



MANUEL D'INSTALLATION ET DE CONFIGURATION INITIALE

WES Sharp

Table des matières

Introduction	5
Prérequis et configuration préalable	7
Configurer les ports	7
Installer les options MX AMX / BP-AM	7
Activer l'authentification utilisateur	7
Configurer le profil WES	9
Créer le profil WES	9
Configurer le profil WES Sharp	10
Configurer la section Propriétés	10
Configurer la section Authentification par clavier	10
Configurer la section Authentification par badge	12
Configurer la section Connexion anonyme	13
Configurer la section Comptabilisation	14
Configurer la section Gestion de la redirection (depuis v. 6.1.0.5290)	14
Configurer la section Impression à la demande	15
Configurer la section Quota	16
Configurer la section Numérisation	16
Configurer la section Périphérique	17
Configurer la section Divers	19
Section Historique	19
Valider le profil	19
Configurer le WES sur la file	20
Accéder à l'interface	20
Configurer le mode d'impression de la file	21
Configurer le nombre d'utilisateurs max.	21
Configurer le WES sur la file	21
Configurer la transformation de spools	23
Valider la configuration	24
Installer le WES sur la file	25
Présentation de la section WES	25
Procédure	25
Dépanner le WES	26
Règles générales pour le dépannage	26
Activer les traces du WES (WEStraces)	26
Travaux de numérisation, fax et photocopie non comptabilisés	27
Installation du WES impossible à cause d'un problème de communication lié aux options AMX2 et AMX3	28
Contexte	28
Cause	29
Résolution	29
WES Sharp - Accès au WES impossible depuis l'écran d'accueil du périphérique	29
Contexte	29
Cause	29
Résolution	29

Dysfonctionnement des MFP Sharp avec SNMP	30
Contexte	30
Cause	30
Résolution	30
Modification unitaire	30
Modification en masse	31
WES Sharp - Impression impossible depuis une file virtuelle	32
Contexte	32
Cause	33
Résolution	33
Message d'erreur - Impossible de joindre le serveur d'auth.	34

Droits de reproduction

© 2025. 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) v3 sur les périphériques d'impression. Le WES Sharp V.3 est compatible avec les périphériques Sharp dotés du SDK OSA 3.5 (et versions ultérieures) avec navigateur G2.

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.

Contacter 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
04/01/2024	Mise à jour de la procédure d'installation du WES V3
18/12/2023	Ajout d'une information relative au bouton "Associer une file au périphérique"
20/12/2021	Mise à jour des prérequis et procédure d'installation.
15/06/2021	Mise à jour de la liste des compatibilités (modèles Luna)
30/10/2017	Mise à jour relative à la la fonction Quota et option AMX2
07/07/2017	Relecture et mise à jour
02/03/2017	Mise à jour des captures d'écrans.
16/02/2017	Version remaniée graphiquement. Ajout des Prérequis relatifs au périphériques. Ajout des Prérequis organisationnels.
16/09/2016	Première version.

Prérequis et configuration préalable

Configurer les ports

Les ports réseau à ouvrir pour permettre le fonctionnement des WES sont les suivants :

Source	Port	Protocole	Cible
Service Watchdoc	TCP 80 TCP 443	HTTP HTTPS	Périphérique d'impression

Installer les options MX AMX / BP-AM

Le WES v.3 est compatible avec les modèles équipés du navigateur G2.

La technologie OSA est composée d'options dont les 2 suivantes doivent être installées sur les périphériques d'impression MX-M265, MX-M3051, MX-M3551, MX-M4051, MX-M5051 et MXM6051 pour permettre un bon fonctionnement de Watchdoc :

- AMX2 (ou BP-AM10) : module de communication avec des applications tierces permettant notamment d'accéder à Watchdoc et/ou WEScan depuis l'écran du périphérique, par exemple) ;
- AMX3 (ou BP-AM11 : option permettant l'authentification des utilisateurs sur les périphériques d'impression.

Lorsque ces modules ne sont pas installés, un message d'erreur apparaît lors de l'installation du WES, empêchant la finalisation de l'installation.

Ces modules sont installés par défaut sur les modèles MX-M3071, MXM3071S, MX-M3571, MX-M3571S, MX-M4071, MX-M4071S, MX-M5071, MXM5071S, MX-M6071, MX-M6071S.

A partir de la version 6.1.0.5290, seul le module AMX2 (BP-AM11) est nécessaire pour permettre d'installer le WES v. 3 sur les périphériques Sharp de manière à accéder, depuis l'écran du périphérique, aux applications Watchdoc et WEScan.

Activer l'authentification utilisateur

Pour certains périphériques d'impression Sharp, la configuration de l'authentification préalable sur le périphérique d'impression est nécessaire avant d'installer le WES. Lorsque cette configuration n'a pas été effectuée, l'écran d'accueil du WES Watchdoc n'apparaît pas.

Pour activer l'authentification :

1. connectez-vous au périphérique d'impression en tant qu'administrateur ;
2. rendez-vous sur **Réglages systèmes > réglages d'authentification** ;
3. dans l'interface **Réglages par défaut > Authentification utilisateur**, sélectionnez **Activer** :

SHARP
MX-C303W

Etat | Carnet d'adresses | Opérations sur Doc | Contrôle de l'utilisateur | Réglages système | Raccourci

Réglages d'authentification

Réglages par défaut | Régl. du lect. de carte | Réglage des conditions

Réglages par défaut

Soumettre(U) | Mettre à jour(R)

Authentification utilisateur:

Paramètres du serveur d'authentification:

Paramètres d'utilisation des Informations d'authentification :

☒ Stocker les informations utilisateur ☒ Stocker le mot de passe

Période de cache:

☒ Activer la personnalisation lorsque l'authentification externe est utilisée

☐ Activer l'Authentification Hors-ligne avec les Informations Utilisateur stockées

☒ Informations d'Authentification en Cache pour la Connexion Externe au Service

Réglage de la carte:

☒ Utiliser carte à puce pour l'authentification

Réglage de la méthode d'authentification:

☐ Demande de mot de passe pour l'authentification de carte à circuit intégré

☒ Seule l'authentification par carte est autorisée

☐ Authentif. par carte ou tableau de bord autorisée

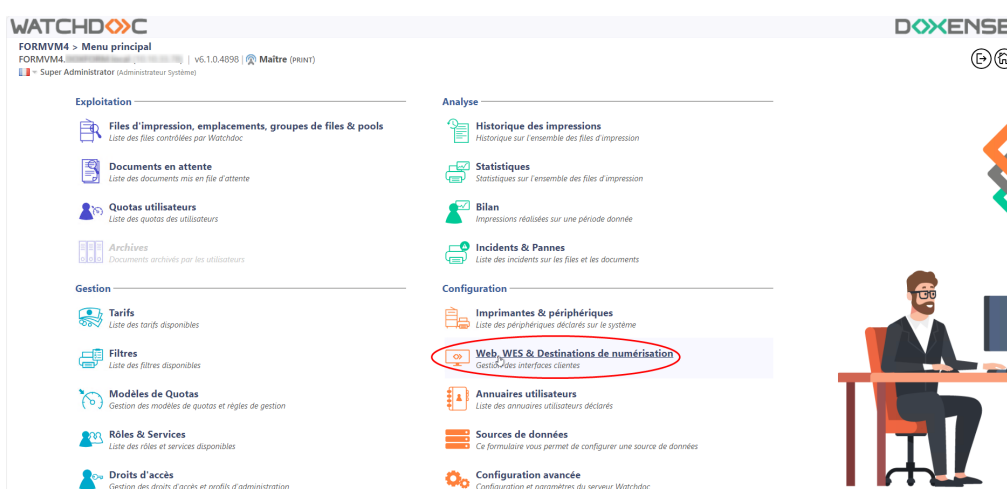
4. Cliquez sur **Soumettre** pour valider la configuration.

Configurer le profil WES

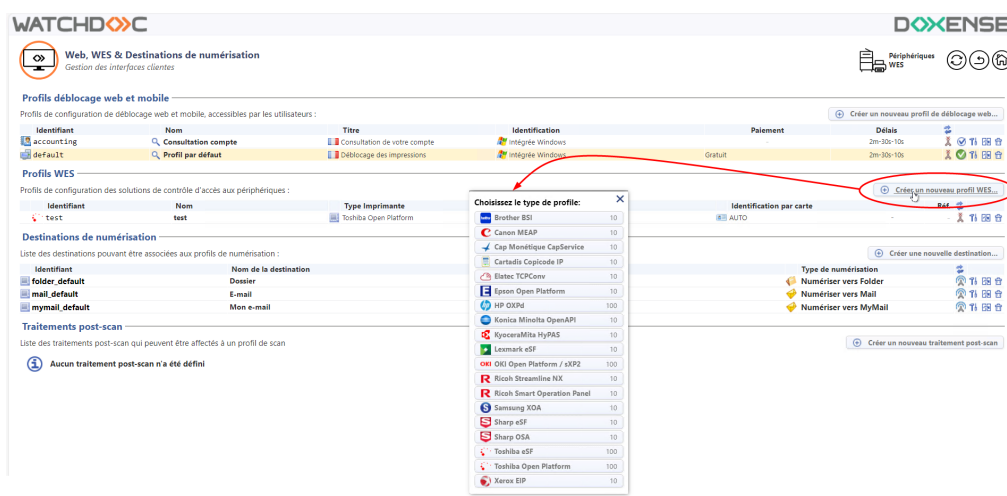
Créer le profil WES

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 Sharp

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 de l'éolienne configurée dans la liste. Si vous sélectionnez Détection automatique, l'éolienne adopte la langue qu'elle trouve par défaut dans la configuration de l'appareil.
- **Version** : sélectionnez la version du WES. Pour la v3, vous pouvez personnaliser l'interface en choisissant la couleur des boutons et des images en fonction de votre identité graphique :
 - **Couleur** : entrez la valeur hexadécimale de la couleur correspondant à la couleur du bouton WES. Par défaut, les boutons sont orange (#FF901). Une fois la valeur saisie, la couleur s'affiche dans le champ.
 - **Images** : si vous souhaitez personnaliser les images WES, entrez le chemin du dossier dans lequel sont enregistrées les images que vous souhaitez afficher à la place des images par défaut (stockées dans C:\Program Files\Doxense\Watchdoc\Images\Embedded\Brands\[Nom_du_fabricant] par défaut). Pour plus d'informations sur la procédure de personnalisation cf. chapitre Personnaliser les boutons et l'image du WES.

Configurer la section 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 d'authentification** : dans la liste, sélectionnez le mode d'authentification que vous souhaitez activer :

- **Standard - Code PUK¹** : le code PUK est automatiquement généré par Watchdoc selon des paramètres définis dans l'annuaire. Ce code est communiqué à l'utilisateur dans la page "Mon compte" ;
- **Standard - Nom d'utilisateur et code PIN** : composé de 4 ou 5 chiffres, le code PIN de l'utilisateur (1234, par exemple) est enregistré comme attribut LDAP ou dans un fichier de type CVS ;
- **Standard - Nom d'utilisateur et mot de passe** : autoriser l'authentification par nom d'utilisateur et mot de passe.
N.B. : 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 diacritiques (accents, cédille, tilde).

The screenshot shows the 'Authentification par clavier' (Keyboard authentication) configuration page. It includes a 'Mode' dropdown set to 'Standard', a 'Modes d'authentification' section with checkboxes for 'Autoriser l'authentification par Code PUK' (checked), 'Autoriser l'authentification par login et code PIN' (checked), and 'Autoriser l'authentification par login et mot de passe' (unchecked), and an 'Annuaire' section with a dropdown set to '[Utiliser l'annuaire par défaut]' and a note 'Domaine des utilisateurs ou domaine de correspondance PIN<->utilisateur'.

- **Galerie** : l'utilisateur recherche son compte dans une galerie d'identificônes (liste de comptes déjà authentifiés sur le périphérique), puis complète l'authentification à l'aide d'un code. S'il ne trouve pas son compte directement la galerie, il dispose d'un moteur de recherche.
 - **Type de recherche** :
 - **strict** : sélectionnez ce type si le critère de recherche doit correspondre strictement à la valeur enregistrée dans l'annuaire (recherche exacte) ;
 - **flexible** : sélectionnez ce type si le critère de recherche doit correspondre partiellement à la valeur enregistrée dans l'annuaire (recherche approximative : "pon" permet de retrouver "pontieux", "dupont" ou "duponchel"). Dans ce cas, précisez sur quel attribut de l'annuaire porte la recherche :
 - **login** : compte avec lequel l'utilisateur s'authentifie dans le WES ;
 - **nom complet** : prénom et du nom de l'utilisateur enregistrés dans l'annuaire ;
 - **email** : email de l'utilisateur enregistré dans l'annuaire.
 - **Champ primaire** : dans la liste, sélectionnez le critère de recherche principal ;
 - **Champ secondaire** : dans la liste, sélectionnez le critère de recherche secondaire ;

¹Puk = Print User Key. Dans Watchdoc, il s'agit d'un code associé à un compte utilisateur pour permettre à ce dernier de s'authentifier dans un WES. Le code PUK est généré par un algorithme. L'utilisateur peut le consulter dans la page "Mon compte" de Watchdoc. Par souci de sécurité, nous déconseillons l'utilisation du code PUK et recommandons l'utilisation d'un login (compte utilisateur)/code PIN.

- **Nb. max. de résultats** : indiquez le nombre maximum à afficher dans la liste de résultats.

☒ **Authentification par clavier**

Mode

Type de recherche

Attr. de recherche ☒ Login

☒ Nom complet

☒ Email

Champ primaire

Champ secondaire

Nb max. de résultats
50 utilisateurs par défaut

Annuaire ☒ [Utiliser l'annuaire par défaut]



N.B. : en mode Galerie, l'authentification est effectuée à l'aide du code PIN de l'utilisateur.

Veillez à vérifier que les utilisateurs disposent d'un code PIN et que la case "Code PIN : les utilisateurs disposent d'un code PIN" soit bien cochée dans la configuration de l'annuaire (cf. [Configurer un annuaire LDAP](#) ou [Configurer un annuaire SQL](#)).

Si l'authentification repose sur l'annuaire META, vérifiez que la case à cocher "Se souvenir du domaine" est bien cochée pour conserver la couleur de l'identicône. (cf. [Configurer l'annuaire META](#)).

- **Annuaire** : dans la liste, sélectionnez l'annuaire qui doit être interrogé lors de l'authentification par clavier, en fonction de l'endroit où sont enregistrés les utilisateurs.



Par souci de sécurité, nous ne recommandons pas l'authentification par code PUK.

Nous ne recommandons pas non plus 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 diacritiques (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 :
 - **Code PUK** : l'utilisateur saisit son code PUK pour enrôler son badge;
 - **Nom d'utilisateur et code PIN** : l'utilisateur saisit ses nom et code PIN pour enrôler son badge ;
 - **Nom d'utilisateur et mot de passe** : l'utilisateur saisit son compte LDAP (nom et mot de passe) pour enrôler son badge ;
 - **Envoyer une notification** : cochez la case pour notifier l'utilisateur une fois son badge enrôlé ;
 - **Format** : généralement, lorsque le code PUK est enregistré dans un attribut de l'annuaire LDAP, il est encodé pour des raisons de sécurité. Obtenir le code correspondant à celui du badge nécessite donc une transformation du format lu par le lecteur de badge. indiquez, si nécessaire, de quelle manière la chaîne de caractères du numéro du badge lu doit être transformée. Ex : raw;cut(0,8);swap (cf. Changer le format du badge).
- **HID** :
 - **Mode HID activé** : cochez la case si le lecteur de badges repose sur la technologie HID ;
 - **Correction du numéro lu** : si des problèmes surviennent lors de la lecture des badges, cochez cette case pour les corriger. Il arrive en effet qu'avec certains anciens firmwares, la lecture des numéros de badges soies erronée:

The screenshot shows the 'Authentification par badge' section of a configuration tool. It includes a dropdown for 'Annuaire' set to 'AUTO', a section for 'Association auto' with three checked options (A l'aide du Code PUK, A l'aide du nom d'utilisateur et du code PIN, and A l'aide du nom d'utilisateur et du mot de passe), a 'Format' field with 'AB' selected, and an 'HID' section with 'Mode HID activé' and 'Correction du numéro lu' both checked. A note at the bottom explains that the 'Correction du numéro lu' option is for older firmwares to fix random card reading issues.

Configurer la section Connexion anonyme

Cochez cette section pour activer la **Connexion anonyme** afin de permettre à un utilisateur non-authentifié d'accéder au périphérique en cliquant sur un bouton spécifique.

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.

- **Titre du bouton** : saisissez le libellé affiché sur le bouton d'accès aux fonctions du périphérique. Par défaut, le texte est **Anonymous** :

☒ Connexion anonyme

Titre du bouton |

N.B. : il est possible de restreindre les fonctionnalités dont l'utilisateur anonyme peut bénéficier en appliquant une politique de droits (sur la file, sur le groupe ou sur le serveur) en utilisant le filtre **Utilisateur anonyme**.

Configurer la section Comptabilisation

Dans cette section, indiquez si vous souhaitez que la comptabilisation soit effectuée par le périphérique lui-même ou à partir du parseur Watchdoc.

- **Périphérique > Comptabilise les impressions à partir du périphérique** : cochez cette case si vous souhaitez que la comptabilisation soit prise en charge par le périphérique. Incompatible avec l'utilisation de quotas.
- **Sécurité > autorise les impressions anonymes** : cochez cette case pour accepter les impressions lancées par des utilisateurs non-authentifiés. Dans ce cas, les impressions sont affectées à un compte virtuel Anonyme. Si vous souhaitez affecter ces travaux d'impression à un autre compte, saisissez ce compte dans le champ Compte utilisateur, sous la forme domaine\compte.
- **Mot de passe obligatoire** : cochez cette case pour obliger les utilisateurs à saisir leur mot de passe dans les paramètres du pilote ou de l'application mobile Sharp. Si le mot de passe est absent, l'impression est considérée comme anonyme et sera rejetée si l'impression anonyme n'est pas autorisée.
- **Domaine** : ce paramètre est à configurer dans des cas spécifiques d'incohérences de comptabilisation. Il arrive en effet que le domaine de l'utilisateur qui a lancé des travaux d'impression et le domaine que le périphérique d'impression reconnaît ne correspondent pas. Dans ce cas, la comptabilisation des travaux d'impression peut être faussée. Il peut donc être utile de préciser le domaine dont doit tenir compte le WES.
 - Ignorer le domaine retourné par le périphérique et utiliser le domaine de l'utilisateur tel qu'il s'est authentifié dans le WES ;
 - Utiliser prioritairement le domaine transmis par le périphérique, ou, s'il est absent, le domaine de l'utilisateur ;
 - Utiliser prioritairement le domaine transmis par le périphérique ou considérer le travail comme anonyme ;
 - Utiliser le domaine sélectionné dans la liste présentée.

Configurer la section Gestion de la redirection (depuis v. 6.1.0.5290)

Configurez ici le fonctionnement du WES avec ou sans l'option AMX2 / BP-AM10 (cf. [Prérequis d'installation](#)).

- **Application OSA - option AMX2- BP-AM10** : cochez la case pour utiliser le WES avec l'option AMX2 / BP-AM10. Dans ce cas, un écran spécifique s'affiche après l'authentification pour donner accès aux fonctions Watchdoc, WEScan et les fonctions du périphérique.
Si vous ne cochez pas la case, le WES utilise l'option AMX3 / BP-AM11 avec les

fonctions du WES v. 3 classiques (mais sans accès à WEScan).

- **Redirection** : si l'utilisateur n'a pas de travaux d'impression en attente, précisez le comportement du WES :
 - **Automatique** : le WES affiche l'interface d'accueil définie par défaut ;
 - **Demander à l'utilisateur** : s'il y en a, le WES accède directement à la page des travaux en attente ou, s'il n'y a pas de travaux en attente, au menu du périphérique.
 - **Impressions en attente** : le WES affiche la liste des documents en attente même s'il n'y en a aucun.
 - **Accueil du copieur** : l'interface d'accueil par défaut du périphérique s'affiche ;
 - **Numérisation** : l'interface de numérisation du périphérique s'affiche ;
 - **Photocopie** : l'interface de photocopie du périphérique s'affiche ;
 - **Fax** : l'interface de fax du périphérique s'affiche.
- **Contenu du menu** : cliquez sur **Ajouter une entrée** pour sélectionner la ou les applications à afficher sur l'écran du périphérique.

Gestion de la redirection

Application OSA ☒ Utiliser l'option BP-AM10

Redirection Automatique ▼

Contenu du menu

Application	
⬆ ⬇	Menu du MFP ▼
⬆ ⬇	Impression à la demande ▼
⬆ ⬇ Ajouter une entrée	

Configurer la section Impression à la demande

Dans cette section, 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.
- **Application OSA** :
 - **Durée maximum des requêtes** : indiquez, en secondes, la durée d'inactivité au-delà de laquelle les requêtes ne sont plus exécutées ;
 - **Durée de session** : indiquez, en secondes, la durée d'inactivité au-delà de laquelle l'utilisateur qui s'est identifié sur le WES en est automatiquement déconnecté.
- **Pages optionnelles** :
 - **Activer la page Zoom** : cochez cette case pour que l'utilisateur puisse activer le zoom sur les travaux en attente d'impression ;
 - **Activer la transformation de spools** : cochez cette case pour activer la fonction de transformation de spools ;
 - **Activer les prévisualisations dans la page des jobs** : cochez cette case pour que l'utilisateur puisse prévisualiser les travaux en attente avant de valider l'impression.

- **Options d'affichage** : dans la liste, sélectionnez l'information tarifaire affichée à l'utilisateur via le WES : aucun, le prix ou le coût de ses impressions
 - **Forcer l'affichage monétaire sur 2 décimales** : cochez la case pour limiter l'affichage du prix à 2 décimales uniquement.
 - **Utiliser un logo personnalisé** : (pour le WES V2 uniquement) cochez la case si vous souhaitez afficher un logo personnalisé à la place du logo Watchdoc par défaut.
 - **Afficher les messages d'avertissement** : cochez cette case si vous souhaitez informer les utilisateurs de la politique d'impression mise en place qui pourrait modifier leurs choix initiaux.

Impression à la demande

Ordre de tri	Par ordre chronologique ("FIFO")
Application OSA	Durée maximum des requêtes: 30 sec Durée de session: 300 sec
	☐ Débloquer tous les documents à la connexion
Pages optionnelles	☒ Activer la page Zoom ☒ Activer la transformation de spools ☒ Activer les prévisualisations dans la page des jobs
Options d'affichage	Information tarifaire présentée à l'utilisateur: Aucun ☒ Forcer l'affichage monétaire sur 2 décimales ☐ Utiliser un logo personnalisé (\images\Embedded\Logo\logo.png) ☒ Afficher les messages d'avertissement de la politique d'impression.

Configurer la section Quota

- **Activer l'option** : cochez la case pour que le WES gère les quotas d'impression

☒ **Quota**

Dans le cas où vous cochez la case, complétez la configuration :

- en ajoutant au moins un quota ;
- en appliquant les PMV et tarifs sur les files d'impression associées au WES
- en précisant dans la section **Impression à la demande** l'information tarifaire présentée à l'utilisateur.

Configurer la section Numérisation

Cette section est utilisée pour configurer la fonction WEScan (cf. WEScan).

- **Icône dans le menu** : pour accéder à l'interface, l'utilisateur clique sur le logo WEScan. Par défaut, ce logo s'intitule WEScan.
 - **Nom de l'application** : saisissez le libellé que vous souhaitez associer au logo à la place du libellé par défaut ;
- **Préférences d'affichage - utiliser les dernières valeurs choisies...** : cochez la case pour proposer à l'utilisateur les profils (paramètres prédéfinis) de numérisation les plus utilisés, ce qui offre un gain de temps lorsque les usages de numérisation sont les mêmes. Précisez ensuite si le classement doit s'effectuer à l'aide ;
 - du **type de profil** : profil le plus souvent choisi ;
 - de la **date d'utilisation**: profil choisi lors de la dernière utilisation.

- **Ouvrir le volet de sélection** : cochez cette case pour proposer une interface dans laquelle l'utilisateur a le choix entre tous les paramètres de numérisation, ce qui est utile lorsque les usages de numérisation sont très variés. Précisez ensuite si vous souhaitez afficher
 - les **paramètres de numérisation** : l'utilisateur est libre de choisir les paramètres ;
 - les **profils** : l'utilisateur choisit parmi des profils de numérisation prédéfinis.
- **Autoriser les utilisateurs à changer le mode d'affichage** : cochez cette case pour permettre à l'utilisateur de personnaliser son interface en choisissant son mode d'affichage préféré.
- **Profil de numérisation** : pour chaque profil listé, vous pouvez cocher :
 - **activation** : pour le rendre actif dans l'interface embarquée ;
 - **héritage** : pour permettre à l'utilisateur de créer un nouveau profil héritant des paramètres du profil existant. L'utilisateur sera ensuite libre de modifier un ou plusieurs paramètres du profil d'origine ;
 - **traitement post-scan** : si un traitement post-scan a été configuré (cf. Traitements post-scan), sélectionnez-le dans la liste ;
 - **destinations** : la **destination** est l'endroit où est envoyé le document numérisé. Pour chaque profil, vous pouvez activer, désactiver et définir par défaut une ou plusieurs destinations :
 - **E-mail** : envoi de la numérisation vers l'e-mail d'un destinataire saisi dans l'interface ;
 - **Mon e-mail** : envoi de la numérisation vers l'e-mail de l'utilisateur (systématiquement connue) ;
 - **Dossier** : envoi de la numérisation vers un dossier prédéfini de l'espace de travail accessible à l'utilisateur.

☒ **Numérisation**

Icone dans le menu

Nom de l'application

Préférences d'affichage

☒ Utiliser les dernières valeurs choisies par les utilisateurs par défaut

Ordre de classement de profils par défaut : Dernière date d'utilisation ▼

☒ Ouvrir le volet de sélection des profils par défaut

Mode d'affichage par défaut : Paramètres de numérisation ▼

☐ Autoriser les utilisateurs à changer de mode d'affichage

Profil de numérisation	Nom	Toujours actif	Activation	Héritage	Traitement post-scan	Destinations
Papier standard HD	Non	☐ actif	☒ Héritage actif	Pas de traitement post-scan ▼	Destinations ▼	
Couleur standard	Non	☐ actif	☒ Héritage actif	Pas de traitement post-scan ▼	Destinations ▼	
Noir et blanc basse résolution	Non	☐ actif	☒ Héritage actif	Pas de traitement post-scan ▼	Destinations ▼	
Papier standard	Non	☐ actif	☒ Héritage actif	Pas de traitement post-scan ▼	Destinations ▼	
Couleur standard	Non	☐ actif	☒ Héritage actif	Pas de traitement post-scan ▼	Destinations ▼	
Noir et blanc basse résolution	Non	☐ actif	☒ Héritage actif	Pas de traitement post-scan ▼	Destinations ▼	

Configurer la section Périphérique

Dans cette section, configurez les modalités d'échange entre le périphérique sur lequel est paramétré le WES et Watchdoc dans le cas où les périphériques n'arrivent pas à accéder au serveur Watchdoc.

- **Tolérance aux pannes** : cochez cette case pour activer la fonction de tolérance aux pannes reposant sur un principe de répartition de charge (load-balancing). Si vous activez cette fonction, il est nécessaire de configurer l'impression interserveur (cf. [Configurer l'impression interserveur](#)).

- **Adresse serveur** : précisez
 - le nom DNS (déterminés au démarrage du service) du server Watchdoc.
 - l'alias DNS du server Watchdoc.
 - l'alias DNS du serveur
 - une adresse spécifique à saisir dans le champ dédié.
- **Réseau** : indiquez le port TCP sur lequel Watchdoc communique avec le périphérique (requête HTTP SOAP) dans le cas où le paramétrage du périphérique n'est pas le paramétrage par défaut :
 - **OSA Port** : 443 si vous utilisez le port sécurisé à l'aide du protocole SSL ; 80 si vous utilisez le port non-sécurisé à l'aide du protocole SSL.
- **TLS/SSL** : cochez les cases suivantes si vous souhaitez sécuriser :
 - les appels SOAP vers le périphérique
 - les appels SOAP depuis le périphérique
 - les pages affichées sur l'écran du périphérique ;
- **Identifiants** : saisissez dans le champ le mot de passe administrateur requis pour configurer le périphérique.

Périphérique

Tolérance aux pannes	☒ Activer la tolérance aux pannes Si vous activez cette fonctionnalité le WES nécessitera la base interserveur pour fonctionner.
Adresse serveur	Adresse IP du serveur
Réseau	Vous pouvez modifier les paramètres réseau, si le périphérique n'est pas configuré par défaut OSA Port Laisser vide pour auto, 443 pour SSL, 80 pour non-SSL
TLS/SSL	Utiliser une connexion sécurisée avec le périphérique ☐ Les appels SOAP vers le périphérique ☐ Les appels SOAP depuis le périphérique ☐ Les pages affichées sur le périphérique
Identifiants	Compte admin Mot de passe *****



L'activation du SSL peut provoquer des lenteurs ou des alertes en cas de certificats non reconnus.
Lorsque le SSL est désactivé, il est recommandé de ne pas utiliser l'authentification ou l'enrôlement du badge par compte et mot de passe.

Configurer la section Divers

Dans cette section, vous configurez le comportement des périphériques d'impression dans le cas où le serveur Watchdoc ne répond pas.

- **Délai de ping** : indiquez, en secondes, la fréquence à laquelle le périphérique interroge le serveur pour vérifier sa configuration et l'informer qu'il fonctionne correctement :

Divers

Délai de ping

Section Historique

Dans cette section sont affichées les informations relatives au profil WES configuré et aux modifications qui y ont été apportées.

Historique	
GUID	bf482449-1f29-4117-89a6-046dcfc298bc
Version	Édité 3 fois, dernière modification le 02/09/2019 à 17h36
Propriétaire	Cet élément est géré par ce serveur.

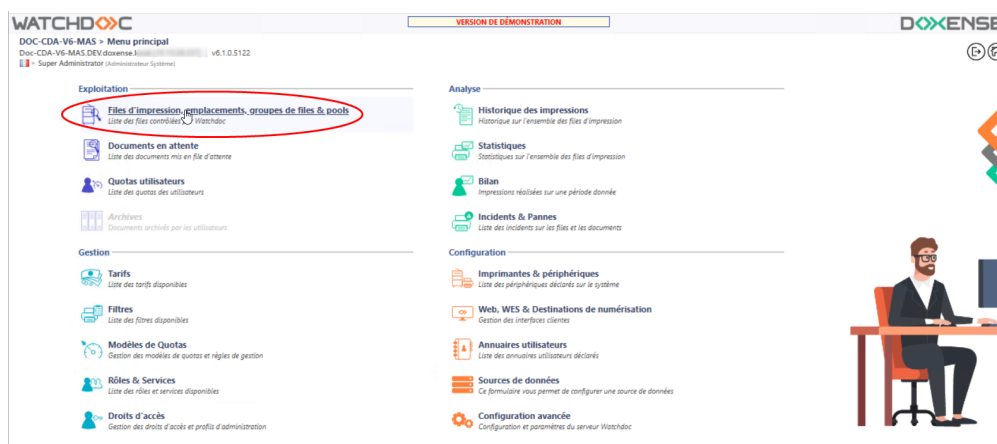
Valider le profil

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.

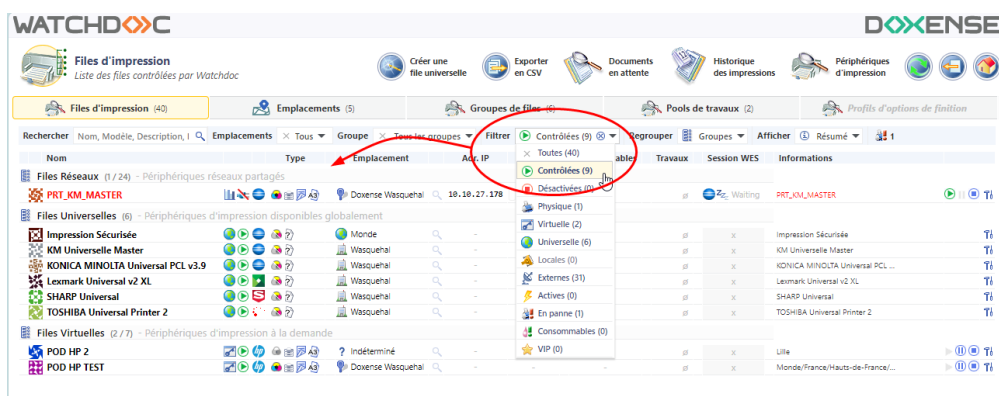
Configurer le WES sur la file

Accéder à l'interface

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



→ Vous accédez à l'interface présentant les files d'impressions. Dans cette file, activez le filtre **Contrôlées**, puis sélectionnez la file à configurer :



2. Pour cette file, cliquez sur le bouton  **Modifier les propriétés de la file** situé en bout de ligne.

Configurer le mode d'impression de la file

Configurer le nombre d'utilisateurs max.

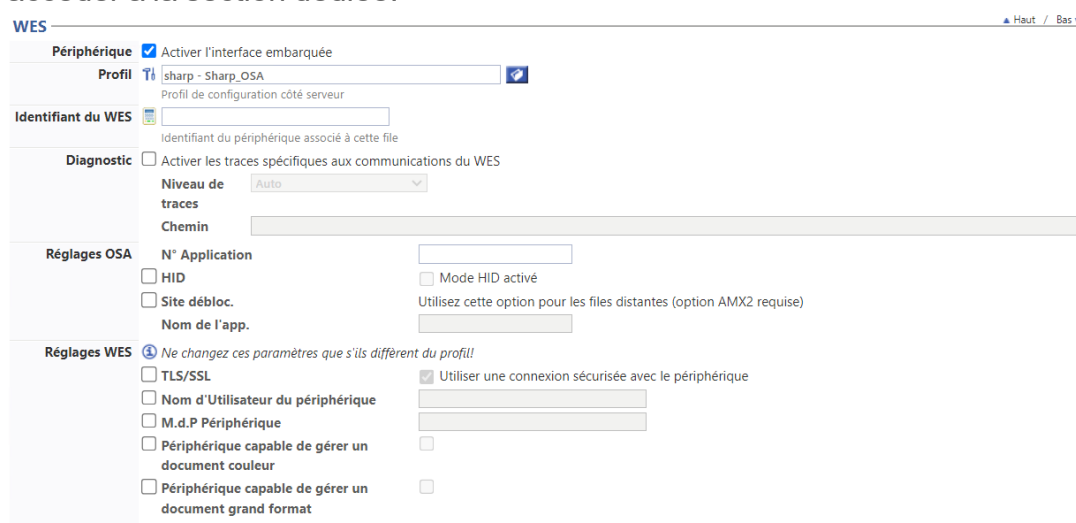
Pour accélérer l'authentification sur la file d'impression, Watchdoc conserve un nombre d'utilisateurs déjà authentifiés dans un fichier spécifique (qui n'est pas un fichier cache). Il convient d'indiquer le nombre maximum d'utilisateurs à conserver dans ce fichier.

Dans l'interface **Propriétés de la file d'impression**, section **Informations générales**,:

- **Nb max. d'utilisateurs** : saisissez dans le champ le nombre maximum d'utilisateurs à conserver dans ce fichier.
Si la file appartient à un groupe et que vous n'indiquez aucune valeur, c'est le nombre saisi pour le groupe qui est pris en compte.

Configurer le WES sur la file

Dans l'interface **Propriétés de la file d'impression**, cliquez sur la mention **WES** pour accéder à la section dédiée.



Dans la section WES de la file :

- **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. La liste est constituée des profils créés préalablement dans votre instance Watchdoc. Si le profil souhaité n'y figure pas, il convient de le configurer (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 :
 - **Auto** : conserve les traces standard.
 - **Inclure les contenus binaires** : conserve les traces détaillées.
 - **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 Watchdoc.
- **Réglages OSA** :
 - **N° d'application** : ce paramètre correspond au numéro attribué à l'application WES telle que configurée dans l'interface web du périphérique.

- **HID**
 - **Mode HID activé** : cochez la case si le périphérique utilise un lecteur de badges reposant sur la technologie HID (le paramètre s'applique alors uniquement sur la file d'impression, sans tenir compte de la configuration du profil WES) ;
 - **Site de déblocage** : permet d'envoyer les travaux d'impression vers un autre serveur en cas de défaillance de la file (paramètre devenu obsolète avec la fonction impression à la demande interserveur). Dans ce cas, complétez le champ suivant :
 - **Nom de l'app.** : saisissez le nom du serveur vers lequel sont envoyés les travaux d'impression en cas de défaillance de la file.
- **Réglages WES** : les réglages effectués sur le profil WES s'appliquent par défaut à la file. Si vous modifiez les paramètres suivants, ils annuleront les paramètres du WES et ne s'appliqueront que sur la file configurée
 - **TLS/SSL** : cochez cette case si vous souhaitez que le périphérique utilise une connexion sécurisée pour communiquer avec le serveur. L'activation du SSL peut provoquer des lenteurs ou des alertes en cas de certificats non reconnus. Lorsque le SSL est désactivé, il est recommandé de ne pas utiliser la connexion ou l'association automatique du badge (enrôlement) par compte et mot de passe.

- **Nom d'utilisateur du périphérique** : saisissez le nom du compte d'administration du périphérique (s'il est différent du compte par défaut) ;
- **MdP du périphérique** : saisissez le mot de passe du compte d'administration du périphérique (s'il est différent du mot de passe par défaut)
- **Périphérique capable de gérer un document couleur** : cochez la case si le périphérique permet l'impression couleur.
- **Périphérique capable de gérer un document grand format** : cochez la case si le périphérique permet l'impression dans des formats larges.

Configurer la transformation de spools

- **Mode de transformation** :
 - **Utiliser la valeur du groupe** : permet d'appliquer sur la file le paramétrage de transformation défini pour le groupe de files.
 - **Désactivé** : permet de désactiver la fonction sur cette file, quel que soit le paramétrage appliqué aux niveaux supérieurs (groupe ou serveur) ;
 - **Activé** : permet d'activer la fonction uniquement sur cette file quel que soit le paramétrage appliqué aux niveaux supérieurs (groupe ou serveur) ;
- **Diagnostic** : activer le traçage des spools : cochez la case si vous souhaitez que les spools soient conservés et définissez les conditions de traçage :
 - **Niveau de traces** : dans la liste, sélectionnez le niveau des traces que vous souhaitez conserver (aucune, erreurs, spools édités et tous) ;
 - **Activer pendant** : dans la liste, sélectionnez la durée pendant laquelle vous souhaitez activer le traçage des spools (une heure, un jour, une semaine ou un mois) :

Transformation de Spools ▲ Haut / Bas ▼

Transformation	Mode de transformation de spool : Utiliser la valeur du groupe ▼ (Activé)
Diagnostic	☒ Enregistrer l'activité de transformation de spool pour diagnostic.
	Niveau de traces Spools en erreur ▼
	Activer pendant Un Jour ▼



L'activation de la fonction de transformation de spools enclenche automatiquement l'activation du mode Client Site Rendering (**CSR**¹) dans la section **Périphériques**.

¹Client Side Rendering. Dans une infrastructure Client/serveur, le Client-side rendering est la prise en charge du spool par le poste client et non par le serveur. Le poste client envoie donc au serveur un fichier de spool finalisé.

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, vous revenez sur l'interface de configuration de la file sur la file où vous pouvez **installer** le WES.



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

Présentation de la section WES

Une fois le profil WES activé sur la file, dans l'interface **Propriétés** de la file apparaît la section **Sharp OSA**. Cette section comporte plusieurs boutons :

- **Périphérique WES** : donne accès à une page résumant tous les WES configurés sur le serveur ;
- **Accéder à l'interface WEB du périphérique** : raccourci vers le site web d'administration interne du périphérique ;
- **Installer** : permet à Watchdoc d'installer le WES sur le périphérique (peut prendre 30 sec.) ;
- **Désinstaller** : permet à Watchdoc de désinstaller le WES sur le périphérique. Une fois le WES désinstallé, il convient de redémarrer le périphérique ;
- **Editer la configuration** : permet d'accéder à la configuration du WES sur la file.
- **Associer le périphérique à cette file** : permet, une fois le WES installé, de forcer la synchronisation entre Watchdoc et le périphérique en cas de nécessité.

Procédure

1. Dans la section **Sharp OSA** cliquez sur le bouton  pour finaliser l'installation de l'application.
Cette installation se déroule en plusieurs étapes listées dans le **Rapport d'installation**.



→ Lorsque toutes les pastilles du rapport d'installation sont vertes, cela signifie que l'installation s'est bien déroulée et que le WES est prêt à être utilisé.

Lancez une impression et rendez-vous sur interface du périphérique pour vérifier que le WES Fonctionne.

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.

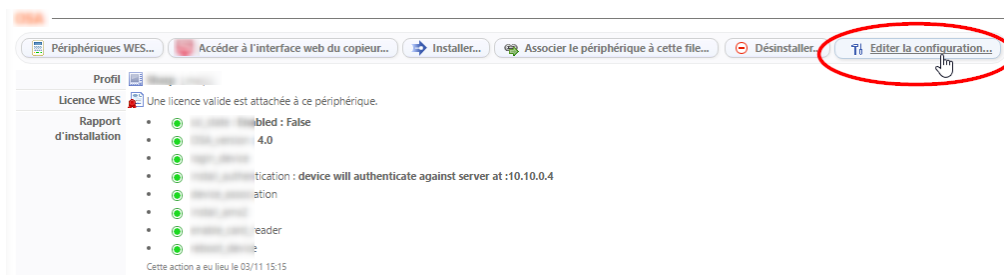
Pour obtenir un relevé optimal des données nécessaires au diagnostic, utilisez l'outil Watchdoc DiagTool fourni avec le programme d'installation de Watchdoc (cf. [Créer un rapport de logs avec DiagTool](#)).

Activer les traces du WES (WEStraces)

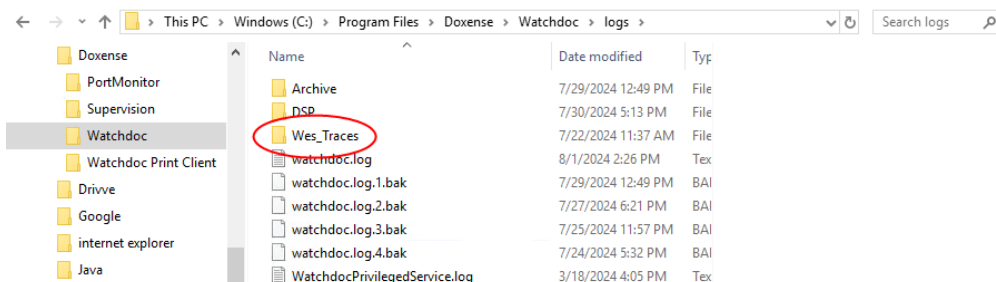
Pour effectuer un diagnostic du problème rencontré sur les applications embarquées, il convient d'activer les fichiers traces (logs) spécifiques aux communications du WES.

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.

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.

Installation du WES impossible à cause d'un problème de communication lié aux options AMX2 et AMX3

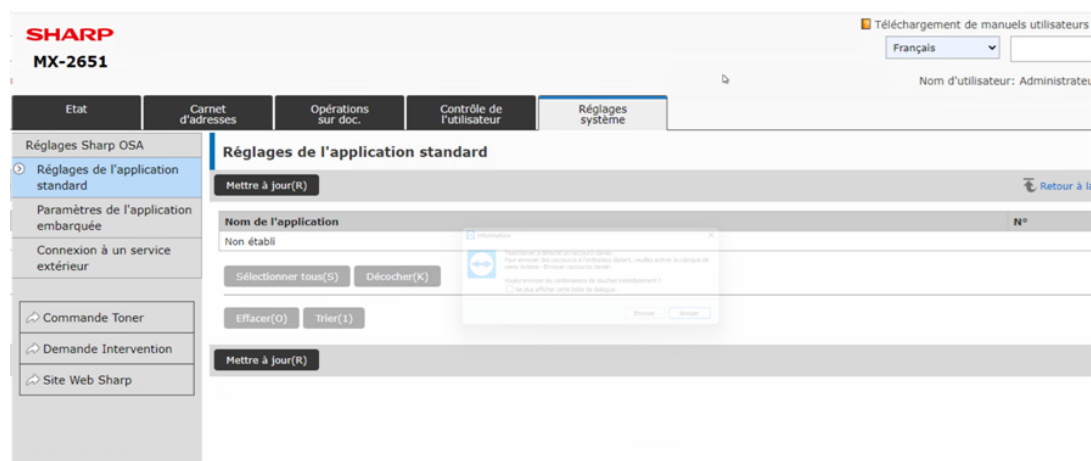
Contexte

Lors de l'installation du WES sur les périphériques Sharp MX-M2651, MX-M3051, MX-M3551, MX-M4051, MX-M5051 ou MX-M6051, le message d'erreur suivant apparaît dans le rapport, empêchant l'installation du WES :

```
WES Java request to [IP Adress] failed with statuts 404 Not Found  
Login failed (check credentials):
```



Dans l'interface de configuration du périphérique, sous l'onglet **Règlages système > Réglages Sharp OSA > Réglages de l'application standard**, l'interface se présente comme ci-dessous :



Cause

Ce problème est dû aux modules **AMX2** (module de communication avec une application) et **AMX3** (module de comptabilisation externe) qui n'ont pas été installés sur le périphérique*. Ce dernier ne peut donc pas communiquer avec Watchdoc.

* ces modules sont installés par défaut sur les modèles MX-M3071, MX-M3071S, MX-M3571, MX-M3571S, MX-M4071, MX-M4071S, MX-M5071, MX-M5071S, MX-M6071 ou MX-M6071, mais **doivent être installés** sur les périphériques d'impression MX-M2651, MX-M3051, MX-M3551, MX-M4051, MX-M5051 ou MX-M6051.

Résolution

1. Pour résoudre ce problème, contactez le Support Sharp, seul habilité à activer les modules AMX2 et AMX3 sur vos périphériques.
2. Une fois les modules activés, accédez à l'interface de configuration du périphérique ;
3. sous l'onglet **Règlages système > Réglages Sharp OSA > Réglages de l'application standard**, l'interface affiche le nom des applications tierces disponibles :
4. actif, le bouton **Ajouter** vous permet d'ajouter l'application WES sur le panel du périphérique Sharp.

WES Sharp - Accès au WES impossible depuis l'écran d'accueil du périphérique

Contexte

Lors de l'installation du WES sur des périphériques récents, aucun message d'erreur n'apparaît et le rapport d'installation indique qu'elle s'est bien déroulée.

Cependant, le WES (bouton "Mes impressions") n'apparaît pas sur l'écran d'accueil du périphérique Sharp.

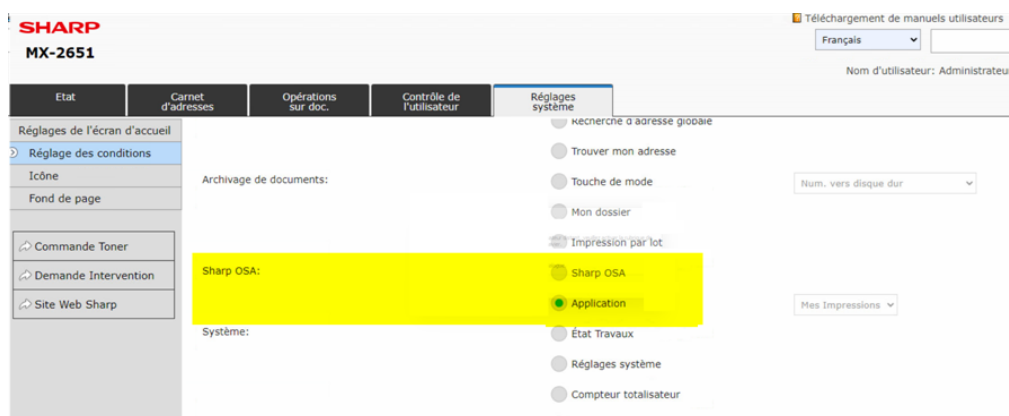
Cause

Ce problème peut être dû au fait que le WES n'est pas activé sur le périphérique qui ne le reconnaît donc pas.

Résolution

Pour résoudre ce problème,

1. accédez à l'interface de configuration du périphérique en tant qu'administrateur ;
2. sous l'onglet **Règlages système > Réglages de l'écran d'accueil > Réglage des conditions**, c'est l'option **Sharp OSA** qui est cochée pour le paramètre **Sharp OSA**;
3. cochez l'option **Application** :



4. **validez** ce nouveau paramétrage ;
5. depuis l'écran d'accueil du périphérique, vérifiez que vous accédez à l'application WES "Mes impressions".

Dysfonctionnement des MFP Sharp avec SNMP

Contexte

Il arrive que les périphériques Sharp ne fonctionnent plus après l'activation du SNMP et envoient une erreur de type "maintenance préventive".

Cause

Les périphériques Sharp utilisent SNMP pour envoyer des informations de maintenance préventives (en cas de toner ou de bac papier vides, par exemple).

Watchdoc est alors informé via SNMP que le périphérique est en panne alors que ce n'est pas le cas. Le message perdure, même après l'intervention qui permet de résoudre le problème (changement du toner et alimentation du bac à papier, par exemple).

Résolution

Modification unitaire

Pour résoudre le problème, il est possible de désactiver totalement le SNMP, mais on risque de perdre des données relatives à l'utilisation du périphérique. Il est donc recommandé de désactiver la surveillance de l'état du périphérique depuis l'interface d'administration Watchdoc :

1. depuis le **Menu principal**, section **Configuration > Imprimantes & périphériques**, sélectionnez le périphérique Sharp concerné par le problème ;
2. dans l'interface de configuration du périphérique, section **Monitoring** :
 - cochez la case **SNMP Activer le monitoring réseau** ;
 - décochez la case **Etat > Surveiller le niveau des consommables** ;
 - décochez la case **Etat > Surveiller le niveau des bacs papier**.

Monitoring

SNMP ☒ Activer le monitoring réseau du périphérique (recommandé)

Adresse IP 10.10.0.176

Communauté public

Communauté de lecture SNMP

private

Communauté d'écriture SNMP

État ☐ Surveiller l'état du périphérique (recommandé)

☒ Surveiller le niveau des consommables

☒ Surveiller le niveau des bacs papier

sec (polling)

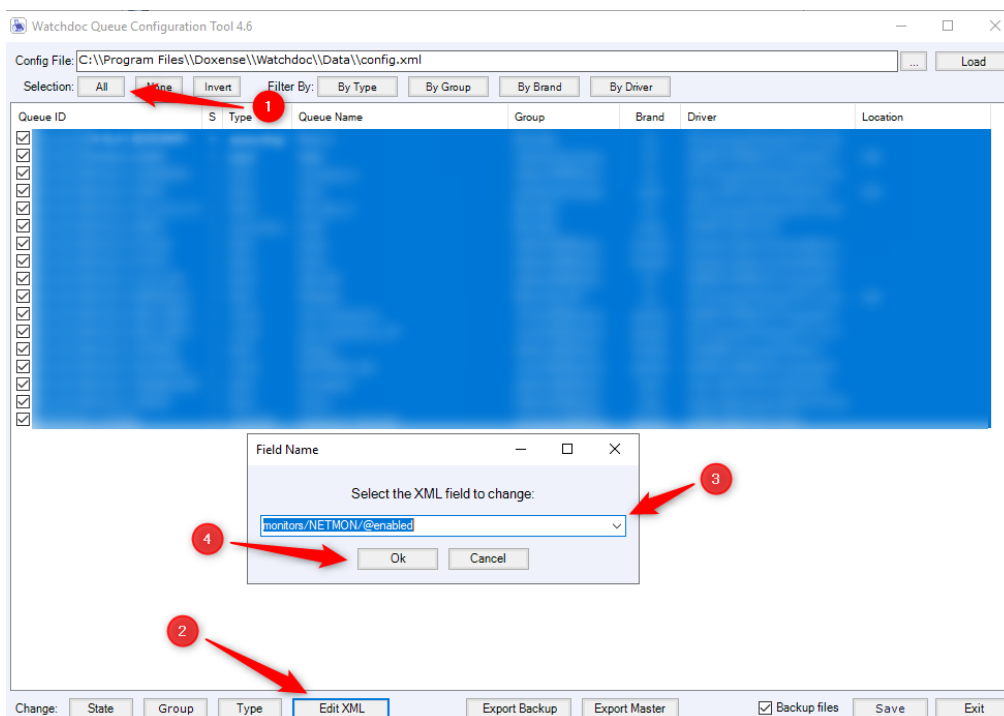
ms (ping timeout)

Diag. ☐ Enregistrer les requêtes SNMP dans le journal de l'application

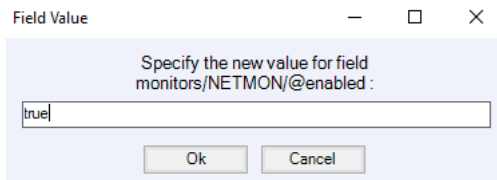
Modification en masse

Dans le cas où un grand nombre de périphériques est concerné par le problème, il est préférable d'utiliser l'outil de modification de masse **ConfigTool**.

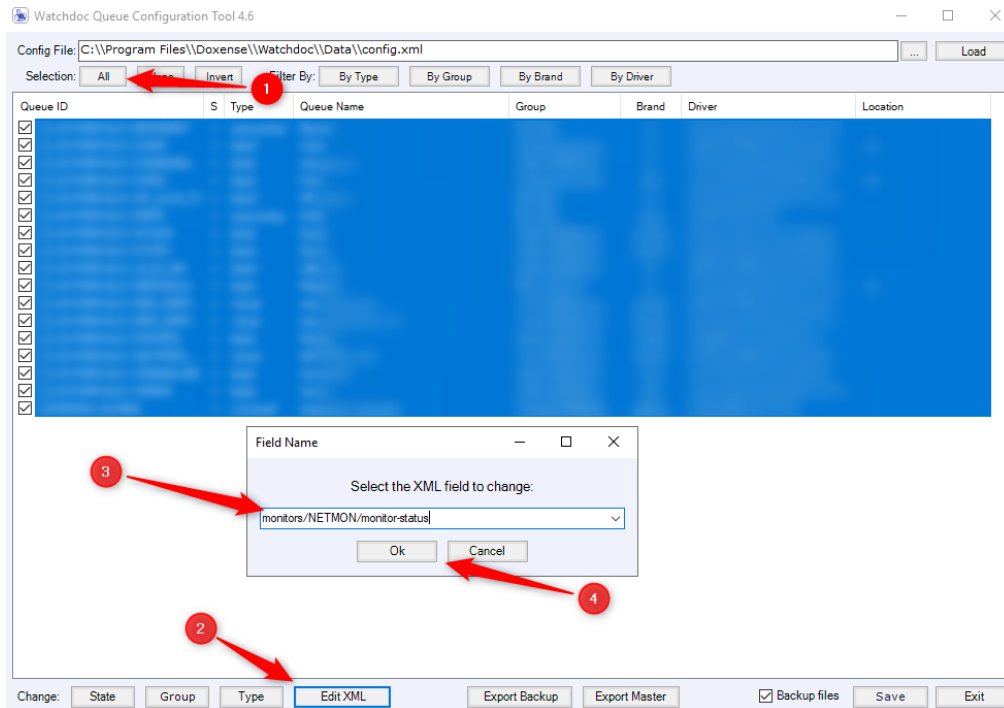
1. En tant qu'**Administrateur**, accédez au serveur sur lequel est hébergé Watchdoc ;
2. rendez vous dans **C:\Program Files\Doxense\Watchdoc\Tools\ConfigTool** et cliquez sur **ConfigTool.exe** ;
3. dans **ConfigTool**, sélectionnez les files d'impression à modifier ;
4. arrêtez le service Watchdoc ;
5. cliquez sur **All** en haut à gauche, puis sur **Edit XML** ;
6. dans la boîte **Field name**, sélectionnez **monitors/NETMON/@enabled** :



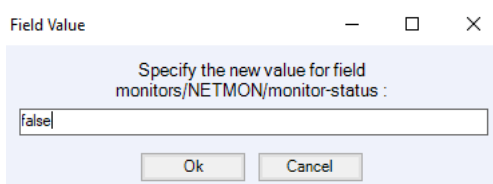
7. dans la boîte **Specify the new value**, saisissez la valeur **"true"** pour activer le SNMP en masse :



8. dans la boîte **FieldName**, sélectionnez ensuite **monitors/NETMON/monitor-status** :



9. dans la boîte **Specify the new value**, saisissez la valeur **"false"** pour désactiver le monitoring :



WES Sharp - Impression impossible depuis une file virtuelle

Contexte

Sur des périphériques équipés du WES Sharp sur lesquels est appliquée une politique d'impression, le travail n'est pas imprimé.

Le travail est lancé et s'affiche dans la file d'attente du WES. Quand l'utilisateur valide, le périphérique s'active, mais le document n'est pas imprimé.

Dans les logs, les utilisateurs ne sont pas reconnus pour l'impression ou la copie "scan tous" se retrouve dans ?META/anonymous.

Pourtant, les travaux en attente apparaissent bien dans la file virtuelle.

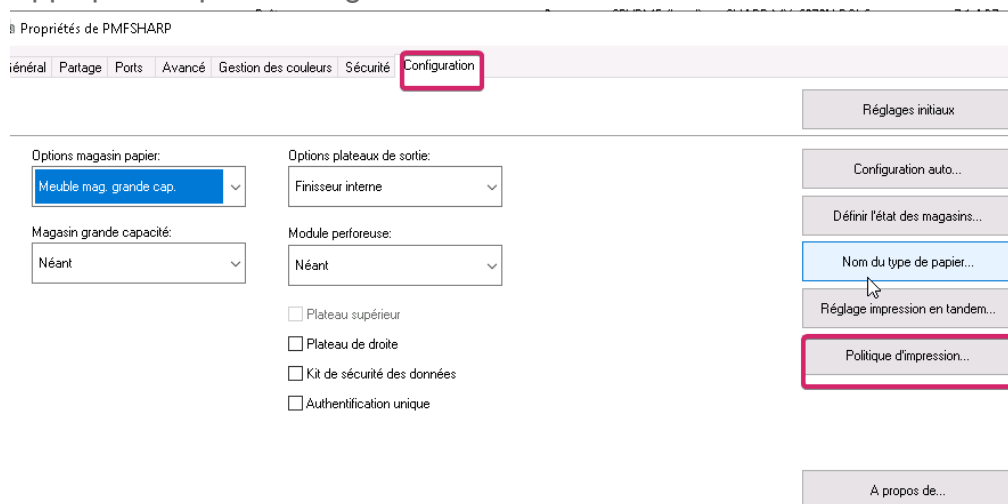
Cause

Le problème est lié à une configuration du pilote de la file d'impression virtuelle Sharp qui ne reconnaît pas le nom de connexion comme nom d'utilisateur.

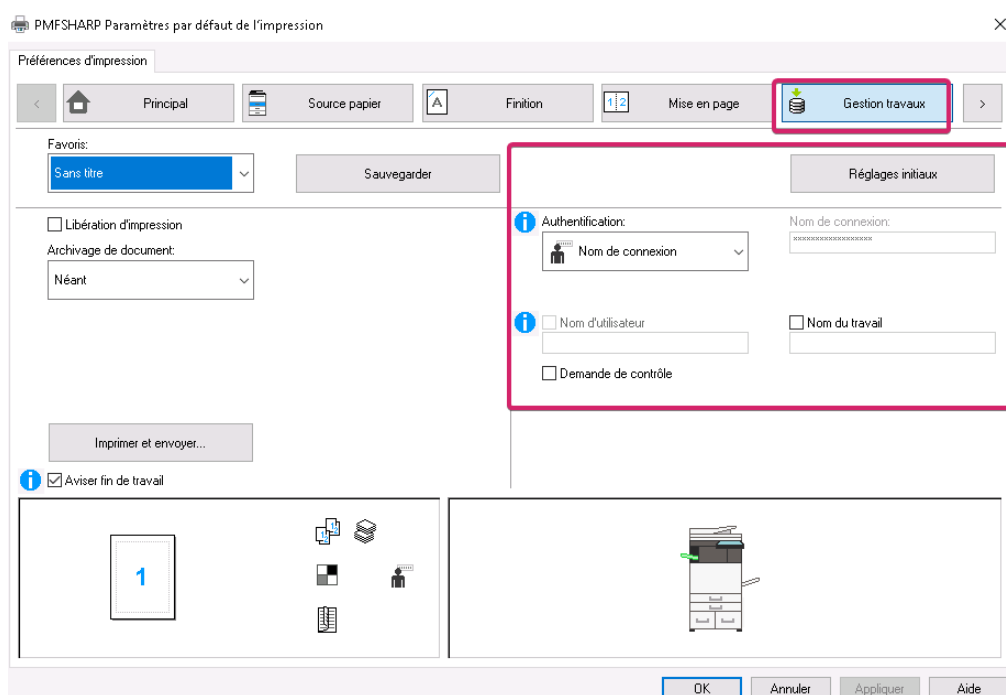
Résolution

Le problème doit être résolu dans l'interface de configuration du pilote Sharp :

1. rendez-vous sur l'interface d'administration du périphérique Sharp en tant qu'administrateur ;
2. dans le menu, cliquez sur Configuration ;
3. dans l'interface Configuration, cliquez sur Politique d'impression ;
4. dans l'interface Politique d'impression, cochez les cases
 - Utilisez le Nom de connexion Windows comme 'Nom de Connexion'
 - Utilisez le 'Nom de connexion' comme 'Nom d'utilisateur'.
5. Appliquez ce paramétrage:



6. Rendez-vous ensuite sur l'interface "Préférences d'impression par défaut" et cliquez sur l'onglet "Gestion travaux"
7. Dans la section "Réglages initiaux", pour le paramètre "Authentification", sélectionnez "Nom de connexion" :



8. Cliquez sur **OK** pour valider ce paramétrage.

Message d'erreur - Impossible de joindre le serveur d'auth.

Contexte

Alors que tous les prérequis d'installation sont respectés et que le WES a été installé sans problème sur des modèles v.6, le message d'erreur "Impossible de joindre le serveur d'auth." s'affiche sur le périphérique d'impression quand un utilisateur tente de s'identifier.

Cause

Le dysfonctionnement provient d'une configuration sur le périphérique d'impression : lors de l'installation du WES, le paramètre "Activer l'Authentification hors-ligne" est activée.

Résolution

Après avoir installé le WES,

1. rendez-vous dans l'interface de configuration du périphérique ;
2. sous l'onglet **Réglages système**, cliquez sur **Réglages d'authentification** > **Réglages par défaut**
3. dans la section **Paramètres d'utilisation des Informations d'authentification**, décochez la case **Activer l'authentification Hors-Ligne avec les Informations utilisateur stockées...**

