses applications proxy existantes par XDA Lite. XDA Lite redécouvre les périphériques connectés et découvre / enregistre les périphériques nouvellement installés dans l'environnement du client.

Fiabilité des proxys

Méthode(s) de connexion affectée(s)

- ✓ Proxy : Client Smart eSolutions (obsolète)
- ✓ Proxy : CentreWare Web

Situation

Les clients qui utilisent CentreWare Web ou le client Smart eSolutions subissent un taux inacceptable de pertes de communication.

Causes premières

La conception des versions existantes d'agents d'acquisition de données / d'applications proxy ne permet pas d'intégrer les améliorations de fiabilité identifiées ; ces versions sont donc intrinsèquement moins fiables que la version la plus récente – XDA Lite.

Action corrective

XDA Lite redécouvre / découvre les périphériques chaque jour, améliorant ainsi la fiabilité globale des périphériques du point de vue de la connectivité. De plus, le logiciel récupère automatiquement les mises à jour et offre une interface utilisateur améliorée présentant un niveau de convivialité extrêmement bien reçu des clients.

Il est vivement recommandé, dès que l'occasion se présente, de remplacer toute installation actuelle d'une application proxy existante par XDA Lite afin de profiter d'une fiabilité accrue au niveau de la connectivité.

La perte de communication n'est pas détectée

Méthode(s) de connexion affectée(s)

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy : XDA Lite
- ✓ Proxy : CentreWare Web

Situation

Les défaillances de communication entre les périphériques et les applications proxy, entre les applications proxy et les serveurs de communication Xerox (Edge) et entre les périphériques et les serveurs Edge peuvent ne pas être détectées pendant de longues périodes. Les dispositifs de surveillance en place sur les serveurs de communication Xerox sont inefficaces pour identifier les périphériques et les environnements des clients qui subissent des pertes de communication.

Causes premières

Les causes premières qui peuvent conduire à une défaillance de communication sont nombreuses. Les dispositifs de surveillance des serveurs ne peuvent pas identifier les causes spécifiques des problèmes de performance de périphérique, d'environnement client, de comportement client ou d'application proxy.

Action corrective

CentreWare Web, XDA Lite et certains nouveaux périphériques peuvent détecter les pertes de communication et déclencher une alerte email ou un message incident indiquant la survenue d'une défaillance. Il est vivement recommandé d'activer ces fonctions sur les périphériques et dans les installations d'application proxy. Les clients, partenaires ou interlocuteurs Xerox doivent recevoir ces alertes et des instructions concernant le niveau de support à rechercher pour rétablir les communications.

Découverte de périphériques incomplète durant l'installation de XDA

Méthode(s) de connexion affectée(s)

- ✓ Proxy : XDA Lite

Situation

Lors de l'installation de XDA Lite, il arrive parfois que tous les périphériques spécifiés dans la plage d'adresses ne soient pas découverts lors de l'étape de recherche des périphériques.

Causes premières

Cette situation se produit généralement lors de l'installation de l'application proxy dans un environnement complexe ayant, par exemple :

- Un parc important de périphériques
- Un grand nombre de sous-réseaux dans la plage à rechercher
- De nombreuses règles à respecter pour permettre la communication dans l'environnement

Action corrective

Effectuez les actions 1 et 2. Si l'action 2 échoue, passez à l'action 3.

1. Changez les paramètres de communication de XDA Lite : augmentez les valeurs de temporisation et le nombre de nouvelles tentatives. Ceci permet d'allouer plus de temps à la découverte des périphériques.
2. Limitez les plages d'adresses des sous-réseaux que doit analyser l'application à celles utilisées uniquement pour les équipements bureautiques connectés.
3. Spécifiez les adresses IP des périphériques à gérer.

REMARQUE : Cette action peut limiter la capacité de l'application proxy à re-découvrir un périphérique qui a été déplacé ou auquel a été affectée une nouvelle adresse IP. Il peut s'en suivre une perte de connectivité entre le périphérique et l'application proxy.