

Manuel d'installation et de configuration de l'Agent de collecte pour réseau sous Windows

Prérequis avant l'installation	3
Choix de l'ordinateur	3
Droits d'accès	3
Accès à Internet	3
Installation rapide	5
Installation avancée	11
Code unique de l'agent	11
Téléchargement du paquet d'installation	11
Choix du type d'installation	11
Options d'installation	12
Code unique	13
Accès à distance au site web de l'imprimante	13
Utilisation d'une passerelle Internet	14
Validation de l'installation	15
Dépannage	17
Envoi des fichiers logs	17
Réinstallation de l'agent	17
Problèmes courants	19
Problème de code unique	19
Problème de certificat à travers une passerelle Internet	19
Utilisation d'un compte de service	20
Problème de connexion au serveur	20
Autre installation en cours	21

Droits de reproduction

© 2025. Doxense®. Tous droits réservés.

Focalist et tous les noms de produits ou marques cités dans ce document sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Toute reproduction, même partielle, par quelque procédé que ce soit, est interdite sans autorisation préalable. Toute copie électronique, par photocopie, photographie, film ou autre, constitue une infraction.

47, avenue de Flandre
59290 Wasquehal - FRANCE
contact@doxense.fr

Tel : +33(0)3.62.21.14.00
Fax : +33(0)3.62.21.14.01
www.doxense.fr

Prérequis avant l'installation

Choix de l'ordinateur

L'agent de collecte **Focalist** est une tâche logicielle qui s'exécutera en arrière-plan pour collecter les données des imprimantes et les transmettre au serveur Focalist. Il est donc important de l'installer sur un ordinateur qui sera en fonction en permanence, tous les jours ouvrables de l'année ou plus selon l'activité. L'arrêt de l'ordinateur où s'exécute l'agent empêchera toute remontée d'information durant la période d'extinction et donc la bonne exécution des services associés (consommables, maintenance) aux périphériques d'impression sous contrat.

Droits d'accès

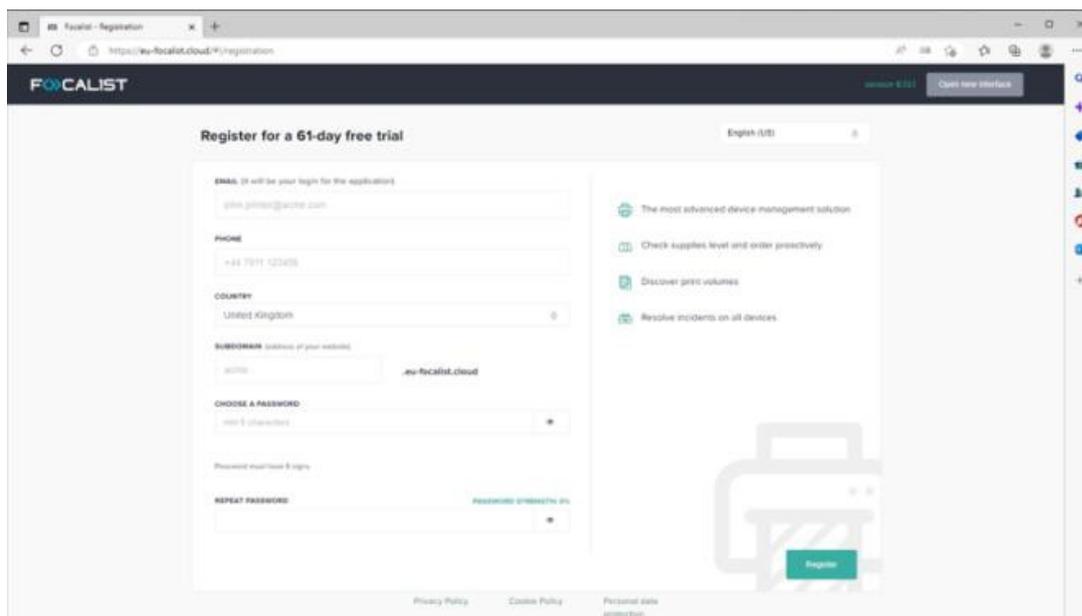
La personne qui installe le logiciel Agent doit connaître le mot de passe d'administration de l'ordinateur.

Accès à Internet

Afin que l'agent de collecte puisse communiquer avec le serveur Focalist depuis l'ordinateur où il sera installé, vérifiez que celui-ci a un accès permanent au serveur Focalist via Internet et le port 443 (HTTPS). Durant l'installation de l'agent, le port 80 (HTTP) doit être ouvert pendant quelques minutes.

Un moyen rapide de vérifier la connectivité depuis l'ordinateur sélectionné est d'ouvrir un navigateur Internet (Safari, Chrome ou Firefox) et d'accéder à la page suivante : <https://eu-focalist.cloud>

Si l'accès est conforme, une page avec un logo Focalist s'affichera comme celle-ci :



Si la page est introuvable, votre administrateur réseau a peut-être configuré une passerelle Internet (proxy) dont il faudra obtenir les paramètres pour les saisir lors de

l'installation. Il est aussi possible qu'un pare-feu (firewall) ait été configuré avec une liste de sites autorisés. Dans ce cas, il faut demander à l'administrateur l'ouverture des accès au domaine *.eu-focalist.cloud.

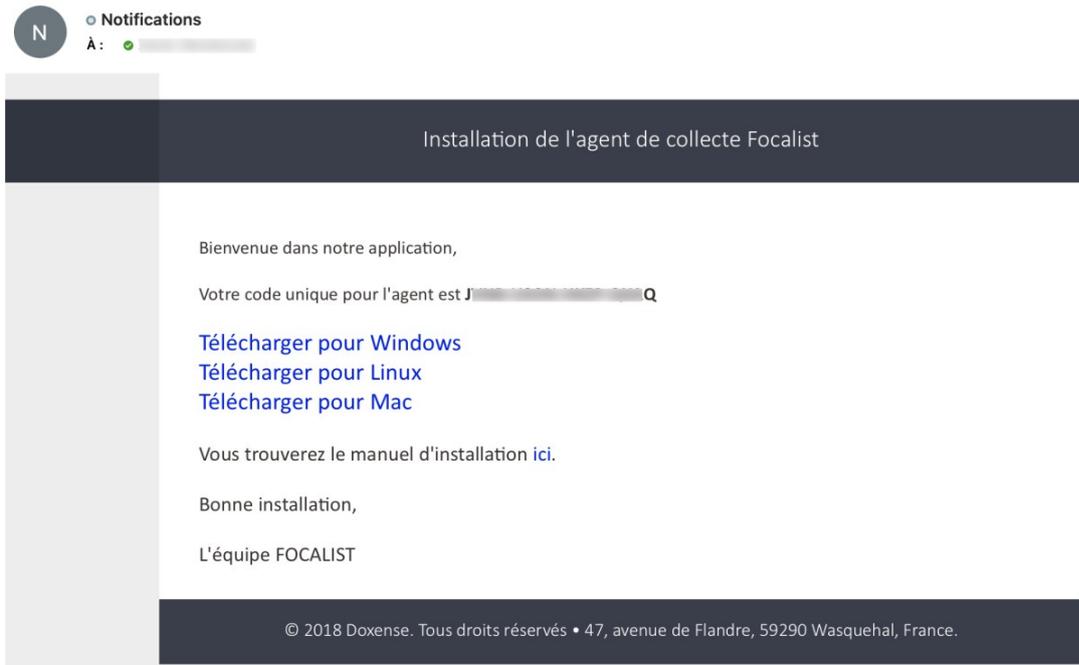
Dans la plupart des cas, vous pouvez donc utiliser les instructions pour **Installation rapide**.

Si vous utilisez une passerelle Internet, avec des restrictions sur les ports, ou mettez en œuvre l'accès à distance au panneau opérateur des imprimantes, suivez les instructions du chapitre **Installation avancée** Installation avancée.

Installation rapide

Vous avez probablement reçu un e-mail de votre administrateur Focalist vous indiquant où télécharger le paquet d'installation de l'agent et le code unique à utiliser :

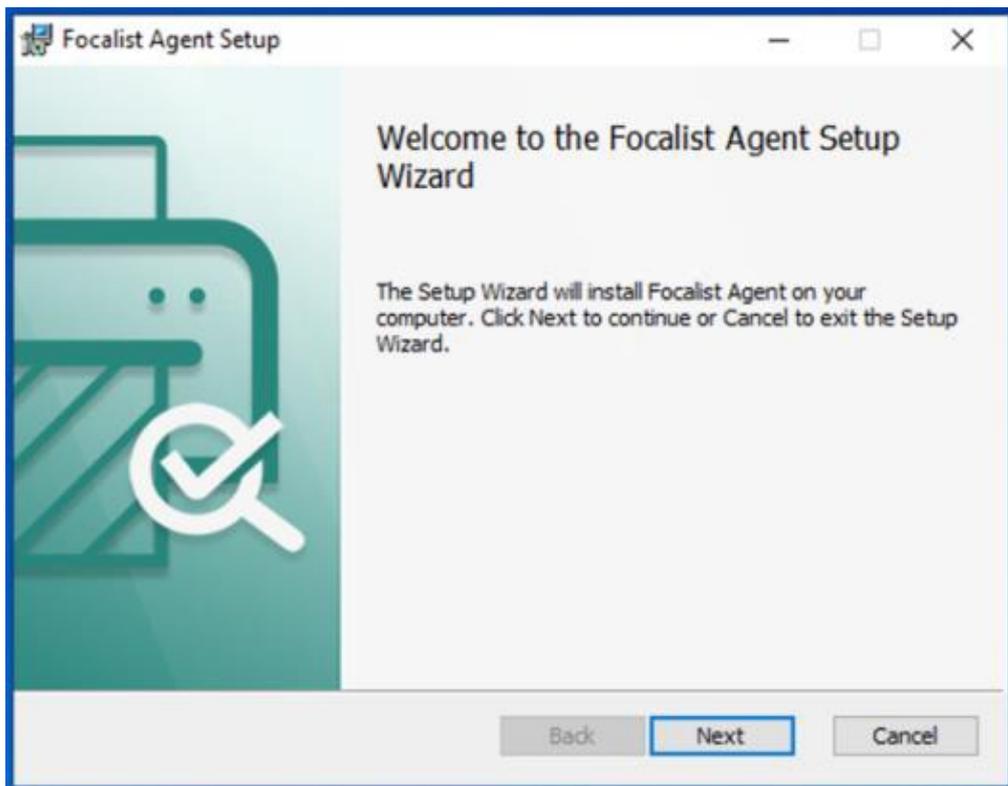
Installation de l'agent de collecte Focalist



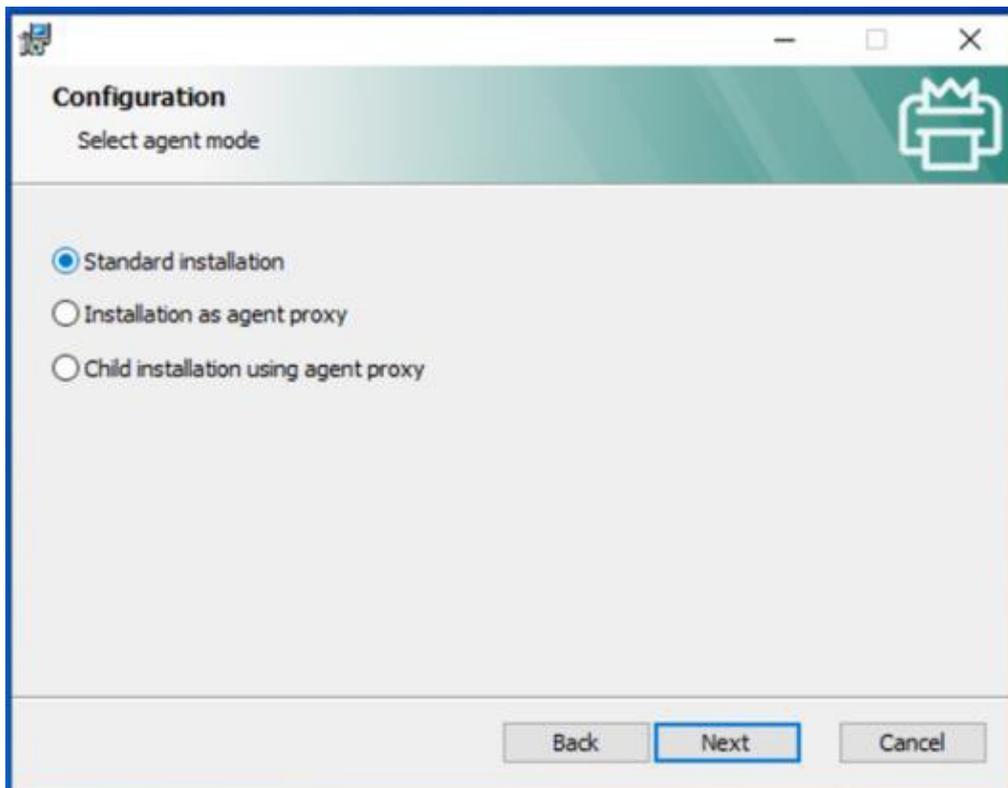
1. Cliquez sur le lien **Télécharger pour Windows**.
2. Repérez l'endroit où le fichier d'installation (focalist-agent.msi) a été téléchargé.
3. Lancez l'installation en double- cliquant sur **Ouvrir le fichier** :



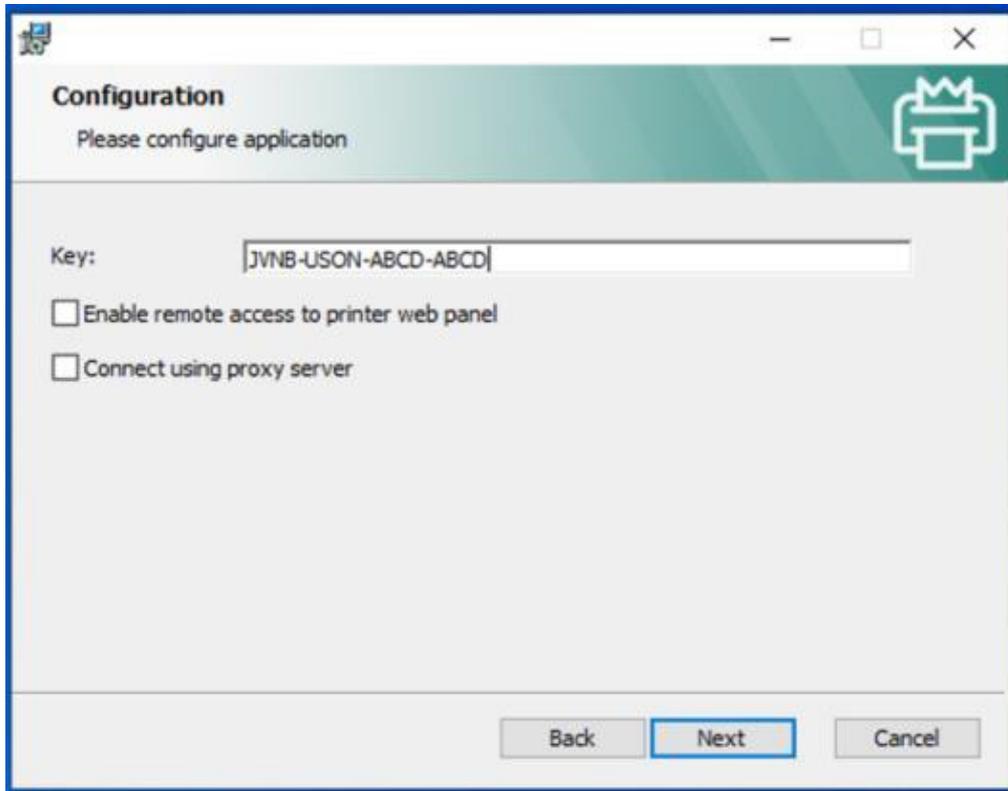
4. L'installation de l'agent démarre :



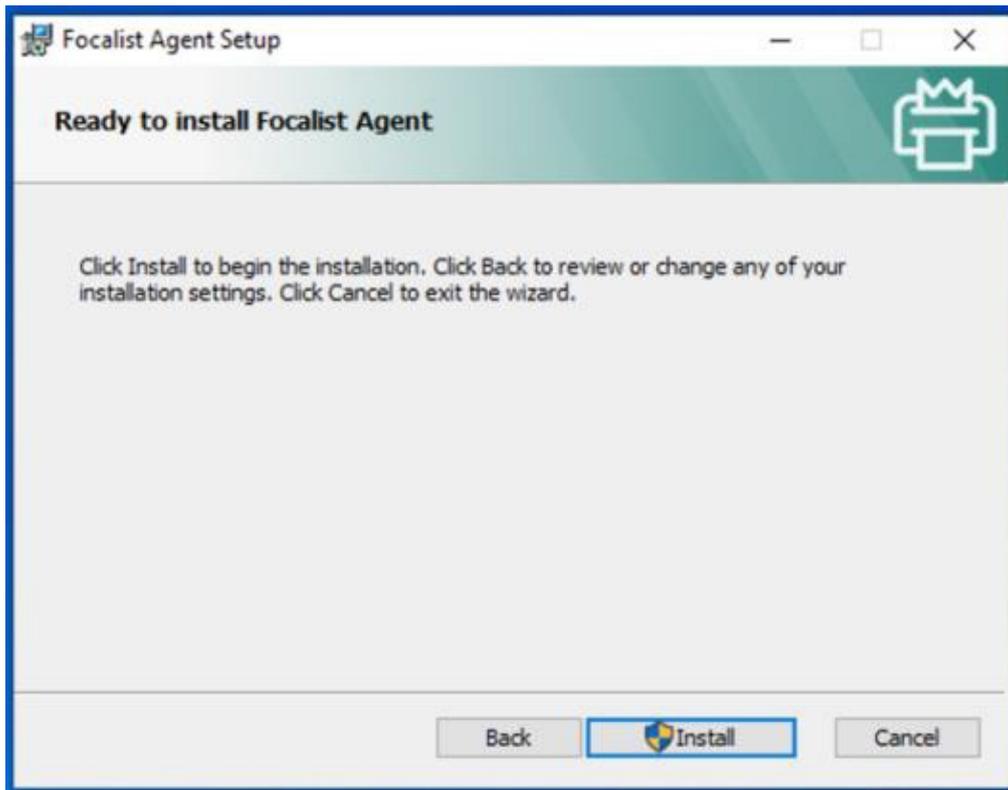
5. Cliquez sur **Next** pour passer à l'étape suivante
6. Sélectionnez l'option **Standard Installation** pour une installation classique, puis cliquez sur **Next** :



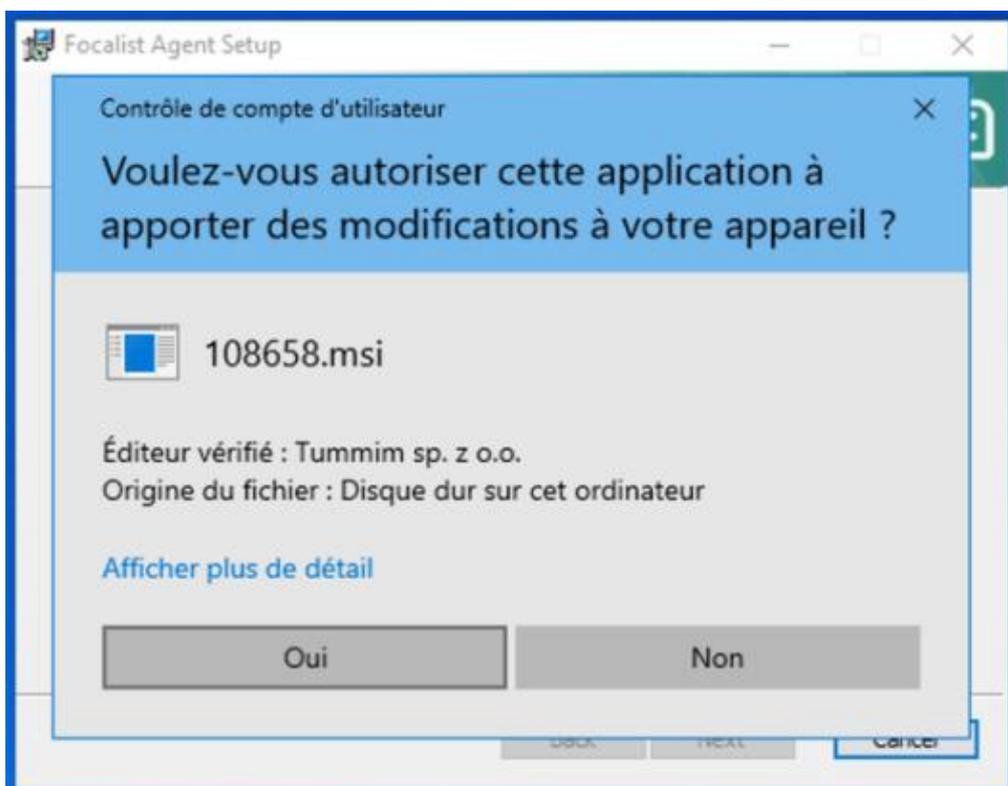
7. A l'étape suivante, recopiez le code unique qui vous a été fourni par e-mail dans le champ **Key**.
8. Ne cochez pas les options proposées et cliquez sur **Next**:



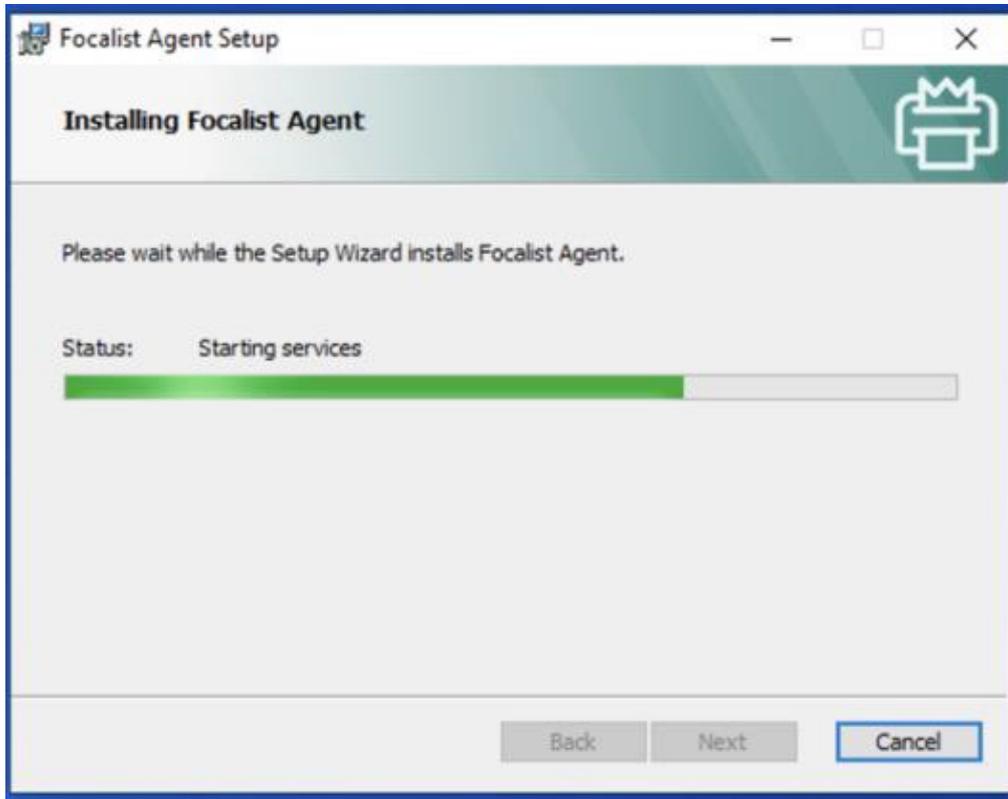
9. L'installation est prête à démarrer et requiert les droits d'administrateur sur le poste de travail.
10. Cliquez sur **Install**:



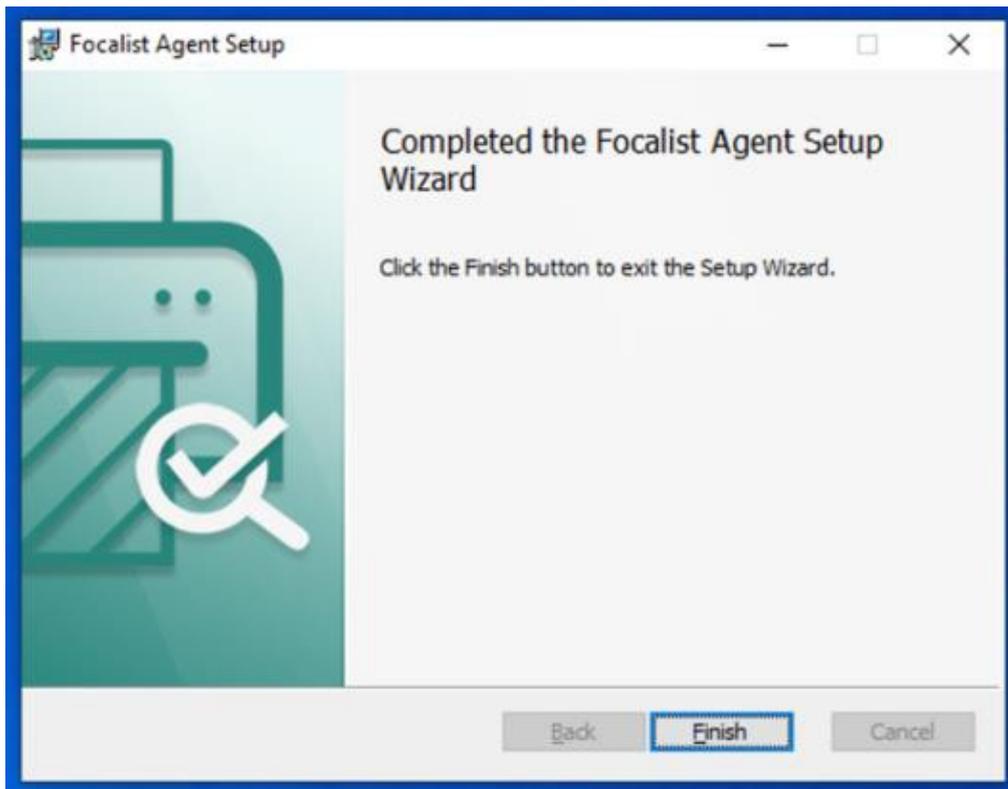
11. Si vous n'avez pas les droits suffisants, le mot de passe d'administration vous est demandé.
Un message de confirmation est affiché par le système.
12. Cliquez sur **Oui**:



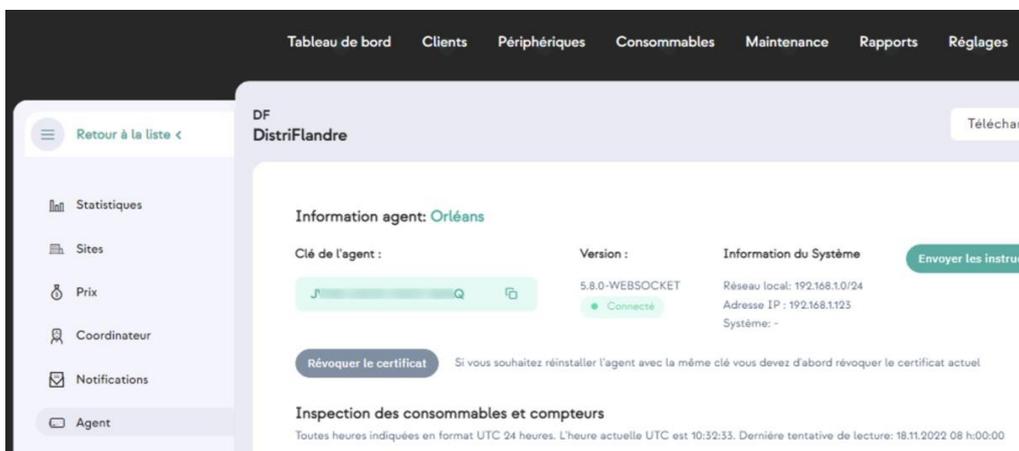
13. Cliquez sur **Oui**. L'utilitaire d'installation procède alors à la copie des fichiers, la configuration de l'agent et le démarrage du service :



14. L'installation se termine avec le message suivant :



15. Sur le portail, on constate alors que l'agent est passé en statut **Connecté** avec l'adresse IP du poste de travail sur lequel il est installé :



Bravo ! Vous avez terminé la procédure d'installation rapide .

Si l'installation ne se termine pas avec le message de succès, ou si l'agent reste en statut **Nouveau**, contactez votre administrateur Focalist ou consultez le chapitre **Dépannage**.

Installation avancée

Code unique de l'agent

Lors de l'installation la saisie d'un code unique vous sera demandée. Ce code unique permet d'authentifier votre agent de collecte de façon sécurisée sur le serveur FOCALIST.

Ce code, sous la forme d'une suite aléatoire de caractères (ex: DLDQ-ESYH-LYXX-QHUW), a été généré préalablement et a dû vous être communiqué ensuite par courriel avant à l'installation. Il peut être retrouvé sur le portail partenaire à la page de l'agent qui correspond à votre installation sous la rubrique Clé de l'agent :



En cliquant sur le pictogramme Copier/Coller, vous pouvez le récupérer dans le presse papier et le communiquer par e-mail ou message sans risque d'erreur.

Téléchargement du paquet d'installation

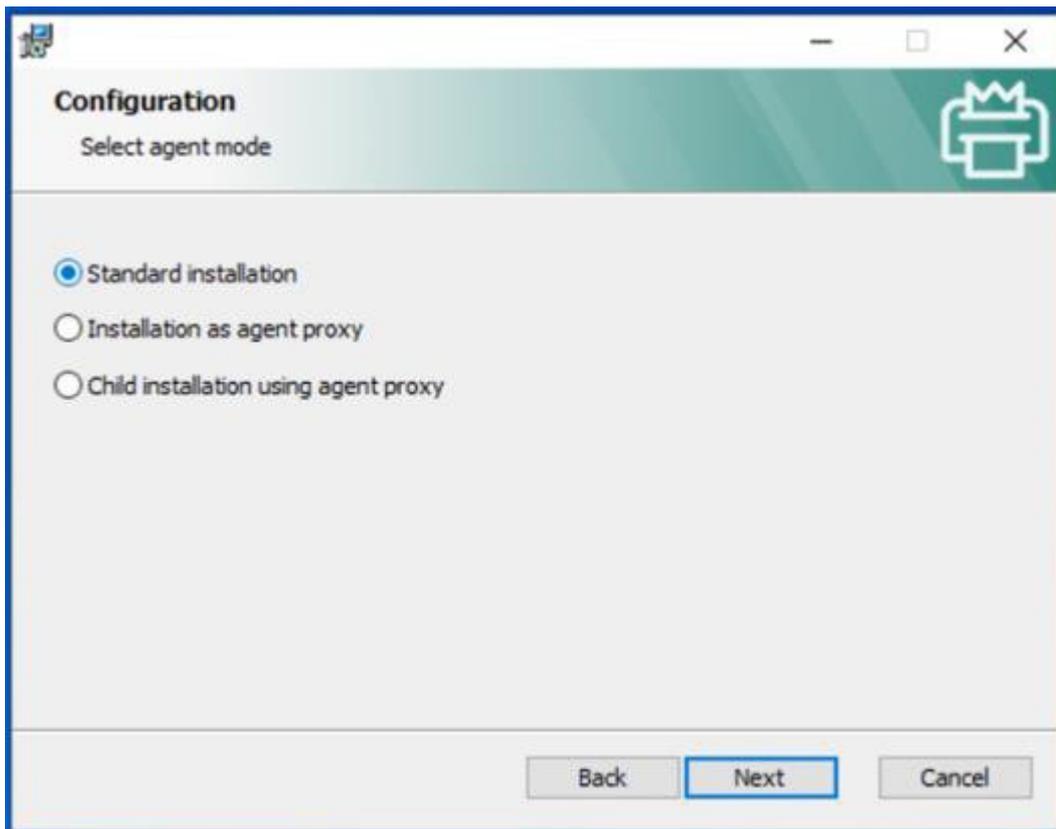
La version la plus récente du paquet d'installation de l'agent réseau pour Windows peut être téléchargée depuis cette adresse :

<https://eu-focalist.cloud/downloads/focalist-agent.msi>

En général, le fichier focalist-agent.msi est téléchargé dans le répertoire par défaut de votre navigateur, c'est à dire Téléchargements (ou Downloads) sous votre répertoire d'accueil.

Choix du type d'installation

Lancez l'installation comme pour l'installation rapide décrite au chapitre précédent et cliquez sur Next. Trois options d'installation vous sont proposées :



- Standard installation : cela correspond à une installation classique ; l'agent de collecte est connecté directement au serveur FOCALIST à travers Internet.
- Installation as agent proxy : si plusieurs agents de collecte réseau doivent être installés sur le même réseau local, il est possible d'installer un agent avec en plus la fonction passerelle (proxy) qui, lui seul, sera connecté à Internet, et permettra à d'autres agents non connectés à Internet, de se connecter au serveur à travers lui. Il joue alors le rôle de passerelle.
- Child installation using agent proxy : cette option sera utilisée pour installer les agents supplémentaires qui n'auront pas accès directement au serveur via Internet, mais utiliseront les services d'un agent sur lequel est activé le service de passerelle et qui a accès direct au serveur via Internet.

Cette fonction de passerelle agent dédiée à FOCALIST ne doit pas être confondue avec l'utilisation classique d'une passerelle Internet pour tous les accès Internet qui est traitée plus loin. Si vous utilisez simplement une passerelle Internet classique, choisissez la première option Standard installation. Les détails sur cette passerelle vous seront demandés à l'étape suivante.

Options d'installation

Code unique

Dans le champ Key, copiez le code unique que vous avez reçu de votre administrateur FOCALIST par e-mail ou message :



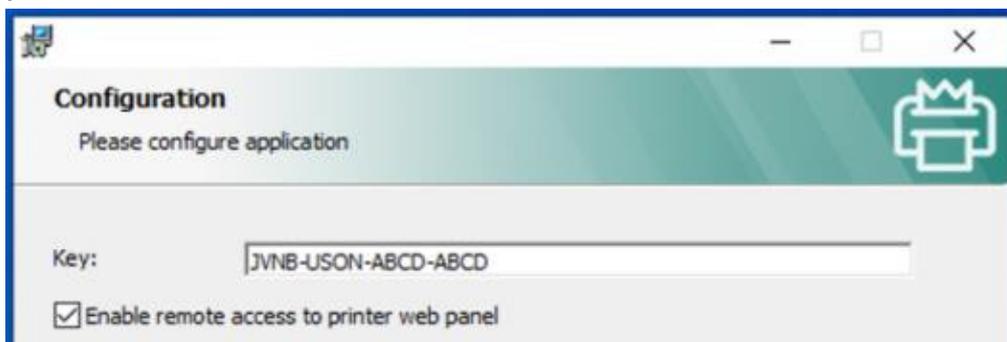
Ce code unique est propre à chaque agent. Ne réutilisez pas un code unique que vous auriez déjà reçu pour l'installation d'un autre agent. Si vous devez réinstaller un agent existant, suivez les instructions du chapitre Réinstallation d'un agent.

Accès à distance au site web de l'imprimante

FOCALIST inclut, depuis la version 5 de l'agent, une fonction qui permet d'ouvrir le site web des imprimantes gérées depuis la page correspondante de l'imprimante dans FOCALIST. Cette fonction est très pratique quand le prestataire doit assurer le support ou dépannage du client final sans que celui-ci ait les compétences sur site.

L'agent FOCALIST agit alors comme un relais et permet de consulter le site web embarqué de l'imprimante. Cette fonction peut être mise en œuvre si toutes les conditions suivantes ont été réunies :

1. le client a donné son accord pour que le prestataire d'infogérance puisse consulter les pages web des imprimantes surveillées par FOCALIST
 2. la fonctionnalité a été activée par l'administrateur Doxense pour ce prestataire,
 3. l'agent de collecte a été installé en cochant l'option Enable remote access to printer web panel
 4. la communication HTTP est ouverte entre l'agent de collecte et les imprimantes
- Il faut donc cocher cette option à ce stade pour bénéficier de cette fonctionnalité :

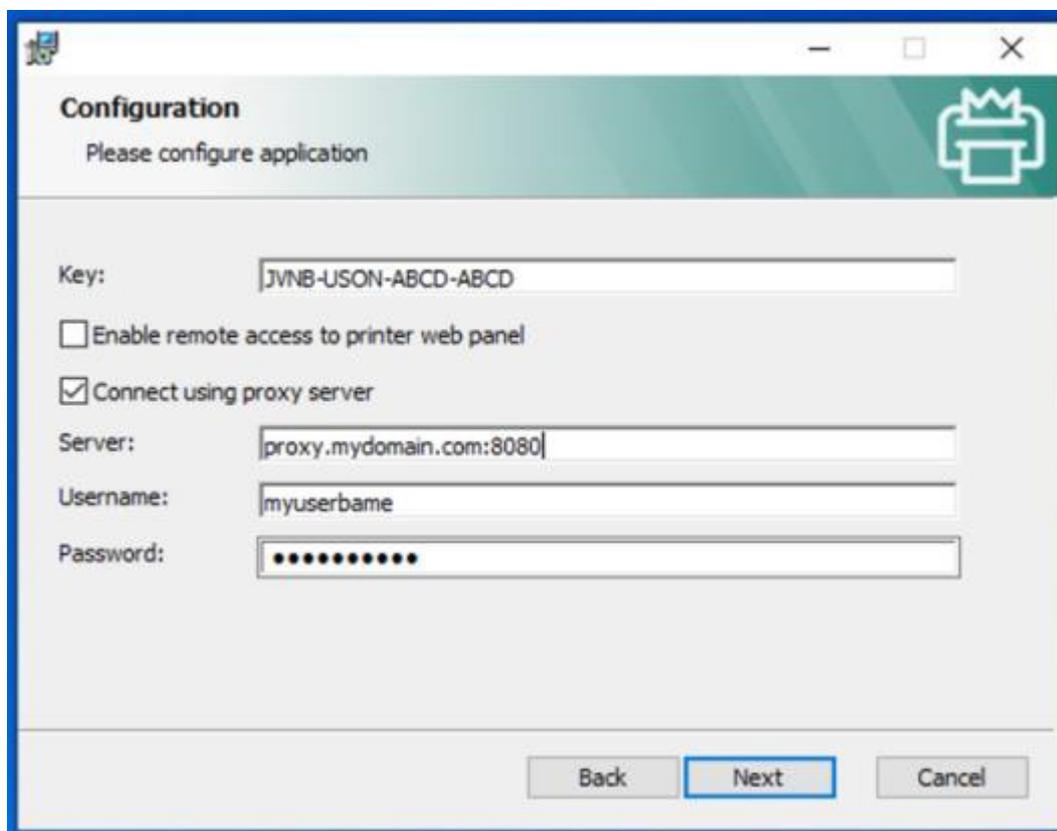


Une fois l'agent installé avec cette option, en cliquant sur l'adresse IP de l'imprimante sur la page des imprimantes gérées par cet agent, cette action ouvrira la page web interne de l'imprimante.

Utilisation d'une passerelle Internet

Chez certains clients, l'accès aux sites Internet extérieurs est contrôlé par une passerelle (proxy) qui peut éventuellement demander à l'utilisateur de s'authentifier avant de pouvoir accéder aux sites extérieurs. Dans ce cas, il faut fournir quelques paramètres supplémentaires afin que l'agent de collecte puisse communiquer avec le serveur FOCALIST.

En cochant l'option **Connect using proxy server**, des champs supplémentaires doivent être renseignés pour permettre la communication :

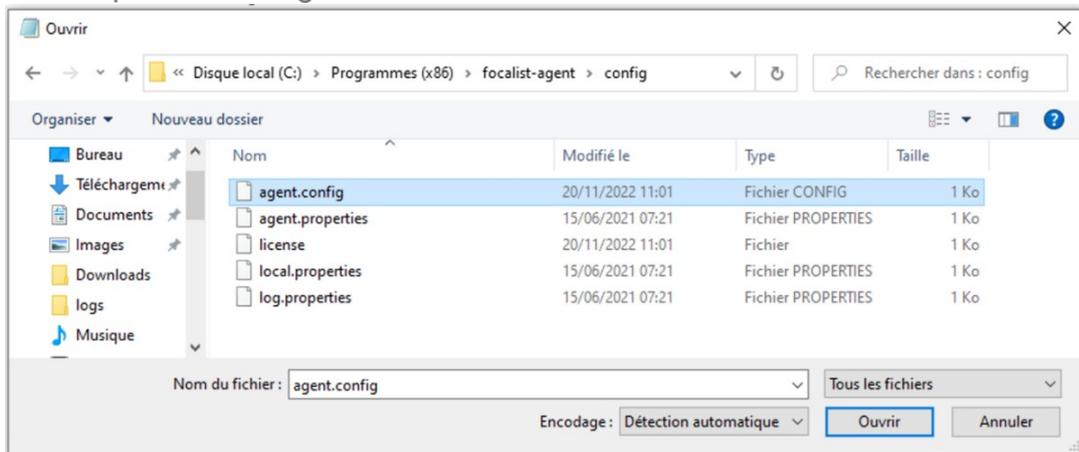


- Server : il s'agit de l'URL ou de l'adresse IP de la passerelle suivie éventuellement du port à utiliser après ;,
- Username : si la passerelle exige de s'identifier, on indique ici l'identifiant à utiliser pour la connexion,
- Password : si l'identification est nécessaire, on indique ici le mot de passe de l'identifiant utilisé.

Si la passerelle Internet s'appuie sur l'enregistrement du poste de travail dans l'annuaire Active Directory, il se peut qu'elle refuse la connexion car l'agent s'exécute par défaut sur un compte local système inconnu de la passerelle. Dans ce cas on con-

figure le service agent pour qu'il s'exécute depuis un compte connu dans l'annuaire Active Directory. Voir Utilisation d'un compte de service.

Les informations concernant la configuration de la passerelle internet seront conservées à l'issue de l'installation dans un fichier nommé `agent.config` localisé dans le sous-répertoire `config` :



Si le paramétrage de la passerelle doit être modifié, on peut éditer ce fichier puis relancer le service.

agent.config - Bloc-notes

Fichier Edition Format Affichage Aide

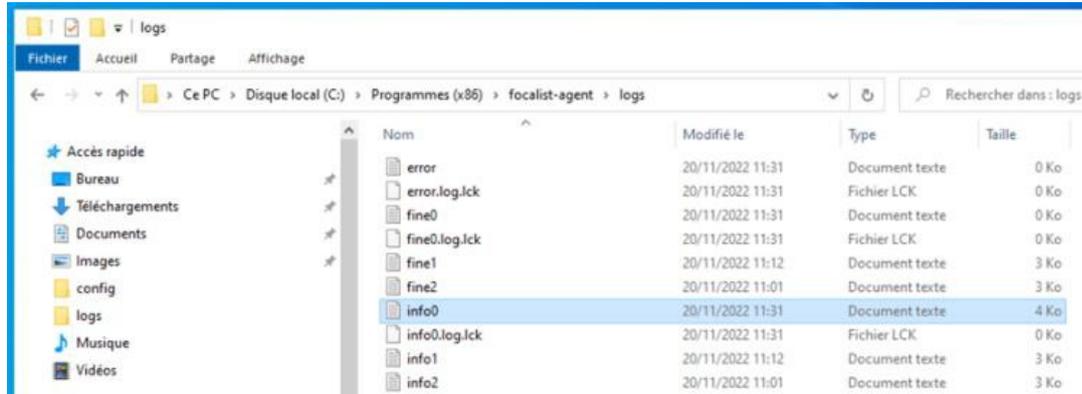
```
[config]
remotePanel=true
proxyHost=proxy.mydomain.com:8080
proxyUser=myuserbame
proxyPassword=mysuername
```

Validation de l'installation

A l'issue de l'installation du service agent, celui-ci va se connecter au serveur FOCALIST afin d'échanger un certificat, puis basculer en mode HTTPS sécurisé. Selon les options de création de l'agent, celui-ci peut démarrer automatiquement la recherche de périphériques d'impression sur le sous-réseau auquel il est connecté.

L'activité du service est enregistrée dans les fichiers journaux situés dans le sous-répertoire `logs`. On trouve plusieurs fichiers selon le niveau de détails souhaité. A chaque démarrage du service, les journaux précédents sont renommés avec

incrémentation du numéro d'index. Les journaux les plus récents sont donc suffixés par 0 :



Pour vérifier la bonne fin de l'installation, ouvrez le fichier info0.log avec Notepad. Vous y trouverez la séquence typique des événements suivants :

INFO: Logger configured.

INFO: Connector Agent version: pryncity-connector-agent-backend:5.8.0. INFO: Downloading certificates for key: JVNBUSONABCDABCD

INFO: Removing key file

INFO: Local network addresses: [192.168.1.0/24]

...

INFO: Finished bootstrap of Pryncity Connector Agent. INFO: Trying to connect

INFO: Connecting to: wss://cc.eu-focalist.cloud/connector/v1 INFO: Successfully connected

INFO: Received task: 21947213: TaskTypeReference{name='DISCOVER'}

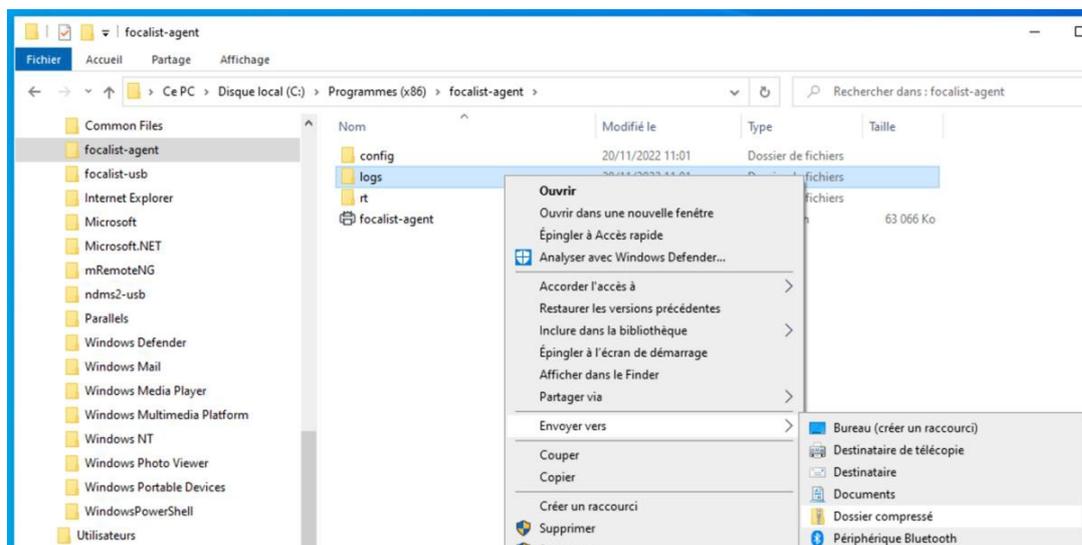
Si le fichier log inclut des erreurs, consultez le chapitre Dépannage.

Dépannage

Envoi des fichiers logs

Afin de pouvoir effectuer le diagnostic du problème, il est nécessaire de consulter l'ensemble des fichiers logs qui ont été générés.

Repérez le sous-répertoire **logs** dans le répertoire où est installé l'agent (C:\Program Files (x86)\focalist-agent\logs par défaut) et créez une archive **logs.zip** sur le bureau en faisant un clic droit, puis en choisissant l'option **Envoyer vers > Dossier compressé** :



Envoyer systématiquement ce fichier avec votre demande de support. Il peut être opportun d'envoyer aussi le contenu du sous-répertoire **config** selon la même procédure.

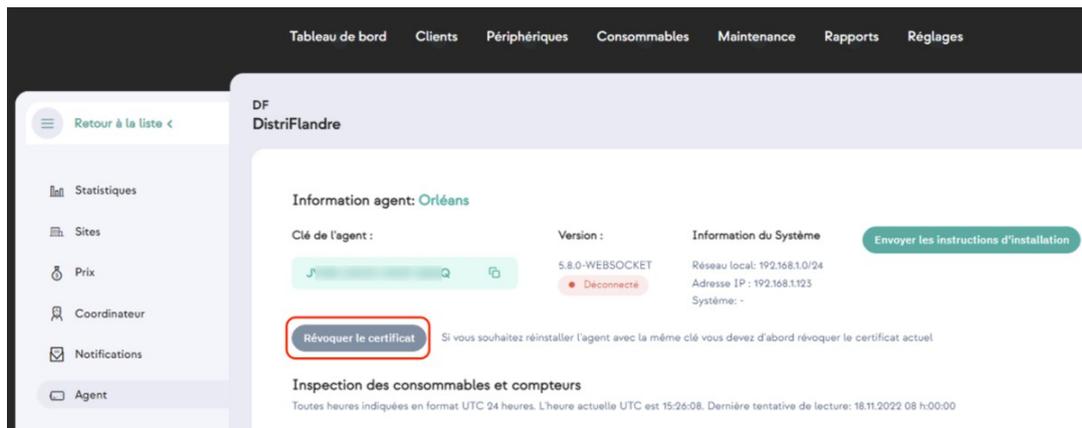
Réinstallation de l'agent

Un mécanisme de sécurité protège l'installation de votre agent.

Si vous êtes amené à réinstaller l'agent sur le même ordinateur ou à le déplacer sur un autre ordinateur, il convient de **contacter au préalable votre prestataire Focalist** afin qu'il **désactive le certificat** en cours pour autoriser une réinstallation avec la même clé d'agent.

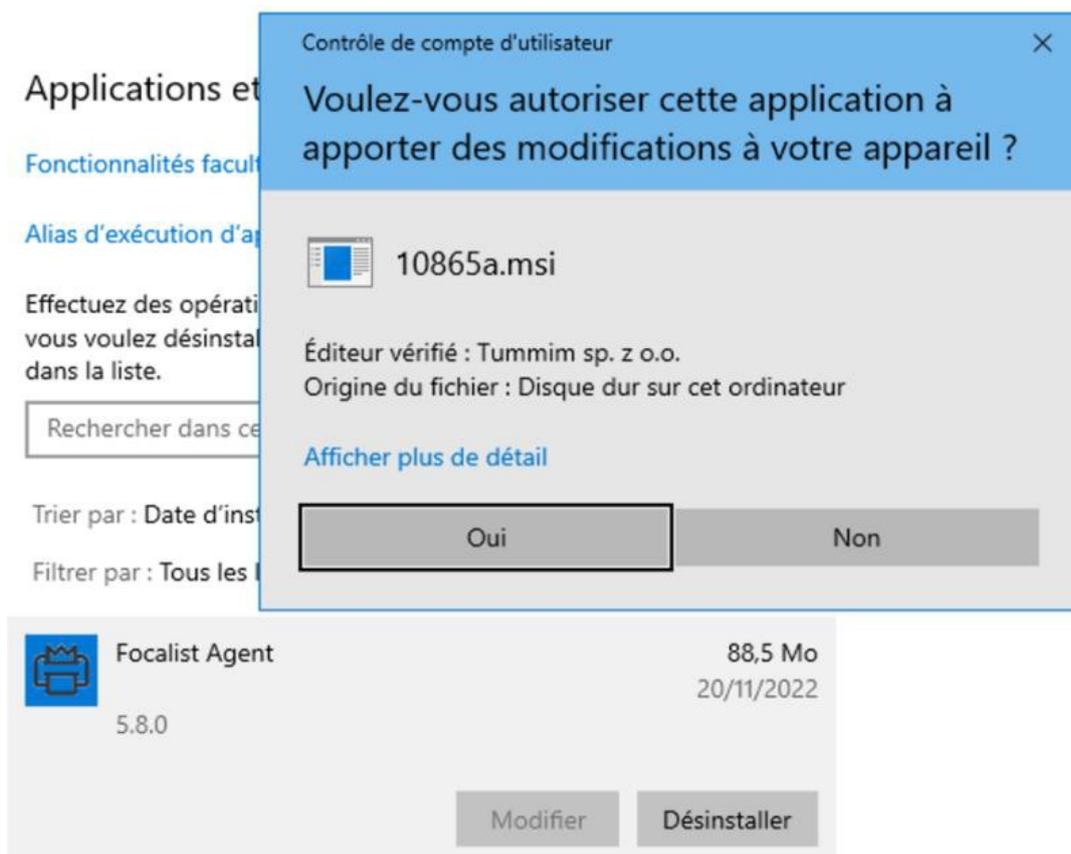
Si, après une première installation avec succès, vous décidez de réinstaller l'agent, soit sur le même ordinateur, soit sur un autre ordinateur, il faut donc au préalable révoquer depuis le site Focalist le certificat en cours de l'agent.

Sur la page de l'agent, cliquez sur le bouton **Révoquer le certificat** :



Si, après des tentatives d'installation infructueuses, l'agent n'a jamais réussi à communiquer avec le serveur, il conservera le statut Nouveau côté serveur. Dans ce cas, il n'y a pas de certificat à révoquer. Cependant si l'agent est actuellement en statut Connecté ou Déconnecté, un certificat a déjà été échangé et il y a lieu de le révoquer.

Ensuite, pour réinstaller l'agent sur le même ordinateur, il convient d'abord de désinstaller celui-ci en utilisant le panneau de contrôle Windows des **Application et logiciels** :



Problèmes courants

Problème de code unique

Si l'étape de téléchargement du certificat lié à votre code unique échoue, cela peut être dû à :

- une erreur de saisie du code (4 séquences de 4 lettres en majuscules séparées par des tirets),
- la réutilisation d'un code unique déjà utilisé par un autre agent,
- la réinstallation de l'agent avec le même code unique sans avoir préalablement révoqué le certificat actuel.

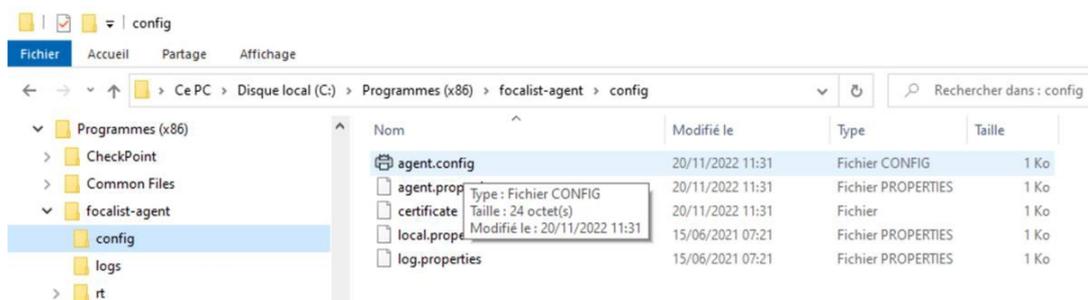
Problème de certificat à travers une passerelle Internet

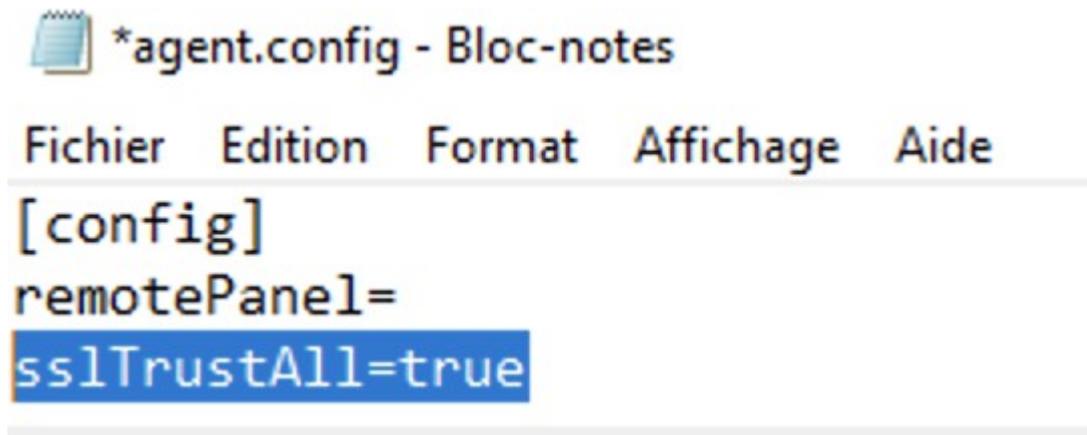
Certaines passerelles Internet substituent les certificats SSL utilisés pour sécuriser la connexion. Dans ce cas on peut trouver ce genre de message dans le fichier log :

```
oct. 11, 2021 11:56:19 AM com.-
princity.connector.client.websocket.ConnectorClient connect GRAVE:
Cannot connect to server
java.util.concurrent.ExecutionException: javax.web-
socket.DeploymentException: Connection failed.
...
Caused by: javax.net.ssl.SSLHandshakeException: General SSLEngine
problem
...
unable to find valid certification path to requested target
```

Pour éviter ce problème, ajoutez la ligne suivante dans le fichier agent.config à la suite des lignes existantes :

```
sslTrustAll=true
```

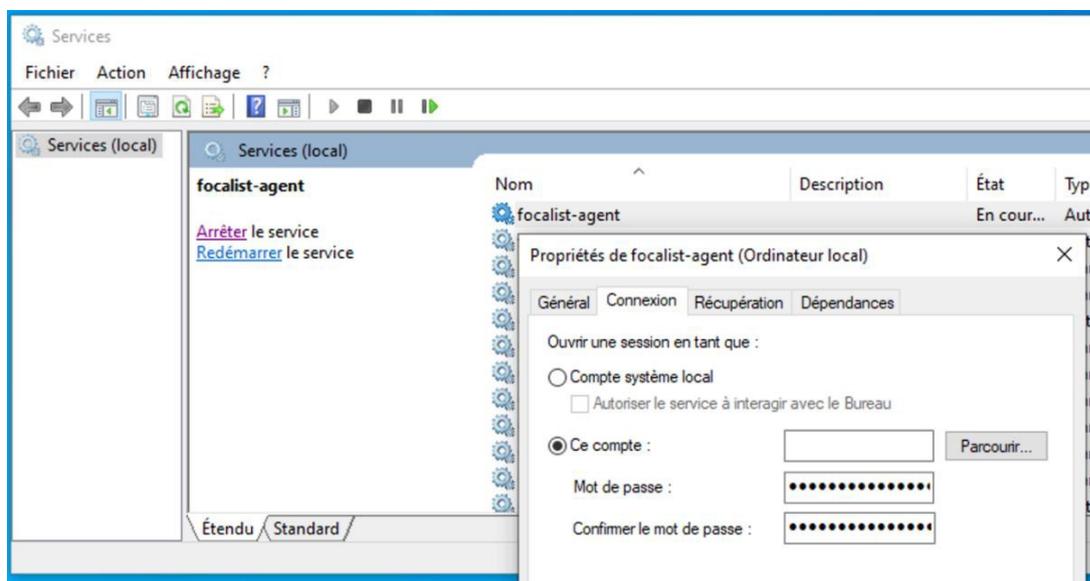




Utilisation d'un compte de service

Si la passerelle Internet n'ouvre pas l'accès de l'agent au serveur FOCALIST, c'est peut-être qu'elle n'arrive à authentifier l'ordinateur demandeur. Dans ce cas, il faut exécuter l'agent sous un compte de service connu de l'annuaire Active Directory.

Lancez le module d'administration des Services en tapant **services.msc** dans le champ de recherche du bureau. Faites dérouler la liste des services jusqu'à la ligne **focalist-agent**, faites un clic droit pour afficher les **Propriétés** du service. Dans l'onglet **Connexion**, décochez l'option **Compte système local** dans et renseignez les compte et mot de passe à utiliser dans l'option **Ce compte** :



Les paramètres seront fournis par l'administrateur système du client. En attendant vous pouvez utiliser les identifiants Windows utilisés pour se connecter à cet ordinateur, mais cela n'est pas recommandé, car en cas de changement d'affectation ou de mot de passe, la connexion ne fonctionnera plus.

Problème de connexion au serveur

Si le fichier **error0.log** contient le message suivant :

SEVERE: Exception occurred during bootstrap
java.lang.RuntimeException: java.lang.RuntimeException:
java.net.NoRouteToHostException: No route to host: connect

L'installation de l'agent a échoué parce qu'il n'a pas réussi à se connecter au serveur pour télécharger le certificat qui sécurisera la communication.

Vérifiez que le poste de travail ou la VM est bien connecté au réseau avec un accès au serveur en utilisant la méthode décrite au chapitre [Accès à Internet](#) en page [4](#).

Si l'accès à Internet est restreint (port 80 HTTP bloqué), utilisez la méthode Installation manuelle du certificat décrite en page.

Autre installation en cours

Si la procédure d'installation échoue, vérifiez que vous n'avez pas lancé plusieurs installations en parallèle.

Le code d'erreur associé est 1603.