



Service à distance VideojetConnect™ Remote Service

# Configuration informatique requise et FAQ

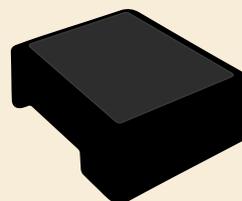
## Caractéristiques et avantages

Premier à savoir (alertes à distance)	Premier à réagir (tableaux de bord)	Premier à réparer (connexion à l'imprimante)	Premier à améliorer (optimisation des performances)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Information du personnel de l'usine de l'état de l'imprimante, même s'il n'est pas présent sur la ligne</li> <li>Les alertes envoyées à Videojet lui permettront de démarrer le diagnostic de manière proactive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accès à l'imprimante à distance depuis n'importe quelle région du monde</li> <li>Aperçu des données de configuration et de performances de l'imprimante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajustement à distance des réglages et paramètres de l'imprimante</li> <li>Identification à distance de pièces éventuellement défectueuses en vue d'une résolution plus rapide sur site</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyses et rapports pour identifier des opportunités d'amélioration</li> <li>Historique des événements de l'imprimante pour mesurer la progression</li> </ul>

## Configuration matérielle et logicielle requise

### Serveur périphérique distant (RES)

- Le serveur périphérique distant (RES, Remote Edge Server) est un micro-ordinateur doté d'un système d'exploitation Linux qui permet de collecter et d'envoyer dans le cloud Videojet des informations provenant des imprimantes qui prennent en charge le service à distance VideojetConnect™ Remote Service
- Le serveur RES recueille notamment des informations émises par les imprimantes et transfère ces fichiers par le biais d'un tunnel sécurisé vers un nœud de terminaison spécifié dans le cloud Videojet
- Protocole système (WAN et LAN) : TCP-IP
- Ports pour la communication avec le cloud : 443 et 53 (DNS)
- Nœud de terminaison AWS utilisé : kinesis.us-west-2.amazonaws.com



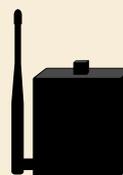
#### Dimensions du RES

Longueur : 104,95 mm  
 Largeur : 74,95 mm  
 Hauteur : 36,00 mm

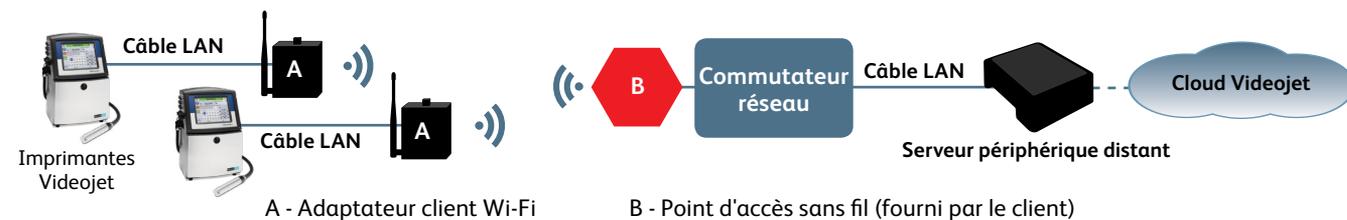
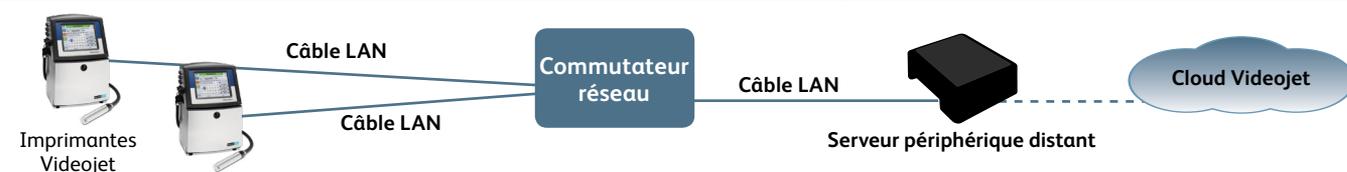
Contactez votre conseiller ou votre représentant local Videojet pour commander le serveur périphérique distant.

### Kit client Wi-Fi

- Le kit client Wi-Fi est une passerelle sans fil Wi-Fi qui étend les capacités Wi-Fi aux périphériques équipés d'origine de l'Ethernet filaire uniquement
- Ce kit permet de connecter des imprimantes qui ne sont pas à proximité d'une connexion Ethernet, ou pour des installations ne disposant pas de capacités Ethernet
- Spécifications de sécurité : WEP, WPA-PSK, WPA-TKIP, WPA2 AES, 802.11i
- Environnement d'exploitation requis : utilisation à l'intérieur uniquement, températures de fonctionnement comprises entre -10 et 60 °C (14 et 140 °F). Taux d'humidité en utilisation de 5 à 95 % sans condensation
- Portée de 100 mètres



Pour les clients d'Amérique du Nord, contactez votre conseiller ou votre représentant local Videojet pour commander le pont client Wi-Fi. Dans toutes les autres régions, utilisez un pont Wi-Fi conforme aux spécifications ci-dessus.



## Configuration réseau requise

### Connectivité LAN :

#### Serveur périphérique distant (RES) ↔ communication avec l'imprimante

Le serveur RES et les imprimantes Videojet communiquent par l'intermédiaire des protocoles et ports suivants, comme décrit ci-dessous :

- TCP 3282** – Données de l'imprimante transférées vers le RES environ toutes les 30 secondes, 2 ko par imprimante. En cas de défaillances ou d'avertissements, environ 8 ko sont transférés par occurrence.
- TCP 5900** – Pour la connexion VNC (Virtual Network Computing) aux imprimantes
- TCP 80** – Pour la connexion HTTP aux imprimantes

Pour les connexions d'accès à distance aux imprimantes, il existe une charge de données d'environ 2-4 ko par seconde en cas d'activité. Idéalement, le RES et les imprimantes se trouveront sur le même sous-réseau / VLAN. Si tel n'est pas le cas, les commutateurs réseau doivent être gérés par le client de manière à autoriser la communication sur ces ports.

### Connectivité WAN :

Les communications entre le RES et le cloud Videojet sont toujours initiées par le RES. Les données de l'imprimante sont transférées via HTTPS.

#### RES ↔ communication cloud Videojet

La communication entre le RES et le cloud Videojet s'effectue sur les protocoles et ports suivants :

- TCP 443 (HTTPS SSH), TCP / UDP 53 (DNS)**
- Données téléchargées depuis le RES vers le cloud Videojet. Le RES tentera de télécharger les données vers le cloud toutes les 5 secondes si nécessaire. Le volume de données dépendra du nombre d'imprimantes et de l'activité de l'entreprise.

## Sécurité des données (mesures pour protéger votre réseau)

- Un accès externe à vos imprimantes par Videojet est autorisé sur demande par votre personnel interne désigné via les imprimantes
- La transmission des données s'effectue toujours en sortie et uniquement via HTTPS, sauf si le dépannage à distance est requis
- L'accès aux données du cloud Videojet est limité au service d'assistance technique de Videojet et aux utilisateurs définis par le client, et est contrôlé par l'assistance technique utilisateur et la localisation géographique
- Informations relatives à la sécurité AWS : <http://aws.amazon.com/fr/security/>

## Assistance informatique et informations supplémentaires

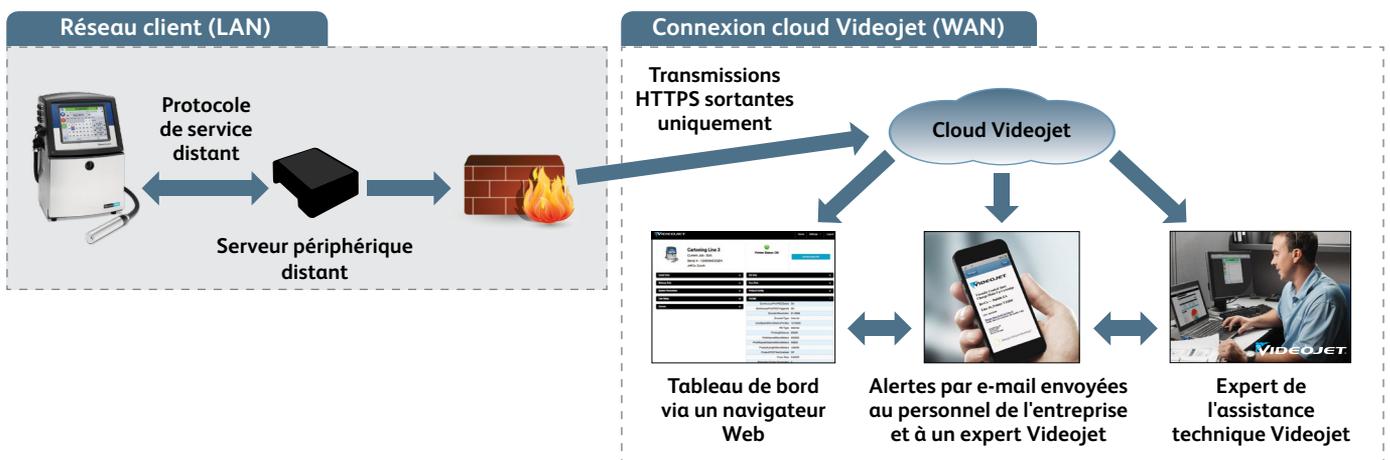
- Envoyez un e-mail à un expert du service d'assistance technique de Videojet à l'adresse : [vrshelpdesk@videojet.com](mailto:vrshelpdesk@videojet.com)
- Rendez-vous sur le site : [www.videojet.fr/remoteservice](http://www.videojet.fr/remoteservice)

### Q : Qu'est-ce que le service à distance VideojetConnect™ Remote Service (VRS) \*?

R : Le système dédié de diagnostic et d'alerte à distance VRS est conçu pour les imprimantes Videojet prenant en charge Ethernet. Ce système à distance permet de transmettre par e-mail et message texte des notifications en temps réel relatives à des modifications de l'état de l'imprimante, des avertissements et/ou des défaillances. Le système VRS permet également au personnel de maintenance interne et/ou au service d'assistance technique de Videojet désigné d'accéder à distance à l'imprimante afin d'exécuter des diagnostics, d'effectuer des dépannages, d'ajuster des paramètres et d'aider le personnel de l'entreprise à résoudre des problèmes d'impression.

### Q : Où les données d'impression résident-elles et comment le service à distance VideojetConnect™ Remote Service se connecte-t-il à nos imprimantes ?

R : Les données transitent par un serveur périphérique distant et sont ensuite transférées dans le cloud Videojet, où elles sont stockées en permanence.



### Q : Quels sont les avantages du transfert de données dans le cloud Videojet ?

R : Autoriser le transfert de données dans le cloud Videojet permet d'accélérer les délais de réponse. Le service d'assistance technique de Videojet est également en mesure de diagnostiquer les problèmes, de les résoudre et/ou de dépanner l'imprimante à distance, lorsque cela est possible. Si un service supplémentaire s'avère nécessaire, il est possible d'établir un plan d'action personnalisé pour le technicien de maintenance en charge. Ces informations et le plan d'action permettent à votre technicien de maintenance Videojet d'arriver sur place avec les connaissances, les compétences et les pièces appropriées pour résoudre vos problèmes d'impression. Nous sommes ainsi en mesure d'assurer un délai de réaction et de dépannage le plus court possible afin de maintenir le bon fonctionnement de vos lignes.

### Q : Combien d'imprimantes peuvent être connectées à un serveur périphérique distant ?

R : Un serveur périphérique distant peut prendre en charge jusqu'à 30 imprimantes.

### Q : Quels sont les ports nécessaires pour le service à distance VideojetConnect™ Remote Service ?

R : Pour les données uniquement, de l'imprimante au serveur périphérique distant : port 3282. Du serveur périphérique distant au cloud Videojet : port 443. Toutes les données envoyées vers le cloud sont cryptées via SSH et transmises à AWS (Amazon Web Services). La connexion à distance aux imprimantes nécessite des ports supplémentaires.

### Q : Dois-je fournir des adresses IP statiques pour les imprimantes connectées au service à distance VideojetConnect™ Remote Service ?

R : Si la plupart de nos imprimantes prennent en charge le protocole DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol), nous suggérons, pour faciliter l'installation, de maintenir tous les équipements Videojet sur des adresses IP statiques, si cela s'avère possible. Le serveur périphérique distant nécessitera toujours une adresse IP statique.

### Q : Comment les imprimantes Videojet vont-elles se connecter à mon réseau Wi-Fi ?

R : Notre kit client Wi-Fi est un point d'accès Wi-Fi d'entreprise qui peut être configuré selon plusieurs modes afin de prendre en charge pratiquement n'importe quelle configuration de réseau Wi-Fi. Généralement, nous utilisons le mode de pont client afin de relier la connexion Ethernet de l'imprimante au réseau Wi-Fi.

\*Le service à distance VideojetConnect™ Remote Service n'est pas disponible dans toutes les régions du monde. Contactez votre conseiller Videojet local pour connaître les disponibilités dans votre région.

Contactez le **0810 442 800**  
(prix d'un appel local)  
E-mail [marquage@videojet.fr](mailto:marquage@videojet.fr)  
ou rendez-vous sur le site [www.videojet.fr](http://www.videojet.fr)

Videojet Technologies SAS  
ZA Courtaboeuf / 16 av. du Québec / Bât. Lys  
91140 Villebon Sur Yvette / France



© 2017 Videojet Technologies SAS — Tous droits réservés.

Videojet Technologies s'est fixé comme politique de toujours améliorer ses produits. Nous nous réservons le droit de modifier la conception et/ou les spécifications de nos produits sans préavis.

Réf. SL000628  
ss-remote-service-it-requirements-fr-0517

