

WATCHD C



MANUEL D'INSTALLATION ET DE CONFIGURATION INITIALE

WES v2 Brother BSI

DOXENSE

47, avenue de Flandre - 59290 Wasqhehal
65, rue de la Tombe Issoire - 75014 Paris

Imprimez, respirez !

T +33 (0)3 62 21 14 00
www.doxense.com

Table des matières

Introduction	4
Prérequis et configuration préalable	6
Configurer les périphériques	6
Définir le mot de passe des périphériques	6
Activer Brother Solution Interface (B.S.I)	6
Configurer le profil WES	9
Créer le profil WES	9
Configurer le profil WES	10
Configurer la section Propriétés	10
Configurer la section Authentification par clavier	11
Configurer la section Authentification par badge	11
Configurer la section Impression à la demande	12
Configurer la section Périphérique	13
Valider le profil	13
Configurer le WES sur la file	14
Accéder à l'interface	14
Configurer le WES sur la file	15
Valider la configuration	16
Installer le WES sur la file	17
Installer le WES sur la file	17
Compléter l'installation sur les périphériques Brother®	18
Dépanner le WES	22
Règles générales pour le dépannage	22
Travaux de numérisation, fax et photocopie non comptabilisés	22
Activer les traces du WES (WEStraces)	22

Droits de reproduction

© 2024. Doxense®. Tous droits réservés.

Watchdoc 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

Introduction

Objet du manuel

Ce manuel décrit la procédure d'installation et de configuration d'un WES (Watchdoc Embedded Solution) v2 **brother** BSI sur les périphériques d'impression.

Ce manuel s'adresse au technicien chargé d'installer le WES sur la solution Watchdoc. Ce technicien doit impérativement posséder des informations relatives au serveur d'impression, au serveur hébergeant Watchdoc, ainsi que les informations relatives au périphérique à paramétrer.

Symboles utilisés

Les termes suivis d'un astérisque* sont définis dans le glossaire.



Information : signale des informations qu'il est important de connaître pour affiner l'installation ou la configuration de la solution.

Contacteur Doxense®

Le support technique Doxense® est réservé aux partenaires techniques certifiés. Vous pouvez le contacter via Connect, l'extranet client dédié aux partenaires.



Pour toute question d'un autre ordre, merci de vous rapprocher de votre consultant Doxense® ou d'envoyer un courriel à contact@doxense.fr.

Versions

Date	Description
02/10/2024	Mise à jour des fonctions d'authentification
14/08/2024	Mise à jour de la procédure d'installation avec ajout de la configuration post-installation du WES
06/09/2018	Mise à jour de la liste de compatibilité
30/04/2018	Mise à jour de la procédure d'installation manuelle des périphériques
23/01/2018	Mise à jour des interfaces d'administration des périphériques
27/10/2017	Mise à jour du chapitre FAQ et dépannages
22/08/2017	Relecture et mise à jour
29/05/2017	Ajout des chapitres sur la méthode d'authentification et le mode de libération des impressions.
16/02/2017	Version remaniée graphiquement. Ajout des Prérequis relatifs au périphériques. Ajout des Prérequis organisationnels.

Prérequis et configuration préalable

Configurer les périphériques

La configuration du WES Brother doit être précédée d'une configuration sur le périphérique depuis l'interface web d'administration de ce dernier.

Définir le mot de passe des périphériques

Par défaut, le site web de paramétrage des périphériques Brother n'est pas protégé par un mot de passe. Afin de déployer le WES en toute sécurité, il est obligatoire d'en configurer un :

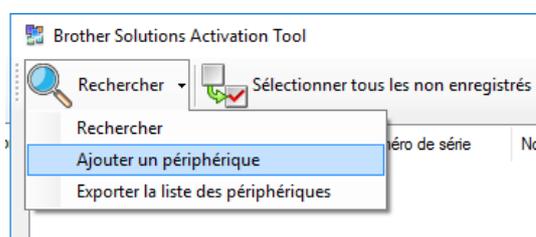
1. depuis un navigateur, accédez à l'interface de configuration du périphérique d'impression ;
2. authentifiez-vous avec le compte d'accès qui vous a été communiqué ;
3. cliquez sur l'onglet **Administrateur** ;
4. saisissez un nouveau mot de passe dans le champ dédié ;
5. puis confirmez le nouveau mot de passe dans le champ dédié ;
6. cliquez sur **Envoyer** ;
7. déconnectez-vous puis reconnectez-vous avec le nouveau mot de passe pour le tester.

Activer Brother Solution Interface (B.S.I)

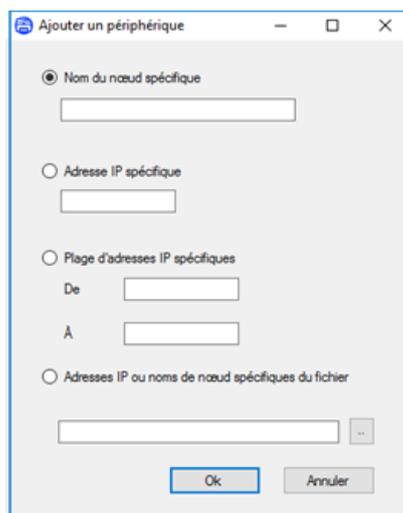
La configuration du périphérique s'effectue à partir de l'interface Brother Solution Interface qu'il convient d'activer à l'aide de Brother Solutions Activation Tool (BSAT). Cet outil supporte tous les modèles compatibles avec le SDK BSI.

Au lancement de l'outil, une recherche sur le réseau est automatiquement effectuée. Si le poste depuis lequel est lancée la recherche se trouve sur le même réseau/VLAN que d'autres périphériques, ces derniers sont tous listés au terme de la recherche. Si vous souhaitez ajouter un périphérique non-listé :

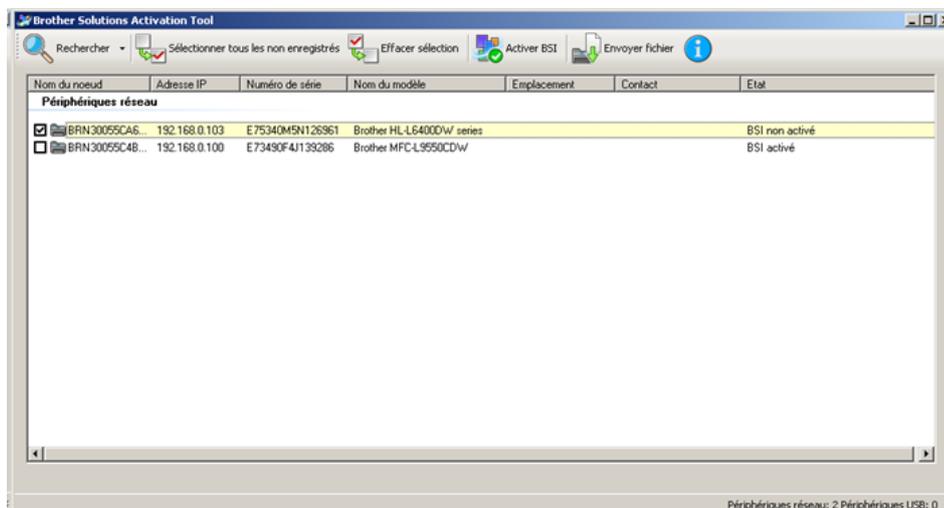
1. dans le menu **Rechercher**, cliquez sur **Ajouter un périphérique** :



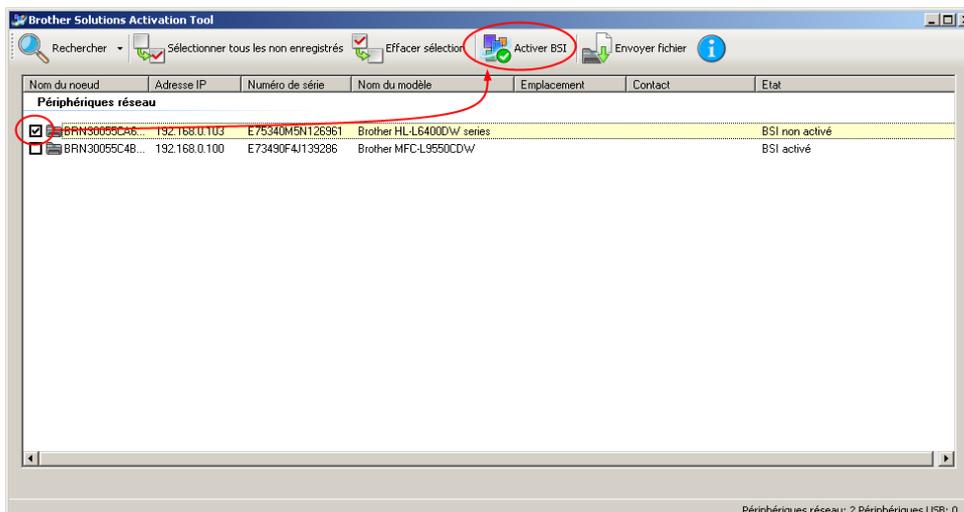
2. dans la boîte **Ajouter un périphérique**, remplissez l'un des critères de recherche suivants :
 - un nom du noeud (NETBIOS ou DNS) ;
 - une adresse IP ;
 - une plage d'adresses IP.
3. cliquez sur le bouton **OK** pour lancer la recherche :



4. Au terme de la recherche, les modèles détectés apparaissent dans la liste avec les informations suivantes : Nom, adresse IP, numéro de série, modèle et leur état. Cet état peut avoir plusieurs valeurs :
- **BSI activé** : la machine est prête à recevoir une interface embarquée ;
 - **BSI non activé** : la machine est compatible, mais il est nécessaire d'activer BSI avant de le déployer ;
 - **BSI pas pris en charge** : la machine n'est pas compatible pour recevoir une interface embarquée ;
 - **Terminé** : l'activation vient d'être réalisée avec l'outil.



5. dans la liste, sélectionnez le ou les périphériques pour lesquels activer BSI ;
6. cliquez sur le bouton Activer BSI ;



7. Dans la boîte **Contrat de licence Watchdoc**[®], lisez et acceptez les conditions pour continuer l'installation ;
8. dans la boîte CPJL, parcourez le dossier d'installation Watchdoc[®] pour y sélectionner le fichier comportant la clé d'activation produit (extension .cpjl) ;
9. dans la zone ID solution, saisissez la valeur : **548CCFE057090007** ;
10. cliquez sur **OK** pour valider la sélection de la clé d'activation.
11. dans la boîte **Activer BSI**, saisissez le mot de passe du périphérique dans la zone de saisie ;
12. cliquez sur le bouton **OK**

→ L'outil active alors BSI sur les périphériques sélectionnés et les redémarre.



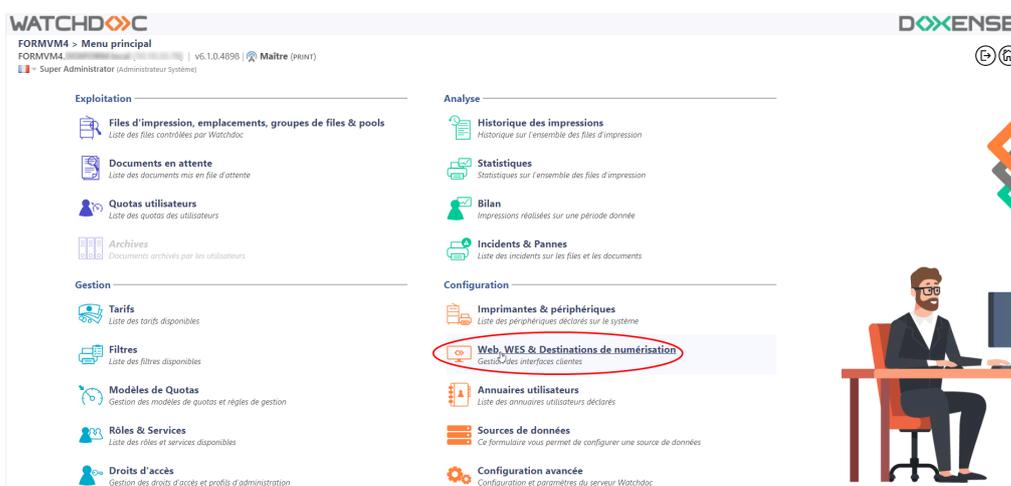
Si chaque périphérique dispose d'un mot de passe différent, il est nécessaire de réaliser l'activation pour chaque périphérique.

Configurer le profil WES

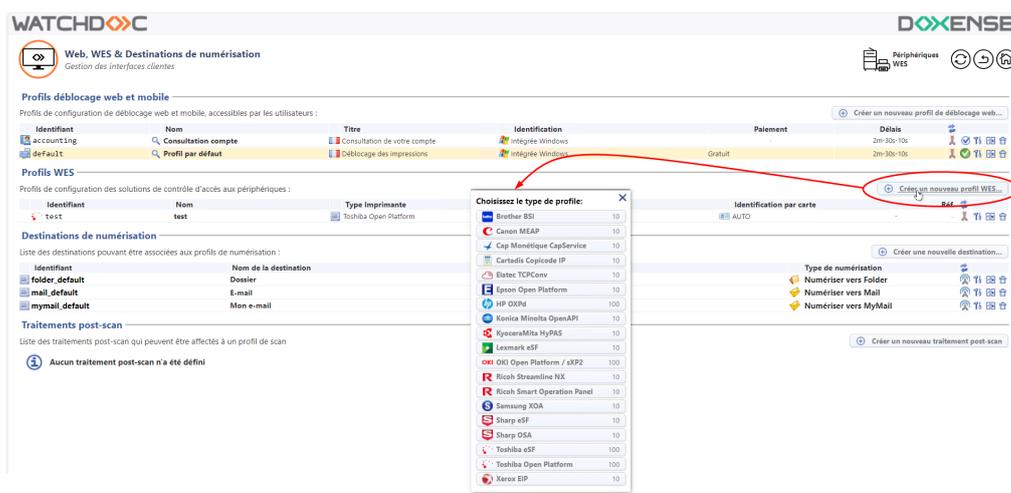
Créer le profil WES

Lors d'une installation initiale de Watchdoc, un profil WES peut être automatiquement créé et configuré à l'aide de paramètres par défaut par l'assistant d'installation. Outre ce premier profil WES par défaut, vous pouvez ajouter autant d'autres profils WES que nécessaires.

1. Depuis le **Menu principal** de l'interface d'administration, section **Configuration**, cliquez sur **Web & WES** :



2. Dans l'interface **Web, WES & Destinations de numérisation - Gestion des interfaces clientes**, cliquez sur **Créer un nouveau profil WES**.
3. Dans la liste, sélectionnez le type de profil à créer :



→ vous accédez au formulaire **Créer un profil WES** comportant plusieurs sections dans lesquelles vous configurez votre WES.

Configurer le profil WES

Configurer la section Propriétés

Utilisez cette section pour indiquer les principales propriétés de WES :

- **Identifiant** : saisissez l'identifiant unique du profil WES. Il peut comprendre des lettres, des chiffres et le caractère "_", avec un maximum de 64 caractères. Cet identifiant n'est affiché que dans les interfaces d'administration.
- **Nom** : saisissez le nom du profil WES. Ce nom explicite n'est affiché que dans les interfaces d'administration.
- **Global** : dans le cas d'une configuration de domaine (maître/esclaves), cochez cette case pour répliquer ce profil du serveur maître vers les autres serveurs.
- **Langue** : sélectionnez la langue d'affichage du WES configuré. Si vous sélectionnez Détection automatique, le WES adopte la langue qu'il trouve par défaut dans la configuration de l'appareil.



Créer un profil WES - Brother BSI

Ce formulaire vous permet de créer un nouveau profil de configuration WES

Propriétés

Identifiant	<input type="text" value="brother"/>
Nom	<input type="text" value="Brother BSI"/>
Langue	<input type="text" value="Détection automatique"/>

Configurer la section Authentification par clavier

- **Authentification par clavier**
 - **Activer l'option** : cochez la case pour autoriser l'authentification de l'utilisateur depuis un clavier physique ou tactile de l'écran, puis précisez les modalités de cette authentification :
 - **Mode** :
 - **Compte et mot de passe** : l'utilisateur s'authentifie à l'aide de son compte LDAP (login et mot de passe) ;
 - **Compte (Code PUK)** : le code PUK est un code (compris entre 6 et 10 chiffres) automatiquement généré par Watchdoc selon des paramètres définis dans l'annuaire et communiqué à l'utilisateur dans la page "Mon compte" ;
 - **Compte et code PIN** : l'utilisateur s'authentifie à l'aide de son compte LDAP ainsi que d'un code PIN. Ce code (1234, par exemple) est enregistré comme attribut LDAP ou dans un fichier de type CSV ;
 - **Annuaire** : dans la liste, sélectionnez l'annuaire qui doit être interrogé lors de l'authentification par clavier. Si aucun annuaire n'est précisé, Watchdoc® interroge l'annuaire par défaut :



Nous ne recommandons pas l'authentification par login et mot de passe.

Néanmoins, si vous optez pour ce mode, assurez-vous que l'écran et le clavier du périphérique sont configurés dans la langue de l'utilisateur et qu'ils permettent de saisir tous les caractères, même les caractères spéciaux (accents, cédille, tilde).

Configurer la section Authentification par badge

Authentification par badge : cochez la case pour autoriser l'authentification de l'utilisateur à l'aide d'un badge, puis précisez les modalités de cette authentification :

- **Annuaire** : dans la liste, sélectionnez l'annuaire qui doit être interrogé lors de l'authentification par badge, en fonction de l'endroit où sont enregistrés les codes des badges (par ex. ; si le code du badge est enregistré dans l'Active Directory, sélectionnez **[utiliser l'annuaire par défaut]** ; si les badges sont stockés dans la table SQL CARDS, sélectionnez **CARDS** , etc.) ;

- **Association auto** : si vous autorisez l'**enrôlement** ¹ depuis le WES, précisez de quelle manière l'utilisateur associe son badge à son compte lors de la première utilisation :
 - **Désactivé** : l'enrôlement depuis le WES n'est pas autorisé. Si l'utilisateur n'est pas déjà connu, un message d'erreur est affiché sur l'écran du périphérique ;
 - **Code PUK** : l'utilisateur saisit son code PUK pour enrôler son badge ;
 - **Compte et code PIN** : l'utilisateur saisit son nom et code PIN pour enrôler son badge ;
 - **Compte et mot de passe** : l'utilisateur saisit son compte LDAP (login et mot de passe) pour enrôler son badge ;
 - **Envoyer une notification** : cochez la case pour notifier l'utilisateur une fois son badge enrôlé.
 - **Format** : indiquez, si nécessaire, de quelle manière la chaîne de caractères du numéro du badge lu doit être transformée. Ex : raw;cut(0,8);swap.

The screenshot shows the 'Authentification par badge' section. It includes a dropdown for 'Annuaire' set to 'AUTO', a checkbox for 'Association auto' which is checked, and a dropdown for 'Association auto' set to 'Désactivé'. There is also an unchecked checkbox for 'Envoyer une notification à l'utilisateur lors de l'auto-enrôlement' and a 'Format' field with 'Ab' entered.

Configurer la section Impression à la demande

Dans cette section, vous précisez les paramètres liés à la fonction d'impression à la demande, c'est-à-dire l'interface depuis laquelle l'utilisateur accède à ses travaux en attente et depuis laquelle il supprime ou valide les impressions :

- **Ordre de tri** : dans la liste, sélectionnez l'ordre dans lequel les impressions doivent être présentées sur le WES :
 - **Chronologique inverse**: du plus récent au plus ancien ;
 - **Chronologique**: du plus ancien au plus récent.
 - **Débloquer tous les documents à la connexion** : cochez la case pour faire en sorte que tous les travaux en attente soient automatiquement imprimés lorsque l'utilisateur s'authentifie sur le périphérique d'impression. Dans ce cas, l'utilisateur n'accède pas à la liste des travaux en attente pour choisir ceux qu'il souhaite imprimer.

The screenshot shows the 'Impression à la demande' section. It includes a dropdown for 'Ordre de tri' set to 'Par ordre chronologique ("FIFO")' and an unchecked checkbox for 'Options' labeled 'Débloquer tous les documents à la connexion'.

¹Action au cours de laquelle un compte utilisateur est associé au numéro de badge qui lui appartient. L'enrôlement est réalisé lors de la première utilisation d'un badge. L'enrôlement peut être réalisé par le responsable informatique lorsqu'il délivre le badge à un utilisateur ou par l'utilisateur lui-même qui saisit son identifiant (code PIN, code PUK ou identifiant et mot de passe) qui est alors associé à son numéro de badge. Une fois l'enrôlement réalisé, le numéro de badge est associé définitivement à son propriétaire.

Configurer la section Périphérique

Cette section permet de définir le mode de connexion entre le serveur et les périphériques d'impression.

- **Adresse du serveur** : ce paramètre permet de préciser si les périphériques d'impression se connectent via l'adresse IP, l'alias DNS ou le nom DNS (déterminés au démarrage du service) du serveur Watchdoc. Si le serveur possède plusieurs adresses IP ou si vous voulez spécifier manuellement l'adresse, sélectionnez "Adresse ci-contre" et remplissez le champ.
N.B. : si le serveur possède plusieurs adresses IP, Watchdoc utilise la première qu'il trouve.

Si le périphérique se trouve sur un autre VLAN, il se peut que le WES n'arrive pas à contacter Watchdoc.

Dans ce cas :

1. créez un profil WES par adresse IP
 2. optez pour **Adresse ci-contre** en précisant une IP pour chaque profil
 3. lors de l'installation du WES sur la file d'impression, sélectionnez le WES qui correspond au VLAN du périphérique.
- **Taille maximale du nom** : indiquez, en nombre de caractères, la taille maximale que doit avoir le nom du serveur.

Périphérique

Adresse serveur	Adresse IP du serveur ▼
Taille maximale du nom	30

Mettez -1 pour aucune limite

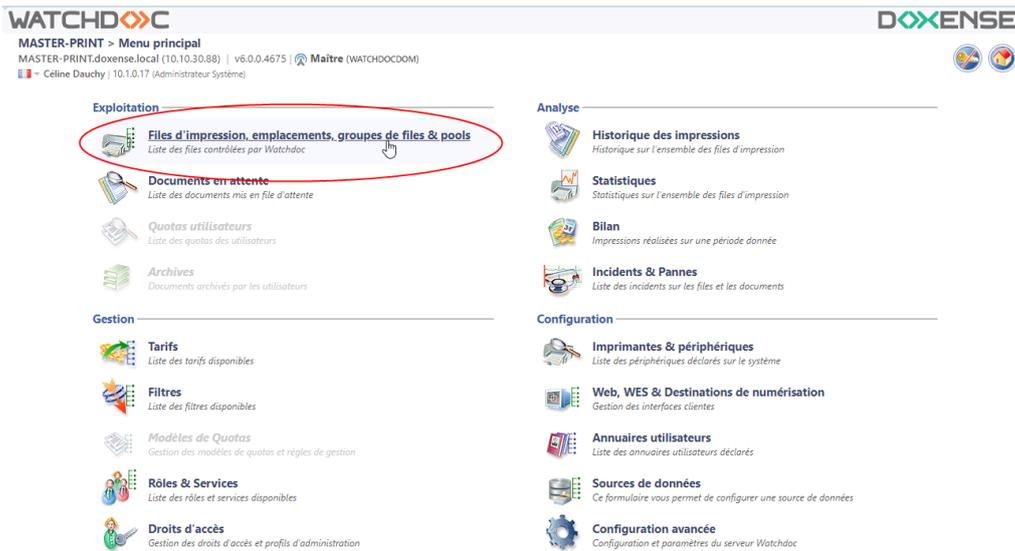
Valider le profil

1. Cliquez sur le bouton  pour valider la configuration du profil WES.
→ Une fois validé, le profil WES peut être appliqué sur une file d'impression.

Configurer le WES sur la file

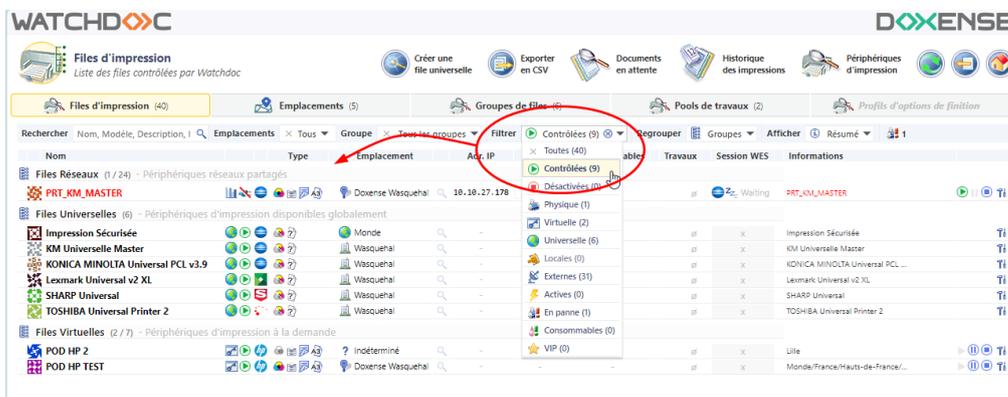
Accéder à l'interface

1. Depuis le **Menu principal** de l'interface d'administration Watchoc, section **Exploitation**, cliquez sur **Files d'impression, groupes de files & pools** :



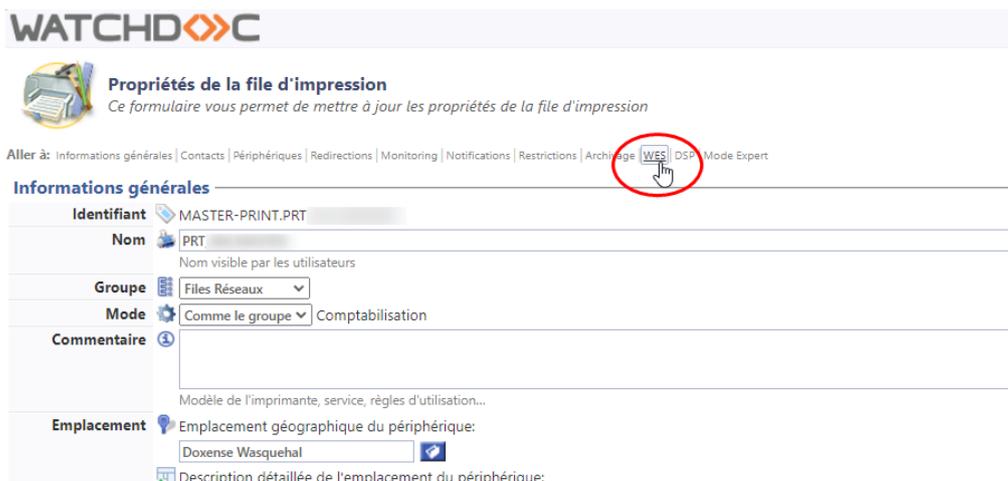
→ Vous accédez à l'interface présentant les files d'impressions.

2. Dans cette file, activez le filtre **Contrôlées**, puis sélectionnez la file à configurer :



3. Pour cette file, cliquez sur le bouton **Modifier les propriétés de la file** situé en bout de ligne.
Vous accédez à l'interface **Propriétés de la file d'impression** dans laquelle s'affichent plusieurs sections.

Les propriétés du WES sont gérées dans la section **WES** :



Configurer le WES sur la file

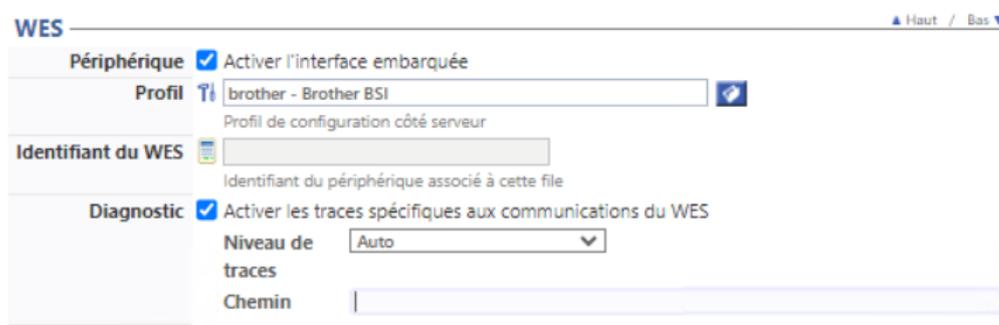
Dans la section WES de la file :

- **Périphérique - Activer l'interface embarquée** : cochez la case pour appliquer un WES sur le périphérique.
- **Profil** : dans la liste, sélectionnez le WES à appliquer sur la file. Si le profil souhaité n'y figure pas, il convient de le créer et de le configurer en cliquant sur **Créer un profil...** (cf. [Créer et configurer un profil WES.](#))
- **Identifiant du WES** : ce champ est automatiquement complété de la valeur "\$AUTOSERIAL\$". Si vous conservez cette valeur, le serveur détermine automatiquement le numéro de série du périphérique et l'utilise comme identifiant du WES. Vous pouvez saisir directement le numéro de série du périphérique dans ce champ si vous le connaissez.
- **Diagnostic - Activer les traces** : cochez la case si vous souhaitez que des fichiers traces relatifs aux communications entre Watchdoc et le WES soient générés et gardés sur le serveur. Précisez ensuite le niveau de traces souhaité :
- **Niveau de traces** : sélectionnez dans la liste la nature des requêtes que vous souhaitez tracer :
 - **Auto** : permet de garder les traces standard des requêtes ;
 - **Inclure les contenus binaires** : permet de garder les traces détaillées des requêtes :



Bien que toutes les options soient possibles, nous vous recommandons fortement d'opter pour l'activation des contenus binaires afin qu'un maximum d'informations soient collectées en vue du diagnostic.
Par souci de performance, les traces ne doivent être activées qu'à des fins d'analyse et de diagnostic.

- **Chemin** : saisissez dans la zone le chemin du dossier où vous souhaitez enregistrer les fichiers trace. Si aucun chemin n'est indiqué, par défaut, Watchdoc enregistre les fichiers traces dans le sous-dossier **logs** du dossier d'installation de Watchdoc®.



WES ▲ Haut / Bas ▼

Périphérique Activer l'interface embarquée

Profil
Profil de configuration côté serveur

Identifiant du WES
Identifiant du périphérique associé à cette file

Diagnostic Activer les traces spécifiques aux communications du WES

Niveau de traces ▼

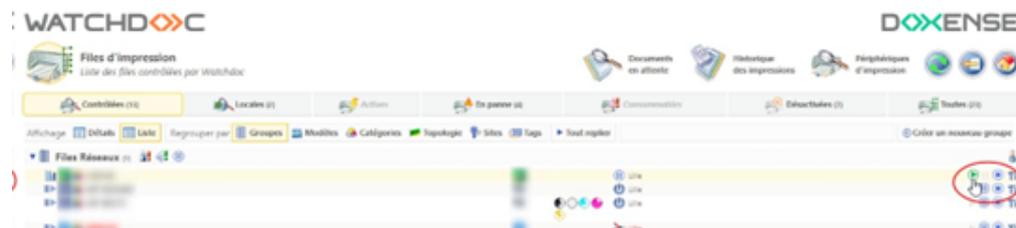
Chemin

Valider la configuration

1. Cliquez sur le bouton pour valider la configuration du WES sur la file d'impression.
2. Après avoir configuré le WES sur la file, vous devez l'installer.

N.B : après **modification** d'un profil WES déjà installé sur une file d'impression, il est nécessaire de redémarrer la file afin qu'elle prenne en compte les modifications du profil.

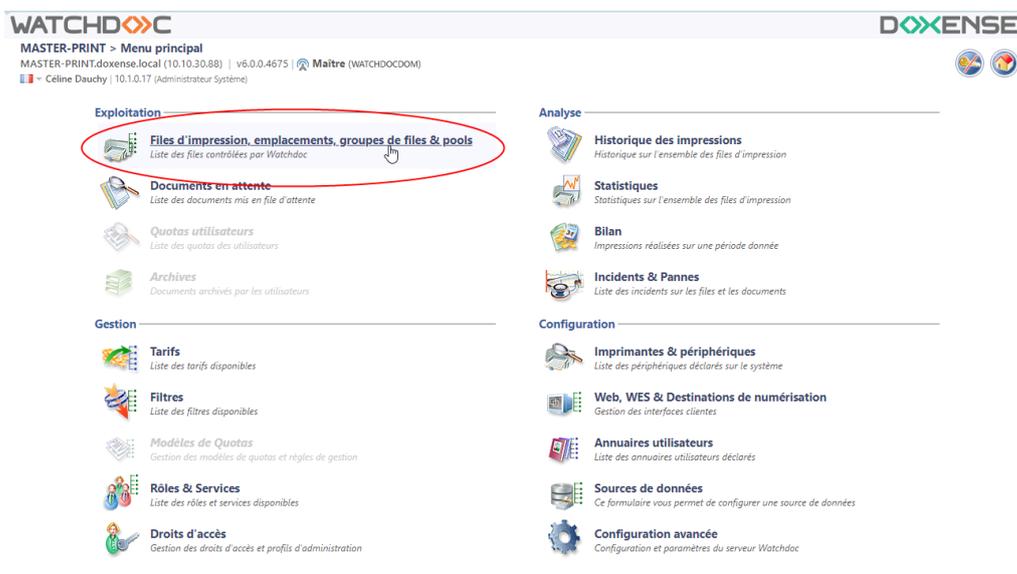
Pour redémarrer une file, cliquez sur les boutons "pause" puis "démarrer" depuis la liste des files :



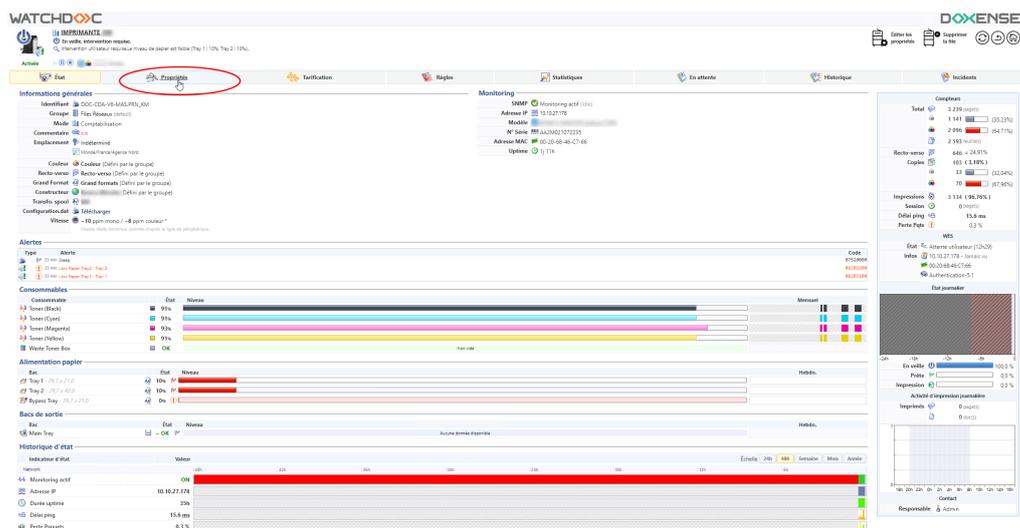
Installer le WES sur la file

Installer le WES sur la file

1. Depuis le **Menu principal** de l'interface d'administration, dans la section **Exploitation**, cliquez sur **Files d'impression, emplacements, groupes de files & pools** :



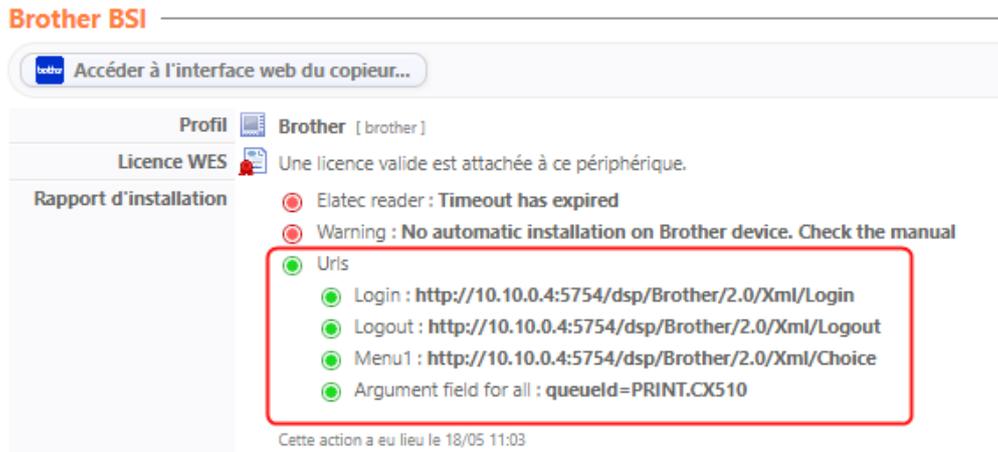
- Vous accédez à la liste des **Files d'impression** contrôlées par Watchdoc.
2. Cliquez sur la file pour laquelle vous souhaitez installer le **WES** ;
3. dans l'interface de gestion de la file, cliquez sur l'onglet **Propriétés** :



4. Dans les propriétés de la file, la section **Brother BSI** apparaît :
5. Cliquez sur le bouton **Installer** :



6. Un message vous informe que l'installation n'est pas automatique : les URLs listées doivent être reportées dans l'interface du périphérique Brother pour finaliser l'installation.



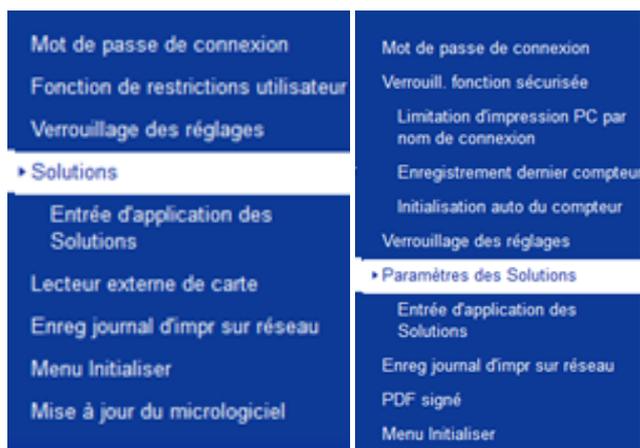
Compléter l'installation sur les périphériques Brother®

i La procédure d'installation peut varier en fonction du modèle. Si la procédure suivante ne suffit pas, référez-vous à la documentation du constructeur pour connaître les instructions d'installation propres à votre modèle.

Les informations nécessaires au paramétrage des périphériques étant listées dans le rapport d'installation du WES, vous pouvez procéder par copier/coller.

Pour compléter le paramétrage des périphériques :

1. accédez en tant qu'administrateur à l'interface web de gestion de l'imprimante ;
2. dans l'onglet **Administrateur**, cliquez sur l'entrée de menu **Solutions** ou **Paramètres des Solutions** ;



3. vous accédez au menu **Entrée d'application des Solutions** :

Entrée d'application des Solutions

[Connexion](#)
[Déconnexion](#)
[Menu1](#)
[Menu2](#)
[Menu3](#)
[Menu4](#)
[Menu5](#)
[Menu6](#)
[Menu7](#)
[Menu8](#)
[Menu9](#)
[Menu10](#)
[Impression PC](#)
[Option1](#)
[Option2](#)
[Option3](#)
[Option4](#)
[Option5](#)

4. Dans le menu **Entrée d'application des Solutions**, cliquez sur l'entrée **Connexion >(Login)** ;
5. dans la boîte **Connexion**, complétez les champs suivants :
- **ID d'application** : saisissez l'identifiant de l'application (par ex. Watchdoc_ID) ;
 - **URL** : saisissez la valeur copiée depuis le rapport d'installation du WES `http://[IP du serveur]:5754/dsp/Brother/2.0/Xml/Login`
 - **Argument** : saisissez la valeur copiée depuis le rapport d'installation du WES ou la valeur suivante : `queueId=[identifiant de la file dans watchdoc]` :

Connexion

ID d'application	<input type="text"/>
URL	<input type="text"/>
Argument	<input type="text"/>

- Dans le menu **Entrée d'application des Solutions**, cliquez sur l'entrée **Déconnexion (Logout)** ;
- dans la boîte **Déconnexion**, complétez les champs suivants :
 - ID d'application** : saisissez l'identifiant de l'application (par ex. Watchdoc_ID) ;
 - URL** : saisissez la valeur copiée depuis le rapport d'installation du WES `http://[IP du serveur] :5754/dsp/Brother/2.0/Xml/Logout` ;
 - Argument** : saisissez la valeur copiée depuis le rapport d'installation du WES ou la valeur suivante : `queueId=[identifiant de la file dans watchdoc]` :

Déconnexion

ID d'application	<input type="text"/>
URL	<input type="text"/>
Argument	<input type="text"/>

- Dans le menu **Entrée d'application des Solutions**, cliquez sur l'entrée **Menu1** ;
- Dans la boîte **Menu1**, remplissez-les champs suivants :
 - ID d'application** : saisissez l'identifiant de l'application (par ex. Watchdoc) ;
 - Nom d'affichage** : saisissez le nom de l'application que vous souhaitez voir s'afficher sur l'écran du périphérique ;
 - URL** : saisissez la valeur copiée depuis le rapport d'installation du WES `http://[IP du serveur] :5754/dsp/Brother/2.0/Xml/Login`
 - Argument** : saisissez la valeur copiée depuis le rapport d'installation du WES ou la valeur suivante : `queueId=[identifiant de la file dans watchdoc]` ;
- Dans le menu **Entrée d'application des Solutions**, remontez au niveau de l'entrée **Solutions** ;
- Dans la boîte **Paramètres des Solutions**, remplissez-les champs suivants :

- **Solutions** : sélectionnez **Oui** pour activer Watchdoc sur le périphérique ;
- **Titre du bouton des Solutions** : saisissez les libellés que vous souhaitez voir s'afficher sur l'écran du périphérique (par exemple "Impressions").
N.B. : le libellé ne doit pas comporter plus de 11 caractères. Si c'est le cas, il sera tronqué.
- **Portail de connexion** : sélectionnez **Oui** pour permettre à l'utilisateur d'accéder au portail de connexion ;
- **Message du portail de connexion** : saisissez dans ce champ le message affiché à l'utilisateur lorsqu'il y accède (par ex. : "Saisissez votre code" si l'authentification nécessite le code PIN ou PUK) ;
- **Ecran affiché après la connexion** : sélectionnez l'écran que vous souhaitez voir s'afficher une fois l'utilisateur authentifié ;
- Pour les périphériques dotés d'un lecteur de badge intégré :
- **Lecteur NFC interne** : cochez le bouton-radio **Oui**.

Lecteur NFC interne Non Oui

Lecteur NFC
Types pris en charge

Format des données NFC

Notation Décimale Hexadécimale

Ordre des octets Normal Inversé

Longueur limite des données

Ajouter un caractère à gauche

Ajouter un caractère à droite

12. Cliquer sur le bouton **Envoyer**.
13. Après le redémarrage de la machine, depuis le menu **Solution**, cliquez sur **Entrée d'application des Solutions** pour finaliser le paramétrage du périphérique.
14. Lancez une impression pour vérifier le fonctionnement du WES.

Dépanner le WES

Règles générales pour le dépannage

Afin de permettre à l'équipe Support Doxense[®] d'établir un diagnostic de panne rapide et fiable, merci de communiquer le maximum d'informations possible lors de la déclaration de l'incident :

- **Quoi ?** Quelle est la procédure à suivre pour reproduire l'incident ?
- **Quand ?** A quelle date et à quelle heure a eu lieu l'incident ?
- **Où ?** Sur quel périphérique et depuis quel poste de travail a eu lieu l'incident ?
- **Qui ?** Avec quel compte utilisateur s'est produit l'incident ?
- **Fichier trace Watchdoc.log** : merci de joindre le fichier de trace Watchdoc.
- **Fichier de traces WES** : merci d'activer les fichiers de trace sur chaque file pour laquelle vous avez constaté un incident.

Une fois ces informations rassemblées, vous pouvez envoyer une demande de résolution depuis le portail [Connect](#), outil de gestion des incidents dédié aux partenaires.

Pour obtenir un relevé optimal des données nécessaires au diagnostic, utilisez l'outil Watchdoc DiagTool fourni avec le programme d'installation de Watchdoc (cf. [Créer un rapport de logs avec DiagTool](#)).

Travaux de numérisation, fax et photocopie non comptabilisés

Si les travaux de numérisation, fax et photocopie ne sont pas comptabilisés par Watchdoc, vérifiez que l'adresse (nom d'hôte ou IP) du serveur Watchdoc[®] configurée dans le périphérique est correcte :

1. dans l'interface de configuration de la file, dans la section WES, cliquez sur le bouton **Etat de l'application** (affiché lorsque le WES est correctement installé) ;
2. cliquez sur le bouton **Télécharger** afin de télécharger les fichiers de logs et de configuration du WES ;
3. si la configuration de l'adresse et/ou des ports n'est pas correcte, cliquez sur le bouton **Configurer** de l'interface de configuration de la file.
4. vérifiez que la procédure a réglé le problème.

Activer les traces du WES (WEStraces)

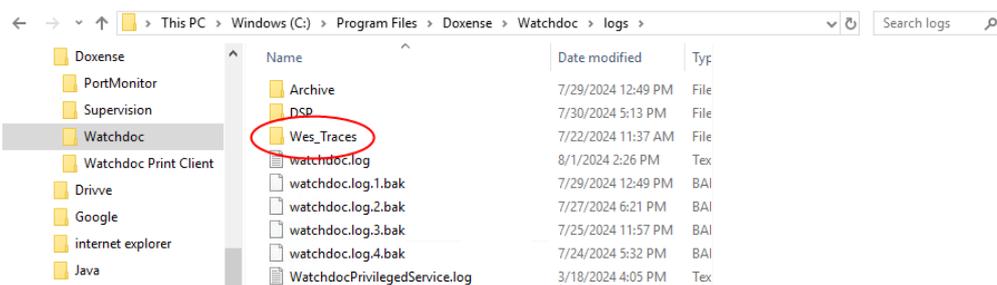
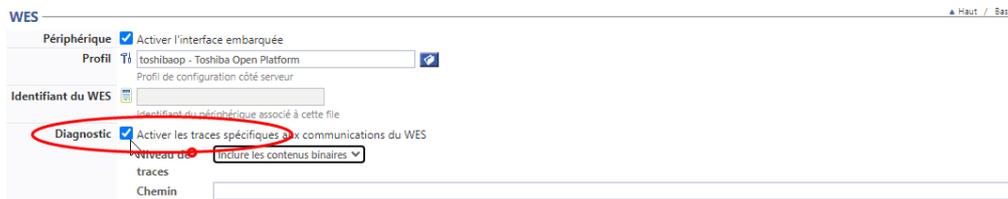
Pour effectuer un diagnostic du problème rencontré sur les applications embarquées, il convient d'activer les fichiers traces (logs) spécifiques aux communications du WES.

Pour activer les traces :

1. dans l'interface d'administration web de Watchdoc, depuis le **Menu Principal**, cliquez sur **Files d'impression** ;
2. dans la liste des files, cliquez sur la file dotée du WES pour lequel vous souhaitez activer les fichiers traces ;
3. dans l'interface de gestion de la file, cliquez sur le bouton **Propriétés** ;
4. dans la rubrique [Nom_du_WES], cliquez sur le bouton **Editer la configuration** :



5. dans la section **WES > Diagnostic**, cochez la case **Activer les traces** ;
6. dans la liste **Niveau de traces**, sélectionnez :
 - **Auto** : conserve les traces standard ;
 - **Inclure les contenus binaires** : conserve les traces détaillées.
7. dans le champ **Chemin**, indiquez le chemin du dossier dans lequel doivent être enregistrés les fichiers de trace. Si vous laissez le champ vide, les fichiers trace seront enregistrés par défaut dans le dossier d'installation Watchdoc_install_dir/Logs/Wes_Traces/Queuelid :



L'activation des journaux risque de ralentir le fonctionnement du serveur.
Il est donc fortement recommandé de désactiver cette option une fois le problème résolu.