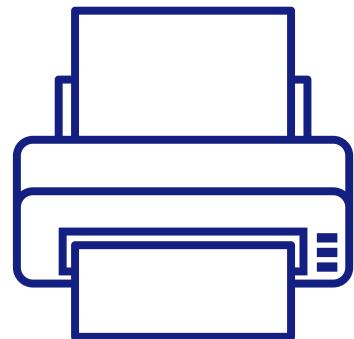


SITUATION PROFESSIONNELLE N°2

**PRISE EN MAIN À DISTANCE POUR
RÉSOLUTION D'UN PROBLÈME
D'IMPRIMANTE RÉSEAU**

PIERRE-LOUIS GOBERT

SOMMAIRE



1

Contexte de la demande

2

Prise en charge du ticket par le technicien

3

Diagnostic à distance

4

Intervention technique

5

Test et validation avec l'utilisateur

6

Clôture du ticket et traçabilité

1. Contexte de la demande

Un utilisateur du Puy du Fou rencontre un problème d'impression sur une imprimante réseau.

Les documents envoyés restent en file d'attente et aucune impression ne sort.

Afin de signaler le dysfonctionnement, l'utilisateur crée un ticket via l'outil Atera, utilisé par le service informatique pour la gestion des incidents.

- #6136 | Problème Impression

Créé il y a quelques secondes • Modifié il y a quelques secondes

Statut	Assigner un technicien	Groupe assigné	Statut d'activité
Ouvert ▼	 Pierre Louis GOBERT ▼	DSI - Support ▼	● Lu ▼

 Réponse publique Note interne

★ Générer une réponse ou saisissez votre message ici

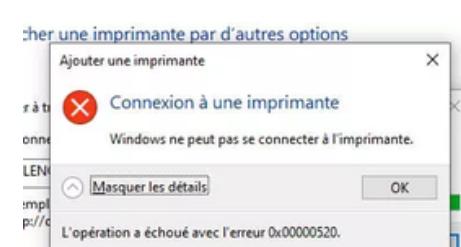
 Joindre des fichiers Selectionner un modèle de réponse rapide ▼

Conversation (1) Activité du ticket (6)

Dec 30, 2025, 11:00 AM ▼

Bonjour,

Je n'arrive plus à imprimer. Pouvez vous intervenir ?



2. Prise en charge du ticket par le technicien

Le ticket apparaît dans la console Atera côté technicien.

Après consultation des informations fournies par l'utilisateur, le ticket est pris en charge et son statut est modifié afin d'indiquer que l'intervention est en cours.

Grâce à Atera, le technicien peut prendre la main à distance sur le poste de l'utilisateur, ce qui permet d'intervenir rapidement sans déplacement.

Informations sur le demandeur

Utilisateur



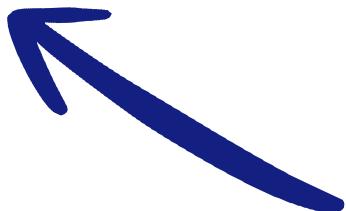
Site

Puy du Fou - FRANCE

E-mail



Appareil



Splashtop est l'outil permettant au technicien de prendre la main à distance sur le poste de l'utilisateur concerné par le problème en question

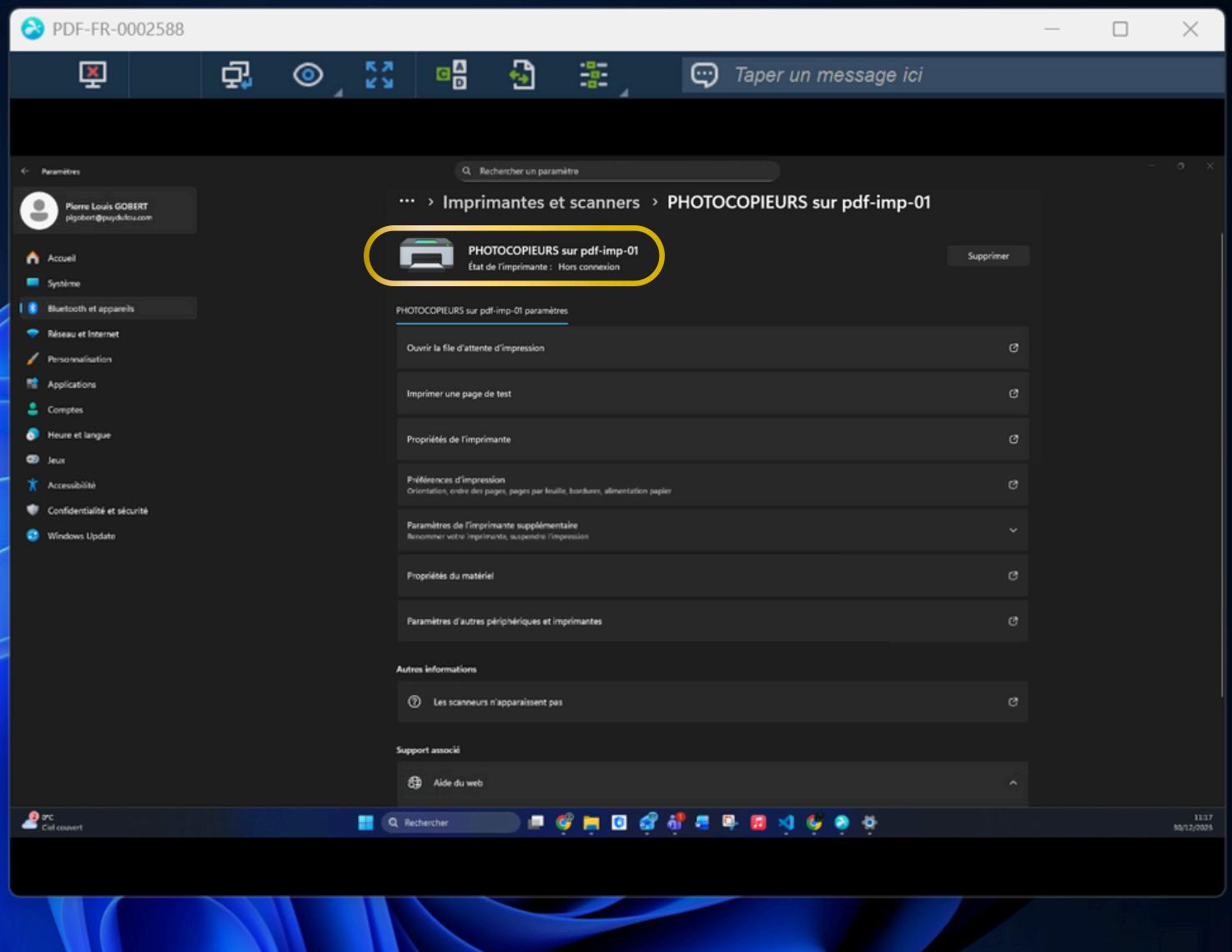


3. Diagnostic à distance

Une fois connecté au poste de l'utilisateur, le technicien effectue plusieurs vérifications :

- imprimante définie par défaut,
- état de la file d'attente d'impression,
- configuration du port réseau associé à l'imprimante.

Le diagnostic révèle que l'imprimante est **HORS CONNEXION**



4. Intervention technique

Pour résoudre le problème, le technicien procède aux actions suivantes :

- suppression de l'ancienne imprimante configurée avec une adresse IP incorrecte,
- ajout de la nouvelle imprimante réseau en utilisant la bonne adresse IP via un port TCP/IP,
- installation ou sélection du pilote approprié,
- définition de l'imprimante comme imprimante par défaut.

Ici, en tant que technicien, nous allons commencer par supprimer l'imprimante et la rajouter via le protocole TCP/IP

Pour cela, il faut se rendre dans les paramètres, ajouter une imprimante manuellement, et 'Ajouter une imprimante à l'aide d'une adresse IP ou d'un nom d'hôte

← Ajouter une imprimante

Rechercher une imprimante par d'autres options

Ajouter une imprimante à l'aide d'une adresse IP ou d'un nom d'hôte

M'aider à trouver mon imprimante un peu plus ancienne

Rechercher une imprimante dans l'annuaire, en fonction d'un emplacement ou d'une

Sélectionner une imprimante partagée par nom

Exemple : \\ordinateur\imprimante ou
http://ordinateur/printers/imprimante/.printer

Ajouter une imprimante à l'aide d'une adresse IP ou d'un nom d'hôte

Ajouter une imprimante Bluetooth, sans fil ou réseau détectable

Ajouter une imprimante locale ou réseau avec des paramètres manuels

Suivant Annuler

4. Intervention technique

← Ajouter une imprimante

Entrer un nom d'hôte ou une adresse IP d'imprimante

Type de périphérique :

Périphérique TCP/IP

Nom d'hôte ou adresse IP :

192.168.30.110

Nom du port :

192.168.30.110

Interroger l'imprimante et sélectionner automatiquement le pilote à utiliser

La détection automatique détecte les imprimantes WSD et TCP/IP.

Pour rechercher une imprimante IPP, IPP doit être sélectionné dans le menu de liste déroulante.

Suivant

Annuler

L'imprimante que nous devons ajouter est une CANON, on choisit donc ce fabricant avec la dernière version

← Ajouter une imprimante

Installer le pilote d'imprimante



Choisissez l'imprimante dans la liste. Cliquez sur Windows Update pour voir d'autres modèles.

Pour installer le pilote à partir d'un CD d'installation, cliquez sur Disque fourni.

Fabricant

Canon

Generic

Microsoft

Imprimantes

Canon Generic Plus PCL6 Version : 2.0.0.0 [27/12/2018]

Canon Generic Plus PCL6 Version : 2.90.0.0 [26/06/2023]

Canon Generic Plus UFR II



Ce pilote a été signé numériquement.

Windows Update

Disque fourni...

[Pourquoi la signature du pilote est-elle importante ?](#)

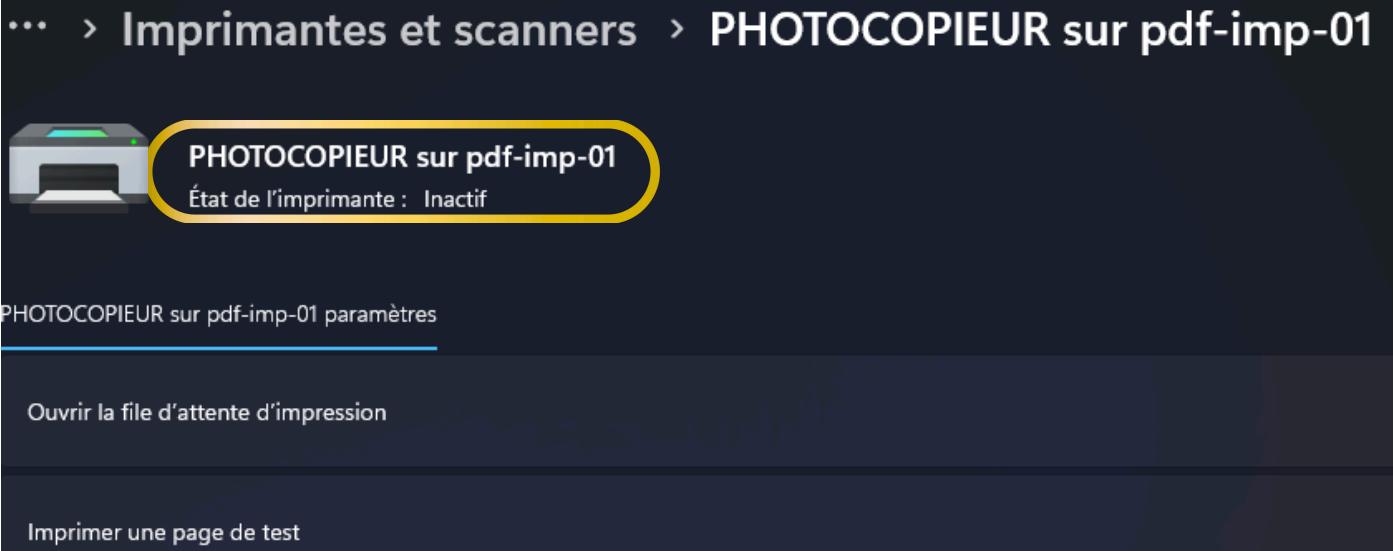
Suivant

Annuler

4. Intervention technique

Après avoir ajouté l'imprimante, la fenêtre des paramètres s'ouvre avec notre photocopieur en état : Inactif, ce qui signifie que nous avons récupéré l'accès à l'imprimante.

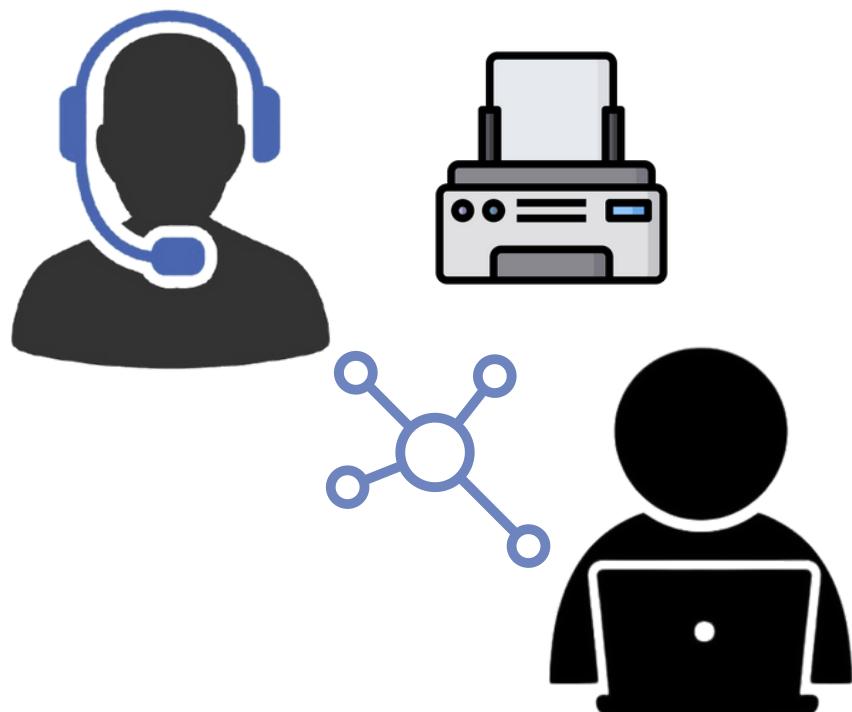
... > Imprimantes et scanners > **PHOTOCOPIEUR sur pdf-imp-01**



PHOTOCOPIEUR sur pdf-imp-01 paramètres

Ouvrir la file d'attente d'impression

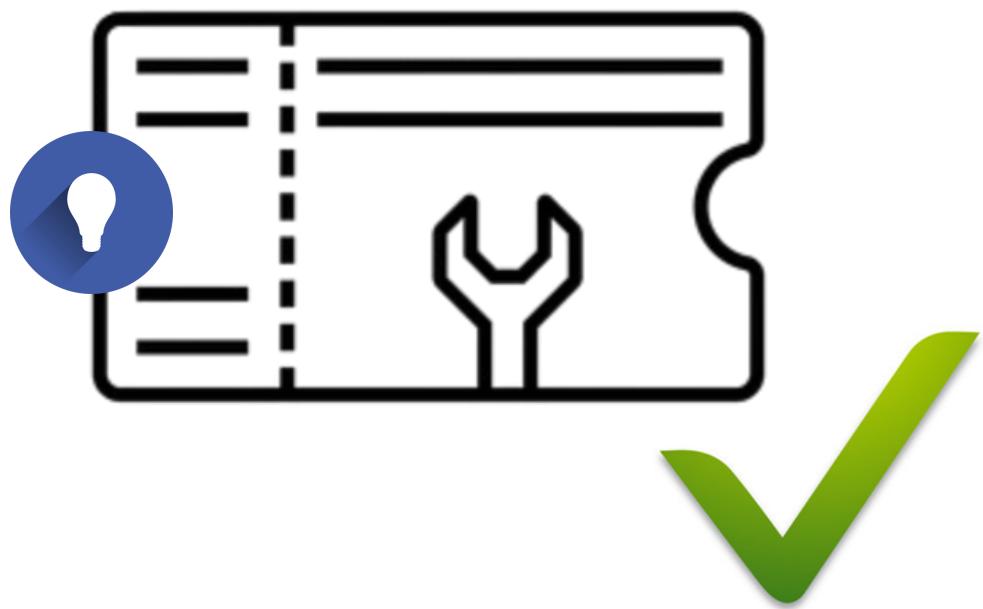
Imprimer une page de test



5. Test et validation avec l'utilisateur

Un test d'impression est effectué à distance afin de vérifier le bon fonctionnement de l'imprimante.

L'impression étant réussie, l'utilisateur confirme que le problème est résolu.



6. Clôture du ticket et traçabilité

Le ticket est ensuite clôturé dans Atera avec un commentaire détaillant les actions réalisées.

L'ensemble de l'intervention est conservé dans l'historique du ticket, assurant une traçabilité complète de la demande.



Canon