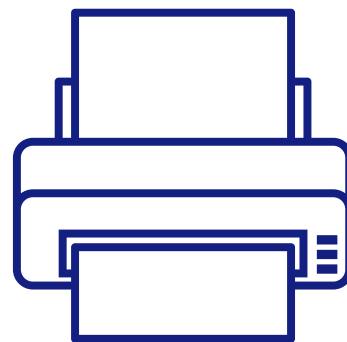


# SITUATION PROFESSIONNELLE N°2

---

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

# 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 ▾

PL Pierre Louis GOBERT ▾

DSI - Support ▾

● Lu ▾

PL

Réponse publique

Note interne

✦

Générer une réponse

ou saisissez votre message ici

📎 Joindre des fichiers

Sélectionner 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 ?

cher une imprimante par d'autres options

Ajouter une imprimante

✖ Connexion à une imprimante

Windows ne peut pas se connecter à l'imprimante.

Masquer les détails

OK

L'opération a échoué avec l'erreur 0x00000520.

## 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

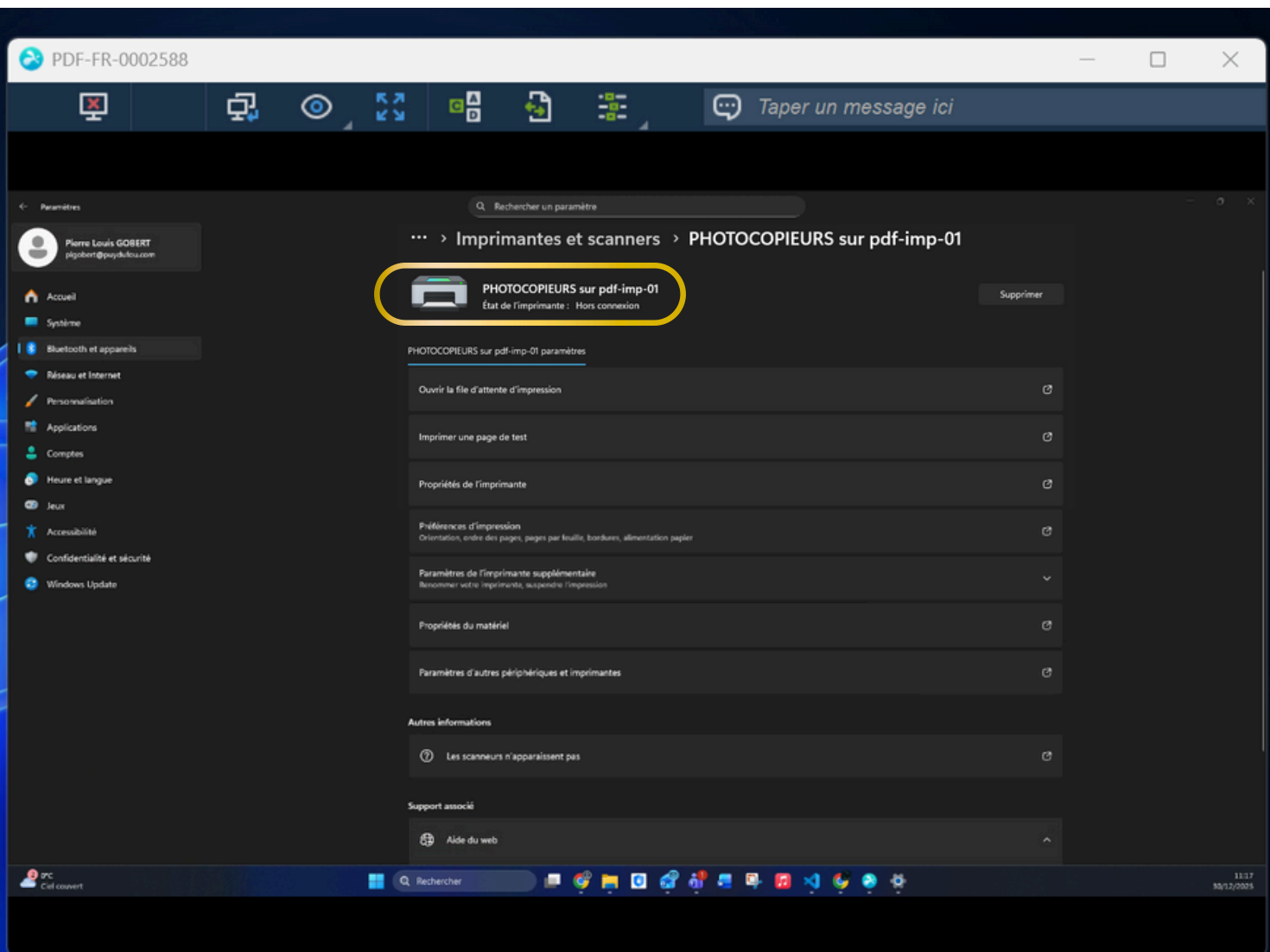


# 3. Diagnostic à distance

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

- ☐ 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

Parcourir...


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	Imprimantes
Canon	 Canon Generic Plus PCL6 Version : 2.0.0.0 [27/12/2018]
Generic	 Canon Generic Plus PCL6 Version : 2.90.0.0 [26/06/2023]
Microsoft	 Canon Generic Plus UFR II



Ce pilote a été signé numériquement.

[Windows Update](#)

[Disque fourni...](#)

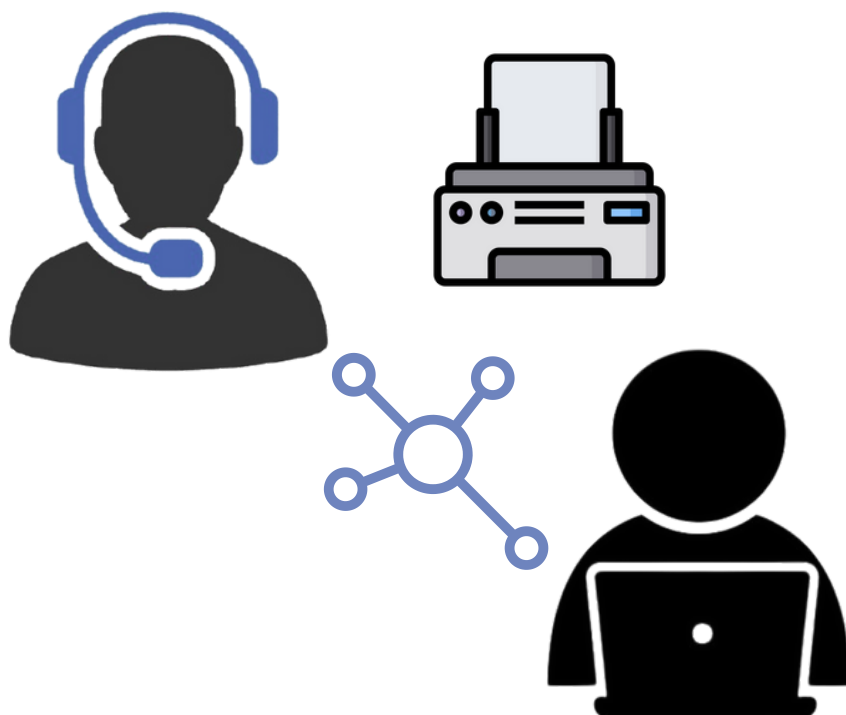
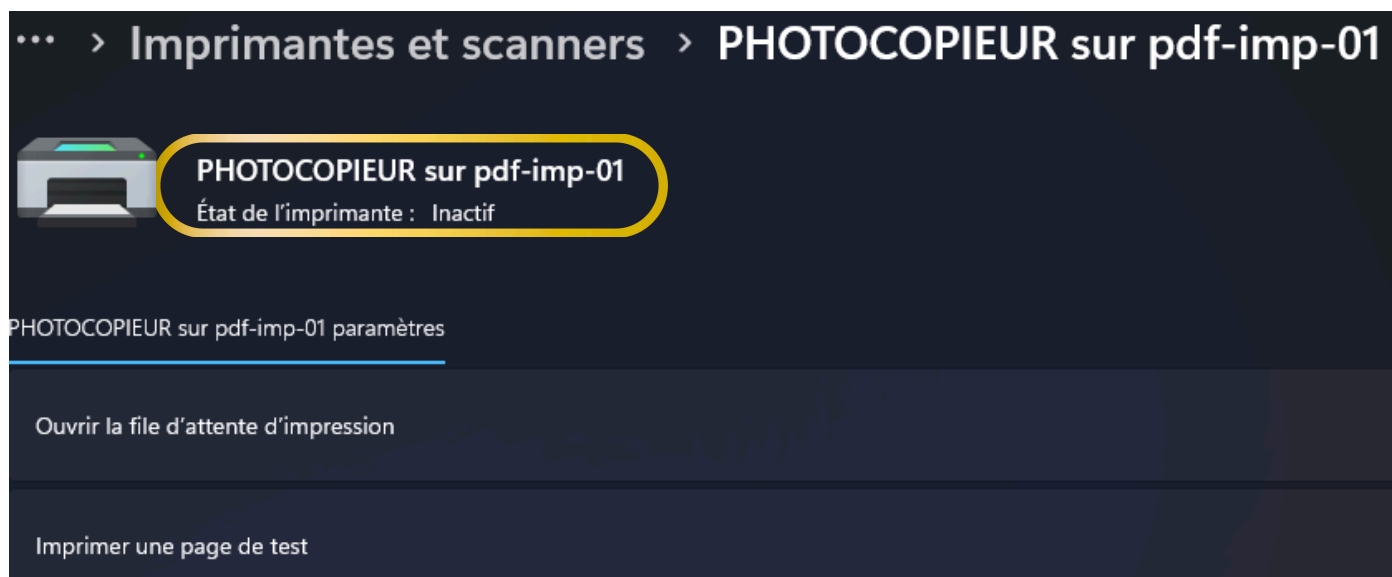
[Pourquoi la signature du pilote est-elle importante ?](#)

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.





## 5. Test et validation avec l'utilisateur

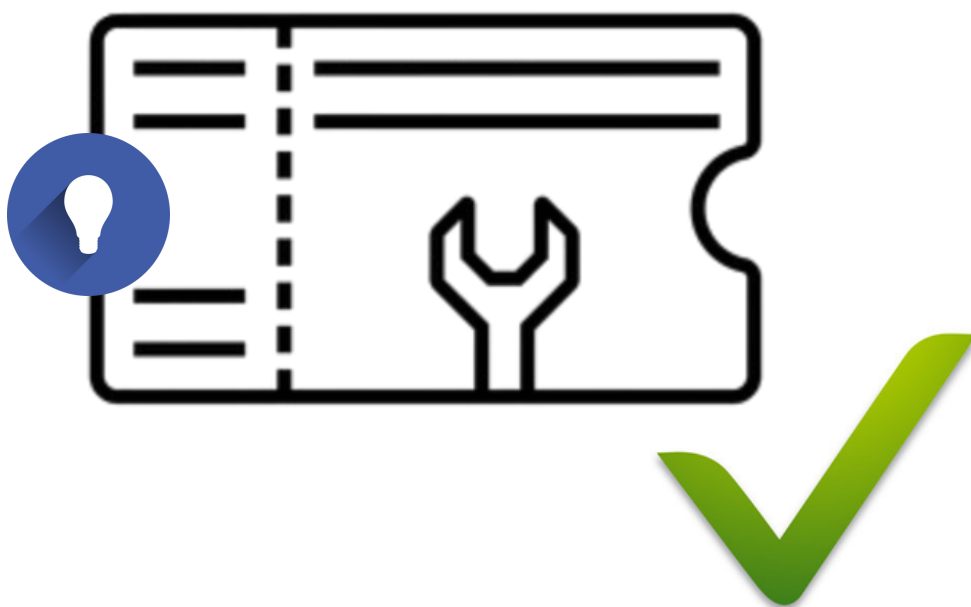
Un test d'impression est effectué à distance afin de vérifier le bon fonctionnement de l'imprimante.

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



**PHOTOCOPIEUR sur pdf-imp-01**

État de l'imprimante : 1 document(s) en file d'attente



## 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.

Statut

Résolu

Assigner un technicien

PL Pierre Louis GOBERT

Groupe assigné

DSI - Support

Statut d'activité

Lu

PL

Réponse publique

Note interne

À : Pierre Louis GOBERT <plgobert@puydufou.com>

Bonjour,

L'imprimante a été reconfigurée via le protocole TCP/IP dans les paramètres du poste concerné. Je clôture ce ticket.

Bonne journée

Pierre-Louis

Technicien support informatique

AA A B i U

☒

☰ ☱ ☲

🔍 ✎

🔗 🖼️ 😊 📅 - 🗨️

📎 Joindre des fichiers

Sélectionner un modèle de réponse rapide

☒ Marquer comme résolution

