



e-Maintenance

GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE



SOMMAIRE

Cette brochure est conçue pour vous aider à contrôler la connexion de votre multifonction au système de e-Maintenance Canon.

Elle rappelle les avantages et bonnes pratiques de la e-Maintenance ainsi que les étapes de résolution des problèmes que vous pouvez rencontrer et résoudre vous-même avant d'avoir besoin de contacter votre technicien ou le Service Client.

Découvrez les étapes à suivre en fonction de votre besoin :

1

Bénéfices & bonnes pratiques

Un rappel des avantages et prérequis minimaux pour contrôler et/ou démarrer votre e-Maintenance.

2

Dépannage e-Maintenance - Pas à pas

Un contrôle en mode utilisateur permet de tester simplement la communication vers le serveur Canon.

3

Vos contacts

Les informations de contact du Service Client Canon, dans le cas où le test de communication de la machine reste en échec.

BÉNÉFICES & BONNES PRATIQUES

LES AVANTAGES DE LA E-MAINTENANCE

- Gestion automatique des commandes d'encre.
- Transmission automatique des compteurs de facturation (le cas échéant facturation à l'estimé par rapport à l'historique).
- Alerte automatique en cas de panne, suivi d'un déclenchement d'une intervention.

⚠ En cas de rupture de communication, ces fonctionnalités ne sont plus valides !

LES BONNES PRATIQUES ET POINTS DE VIGILANCE

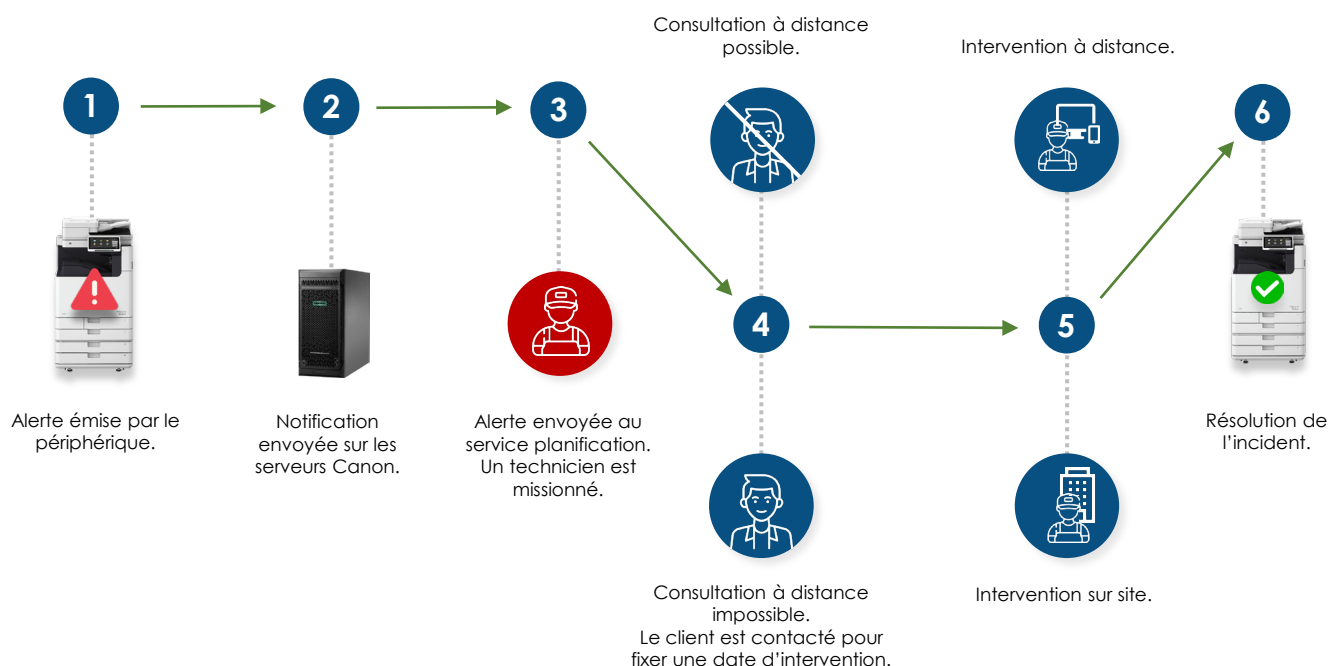
Merci de :

- Ne pas débrancher / stopper la machine sans avertir Canon France.
- Ne pas ouvrir les trappes de cartouches d'encre de façon intempestive.
- Remplir et retourner rapidement toute demande de relevé des compteurs de vos machines en cas de dysfonctionnement.

Conséquence en cas de dysfonctionnement de la e-Maintenance :

- Génère des frais de gestion pour la gestion des commandes d'encre et de facturation, ces frais sont imputables.
- Au-delà de 30 jours sans communication et sans information sur les positions compteurs, un blocage du compte est possible.

Rappel e-Maintenance : comment ça marche ?



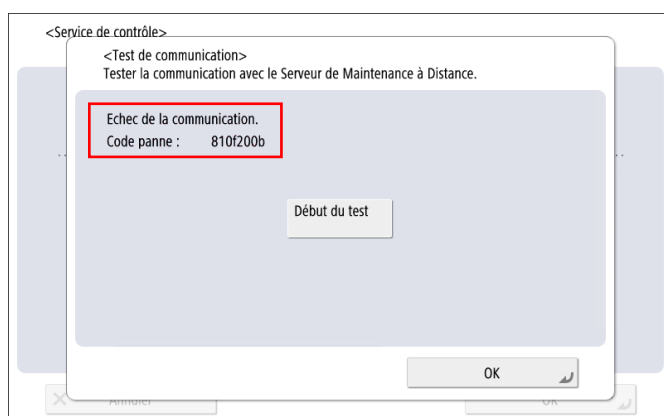
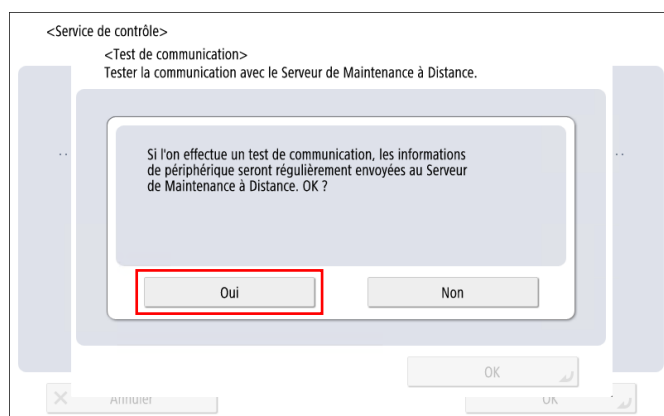
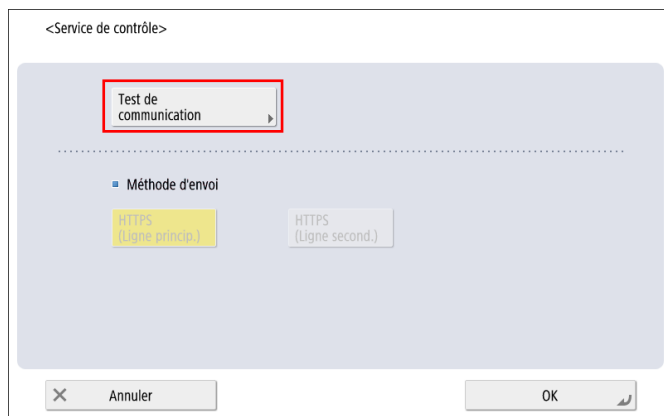
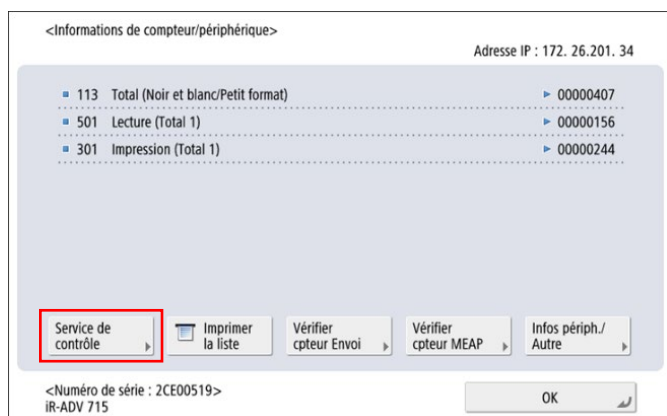
DÉPANNAGE – PAS À PAS

ÉTAPE 1 - CONTRÔLE DE LA COMMUNICATION DE LA E-MAINTENANCE

Comment effectuer un test de communication via le mode e-RDS :

1. Mode utilisateur Touche [123] (située en bas à droite de l'écran ou sur le côté latéral droit du MFP)*.
2. Suivre les étapes suivantes.

123



Si le test est positif la communication a réussi. La procédure est terminée.

Si le test est en échec de communication passer à l'étape suivante.

*Si ce menu n'est pas disponible derrière la touche [123], contactez votre administrateur informatique ou le Service Client Canon.

ÉTAPE 2 - SI TEST EN ÉCHEC DE COMMUNICATION

Vérification de la configuration réseau de la machine (assistance service informatique nécessaire).

1. Réglages temporels machine

- Configuration de l'heure.
- Configuration du fuseau horaire (GMT = + 1H).
- Configuration du SNTP ou NTP si un serveur de temps est utilisé.

2. Configuration réseau machine

- Adresse IP
- Masque
- Passerelle
- DNS
- Proxy
 - Si un Proxy est utilisé, il doit être renseigné dans la machine.
 - Si un contrôleur EFI est utilisé, le Proxy doit être configuré dans le copieur et dans le contrôleur.
 - Les ports doivent être ouverts dans le contrôleur EFI.
 - iP du Proxy.
 - N° du port utilisé.
 - Un login et mot de passe si nécessaire.
 - Si utilisation d'un serveur Proxy, accès autorisé à l'url du serveur UGW Canon <https://a01.ugwdevice.net/ugw/agentif010> et <https://b01.ugwdevice.net/ugw/agentif010>

3. Configuration réseau client

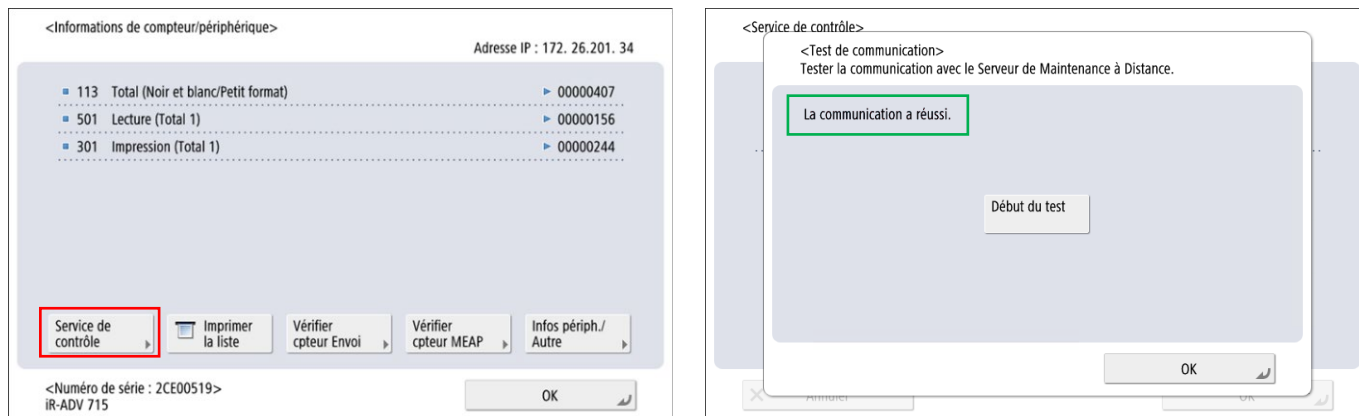
Le Pare-Feu du client doit autoriser les ports sortants :

- HTTP : Port 80
- HTTPS : Port 443
- DNS : Port 53 (Si DNS externe)
- NTP : Port 123 (Si Serveur de temps externe) pour la mise à l'heure automatique

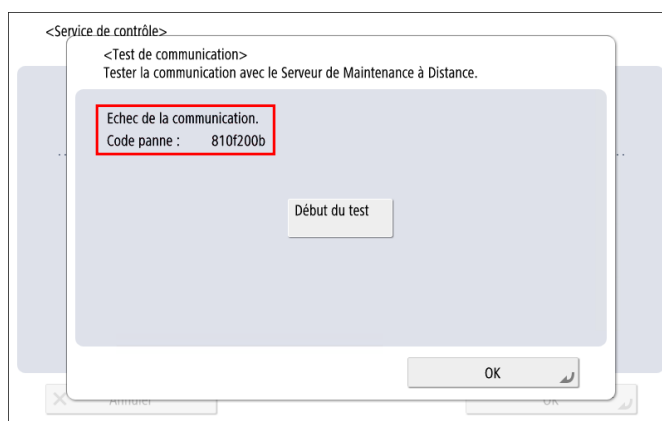
Si le client utilise un serveur Proxy, il doit autoriser l'accès à l'url du serveur UGW Canon <https://a01.ugwdevice.net/ugw/agentif010> et <https://b01.ugwdevice.net/ugw/agentif010>

ÉTAPE 3 - VÉRIFICATION ET CONTRÔLE

Effectuez un test de communication via le panneau de commande – Touches utilisateur [123]



Si le test est positif la communication a réussi. La procédure est terminée.



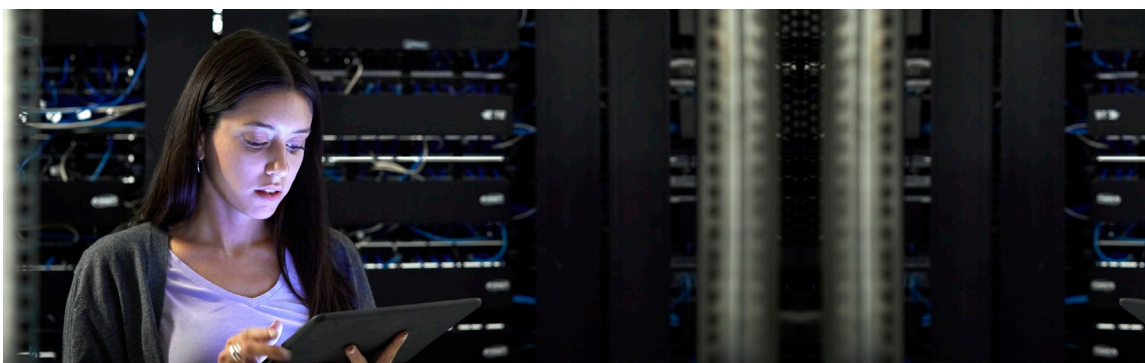
Si la communication est toujours en échec :

Contactez votre administrateur informatique.

Le cas échéant, contactez le Service Client Canon, en précisant le Code Panne affiché sur l'écran de la machine) : fr@support.canon-europe.com ou au numéro de téléphone suivant (réservé aux professionnels)

0 820 12 40 40 Service 0,18 € / min
+ prix appel

Si le problème résulte d'une modification de configuration du réseau client, l'intervention du technicien sera soumise à facturation.



VOS CONTACTS



Service Client

Canon France

fr@support.canon-europe.com

Numéro de téléphone réservé aux professionnels :

0 820 12 40 40 Service 0,18 € / min
+ prix appel

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Rendez-vous sur notre site web à l'adresse <https://www.canon.fr/business/products/software/emaintenance/> ou en cliquant [ici](#)

