

**SYSTÈMES NUMÉRIQUES MULTIFONCTIONS COULEUR/  
SYSTÈMES NUMÉRIQUES MULTIFONCTIONS**

# **Guide de résolution de problèmes logiciel**

---

**e-STUDIO2010AC/2510AC**

**e-STUDIO2515AC/3015AC/3515AC/4515AC/5015AC**

**e-STUDIO2518A/3018A/3518A/4518A/5018A**

**e-STUDIO5516AC/6516AC/7516AC**

**e-STUDIO5518A/6518A/7518A/8518A**

**e-STUDIO330AC/400AC**



# Préface

---

Merci d'avoir acheté notre produit.

Ce manuel explique comment résoudre les problèmes qui peuvent survenir lors de l'utilisation du matériel.

## Remarque

Certains modèles proposent la fonction de scan/impression en tant qu'option.

## ■ Pour lire ce manuel

### □ Symboles utilisés dans ce manuel

Dans ce manuel, certains points importants sont signalés au moyen des symboles ci-dessous. Prenez connaissance de ces points importants avant d'utiliser le système.

#### **AVERTISSEMENT**

Indique une situation potentiellement dangereuse qui, si elle n'est pas évitée, peut entraîner le décès, des blessures graves, des dommages importants ou l'incendie du système ou de son environnement.

#### **ATTENTION**

Indique une situation potentiellement dangereuse qui, si elle n'est pas évitée, peut provoquer des blessures mineures ou légères, des dégâts partiels au niveau du système ou du matériel environnant, ou encore des pertes de données.

#### Remarque

Fournit des informations auxquelles vous devez porter une attention particulière lors de l'utilisation de ce système.

#### Conseil

Fournit des informations auxquelles vous devez porter une attention particulière lors de l'utilisation de ce système.



Pages décrivant des éléments en rapport avec l'action en cours. Consultez-les en fonction de vos besoins.

### □ Public cible de ce manuel

Ce manuel est destiné à l'ensemble des utilisateurs et des administrateurs.

### □ Nom du modèle et de la série utilisés dans ce manuel

Dans ce manuel, chaque nom de modèle est remplacé par le nom de système présenté ci-dessous:

Nom du modèle	Nom de la série
e-STUDIO2010AC/2510AC	Série e-STUDIO5015AC
e-STUDIO2515AC/3015AC/3515AC/4515AC/5015AC	
e-STUDIO2018A/2518A/3018A/3518A/4518A/5018A	Série e-STUDIO5018A
e-STUDIO5516AC/6516AC/7516AC	Série e-STUDIO7516AC
e-STUDIO5518A/6518A/7518A/8518A	Série e-STUDIO8518A
e-STUDIO330AC/400AC	Série e-STUDIO400AC

### □ Equipement en option

Pour voir les options disponibles, reportez-vous au **Guide de prise en main rapide**.

### □ Captures d'écran présentées dans ce manuel

- Les informations des captures d'écran sont susceptibles de varier selon l'utilisation de l'équipement (par exemple, selon le statut des options installées, la version du système d'exploitation et les applications).
- Les écrans d'illustration utilisés dans ce manuel correspondent à un papier de format A/B. Si vous utilisez du papier de format LT, l'écran ou l'ordre des boutons présenté dans les illustrations peut être différent de celui de votre équipement.

---

## ❑ **Abréviations utilisées dans ce manuel**

Dans ce manuel, les termes "Chargeur de documents avec double numérisation" (DSDF) et "Chargeur retourneur automatique de documents" (RADF) sont collectivement désignés par "Chargeur automatique de documents" (ADF).

## ❑ **Marques**

Pour plus d'informations concernant les marques, reportez-vous aux **Informations de sécurité**.

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>Préface</b> .....	<b>3</b>
Pour lire ce manuel .....	3

## **Chapitre 1 VERIFICATION DE L'ETAT DES TRAVAUX SUR L'ECRAN TACTILE**

---

<b>Confirmation des états des travaux d'impression/de copie/de scan/de fax</b> .....	<b>8</b>
Icônes affichés dans la liste de travaux .....	8
Vérification de l'état des travaux en cours ou en attente .....	8
Vérification de l'historique des travaux .....	13
Vérification de l'état des cassettes .....	14
Vérification de la quantité de toner restante .....	15

## **Chapitre 2 RESOLUTION DES PROBLEMES DE COPIE**

---

<b>Problèmes de copie</b> .....	<b>18</b>
---------------------------------	-----------

## **Chapitre 3 RESOLUTION DES PROBLEMES D'IMPRESSION**

---

<b>Problèmes liés aux travaux d'impression</b> .....	<b>24</b>
Correction des erreurs liées aux travaux d'impression.....	24
Oubli du mot de passe du document pour un travail d'impression privée .....	25
L'impression d'un document avec un grand nombre d'illustrations prend du temps. ....	25
Aucune impression même lors de la saisie du code départemental sous Mac OS.....	25
<b>Problèmes liés au pilote d'impression</b> .....	<b>26</b>
Impression impossible (problème de configuration des ports) .....	26
Impossible d'imprimer (problèmes de nom de la communauté SNMP) .....	26
Options de ligne de commande non traitées .....	26
Echec de la récupération de la configuration de l'imprimante.....	27
Impossible de modifier les paramètres de l'onglet [Paramètres du périphérique (Device Settings)] .....	27
<b>Problèmes de connexion réseau</b> .....	<b>28</b>
Impression impossible (problème de connexion réseau) .....	28
Impossible d'imprimer via une connexion SMB.....	28
<b>Problèmes liés aux clients</b> .....	<b>29</b>
Vérification de l'état du client .....	29
<b>Problèmes matériels</b> .....	<b>30</b>
Echec de la sortie des travaux d'impression .....	30

## **Chapitre 4 RESOLUTION DES PROBLEMES DE SCAN**

---

<b>Problèmes de scan</b> .....	<b>32</b>
Impossible d'envoyer mes données de scan par e-mail.....	32
Données enregistrées dans le dossier partagé introuvables.....	32
Impossible d'effectuer l'opération de scan à partir d'un ordinateur équipé d'Office 2013 ou d'une version ultérieure.....	32
La reconnaissance des caractères fonctionne mal .....	33

## **Chapitre 5 RESOLUTION DES PROBLEMES LIES A L'APPLICATION E-FILING**

---

<b>Problèmes liés à l'utilitaire Web e-Filing</b> .....	<b>36</b>
Interruption de la session par l'utilitaire Web e-Filing.....	36
Affichage répété de plusieurs sous-fenêtres .....	36
Affichage lent des éléments du volet Contenu.....	36
Messages d'erreur .....	37

---

## Chapitre 6 RESOLUTION DES PROBLEMES LIES AUX CONNEXIONS RESEAU

---

<b>Recherche du système au sein du réseau .....</b>	<b>40</b>
Impossible de localiser le système sur le réseau .....	40
Impossible de localiser le système par la recherche locale .....	42
Non-réponse du système à la commande ping.....	43
<b>Problèmes de recherche et d'authentification LDAP .....</b>	<b>45</b>
Arrêt du réseau ou désactivation de l'écran tactile suite à une recherche LDAP .....	45
Authentification LDAP très longue.....	45
<b>Problèmes d'impression (liés au réseau) .....</b>	<b>46</b>
Impression SMB sous Windows.....	46
Impression TCP brut ou LPR sous Windows .....	47
Impression IPP sous Windows.....	47
Impression Novell dans un environnement NetWare .....	48
Environnement Mac OS .....	48
Environnement UNIX/Linux.....	49
<b>Problèmes liés au pilote de fax en réseau .....</b>	<b>50</b>
Messages d'erreur d'installation du pilote de fax en réseau .....	50
Erreurs générales du pilote de fax en réseau .....	51
<b>Problèmes d'authentification du logiciel client.....</b>	<b>53</b>
Impossible de se connecter à l'aide du logiciel client.....	53
Impression possible même avec un nom d'utilisateur et un mot de passe incorrects.....	53
<b>Problèmes de connexion liés au réseau local sans fil .....</b>	<b>54</b>
Impossible de se connecter au système multifonction .....	54

---

## Chapitre 7 RESOLUTION DES PROBLEMES RELATIFS A LA FONCTION DE FAX

---

<b>Problèmes relatifs à la fonction de fax .....</b>	<b>56</b>
Codes d'erreur.....	56
Messages d'erreur .....	56
Problème de transmission/réception.....	57

---

## Chapitre 8 VERIFICATION DE L'ETAT DU SYSTEME AVEC TopAccess

---

<b>Icônes d'état pour le matériel figurant dans l'onglet de TopAccess.....</b>	<b>60</b>
<b>Messages d'erreur .....</b>	<b>62</b>
<b>Codes d'erreur .....</b>	<b>64</b>
Codes d'erreur relatifs aux travaux d'impression .....	64
Codes d'erreur relatifs à la transmission et la réception .....	67
Codes d'erreur relatifs aux travaux de scan .....	71

---

## Chapitre 9 DYSFONCTIONNEMENT DU SYSTEME

---

<b>En cas de dysfonctionnement du système .....</b>	<b>82</b>
Opérations courantes.....	82

<b>INDEX .....</b>	<b>85</b>
--------------------	-----------

# 1

## VERIFICATION DE L'ETAT DES TRAVAUX SUR L'ECRAN TACTILE

Ce chapitre explique comment vérifier l'état des travaux en cours, l'historique des travaux effectués et la quantité de toner restant dans chaque cartouche.

<b>Confirmation des états des travaux d'impression/de copie/de scan/de fax .....</b>	<b>8</b>
Icônes affichés dans la liste de travaux .....	8
Vérification de l'état des travaux en cours ou en attente .....	8
Vérification de l'historique des travaux .....	13
Vérification de l'état des cassettes .....	14
Vérification de la quantité de toner restante .....	15

## Confirmation des états des travaux d'impression/de copie/de scan/de fax

Vous pouvez, à partir de l'écran tactile, vérifier l'état des travaux d'impression/de copie/de scan/de fax en cours et en attente. Vous pouvez également supprimer, suspendre momentanément ou reprendre des travaux en attente et modifier leur ordre d'exécution.

Enfin, vous pouvez consulter l'historique des travaux effectués, l'état des cassettes et la quantité de toner restant dans chaque cartouche.

### Remarque

- Lorsque le système est administré à l'aide de la fonction de gestion des utilisateurs ou de la fonction de gestion par codes départementaux, vous pouvez uniquement consulter les travaux ou l'état du système lorsque vous n'êtes pas connecté au système.
- Lorsque la fonction de gestion des utilisateurs est activée, les travaux en attente d'un utilisateur connecté uniquement peuvent être supprimés ou suspendus ou leur ordre peut être modifié. L'historique des travaux de l'utilisateur est affiché dans la liste des journaux d'impression. Cependant, si l'utilisateur dispose des droits d'administrateur, tous les travaux en attente peuvent être supprimés ou suspendus ou leur ordre peut être modifié et l'historique des travaux complet est affiché dans la liste des journaux d'impression.

## ■ Icônes affichés dans la liste de travaux

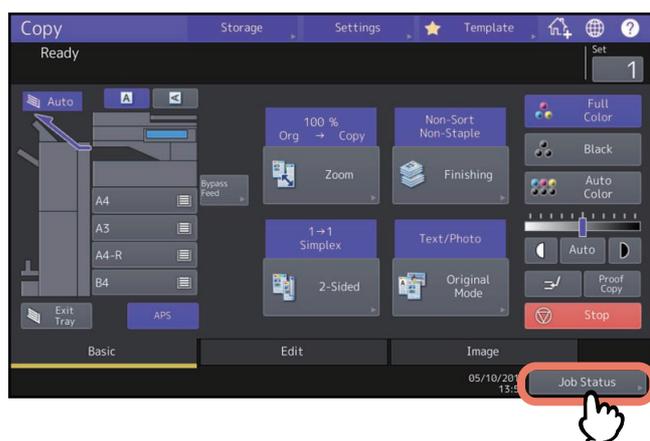
Le type de travaux est indiqué par l'icône sur la liste des travaux d'impression et la liste des journaux d'impression.

Icône	Situation indiquée par l'icône
	Imprimer des travaux ou des journaux d'impression à l'aide de la fonction copie
	Imprimer des travaux ou des journaux d'impression à l'aide de la fonction de fax
	Imprimer des travaux ou des journaux d'impression à l'aide de la fonction e-mail
	Imprimer des travaux ou des journaux d'impression à l'aide de la fonction impression
	Imprimer des travaux ou des journaux d'impression à l'aide de la fonction e-Filing
	Travaux d'impression, journaux d'impression de la liste ou rapport d'impression

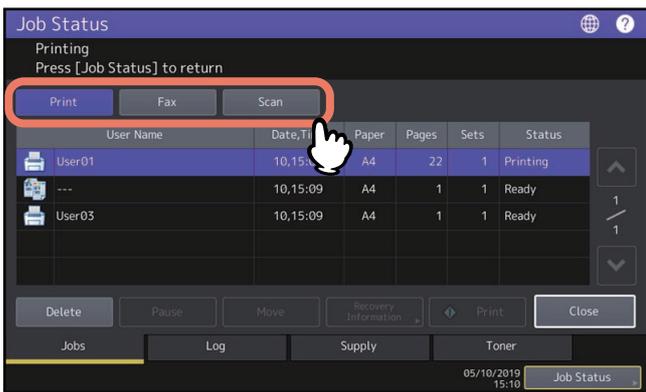
## ■ Vérification de l'état des travaux en cours ou en attente

Vous pouvez, à partir de l'écran tactile, vérifier l'état des travaux en cours et en attente.

### 1 Pour les consulter, appuyez sur [Etat Trav. (Job Status)].



**2 Appuyez sur le type de travail que vous souhaitez vérifier dans l'onglet (Travaux (Jobs)).**  
La liste des travaux apparaît. Cette liste contient à la fois les travaux de copie et d'impression.



- [Imprimer (Print)] : La liste des travaux d'impression apparaît. Dans la liste des travaux d'impression, vous pouvez vérifier l'icône du type de travail, le nom de l'utilisateur qui a envoyé le travail, la date et l'heure de l'envoi, le format du papier, le nombre de pages et de jeux de copies/d'impressions, ainsi que l'état du traitement. La mention "Programmé" s'affiche dans la colonne [Etat (Status)] pour le travail d'impression programmé.
  - [Fax] : La liste des travaux de fax s'affiche. Dans la liste, vous pouvez afficher le numéro du fichier, la destination, la date et l'heure, le nombre de pages et l'état actuel.
  - [Scan] : La liste des travaux de numérisation s'affiche. Dans la liste, vous pouvez afficher la destination/le nom de fichier de chaque travail, l'agent (fonction de scan), la date et l'heure, le nombre de pages et l'état actuel.
- Vous pouvez afficher jusqu'à 1 000 travaux. Appuyez sur [Fermer (Close)]. Le menu qui s'affiche est celui que vous pouviez voir avant d'appuyer sur [Etat Trav. (Job Status)].

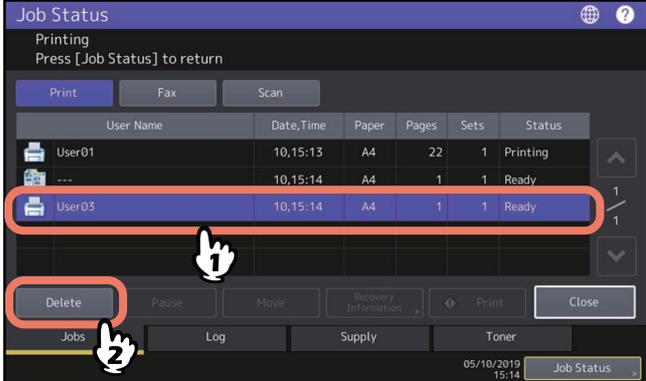
**Remarque**

Selon l'état de votre connexion ou du paramétrage des travaux, la liste ci-dessus peut ne pas afficher les travaux qui nécessitent une authentification, notamment les impressions privées ou les réceptions sécurisées de fax. Pour afficher ces travaux, rendez-vous sur l'écran [Mode impression (Print Mode)]. Pour plus d'informations, reportez-vous au **Guide de l'Impression** ou au **Guide de la fonction fax (GD-1370)**. En ce qui concerne le paramétrage d'authentification des travaux, reportez-vous au **Guide de TopAccess**.

**Suppression de travaux**

Vous pouvez supprimer les travaux dont vous n'avez plus besoin.

**1 Dans la liste des travaux, sélectionnez le travail, puis appuyez sur la touche [Supprimer (Delete)].**



Vous pouvez sélectionner plus d'un travail.

## 2 Appuyez sur la touche [Supprimer (Delete)].



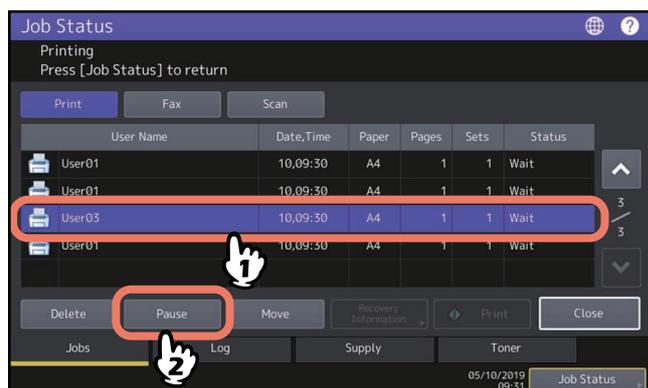
Le travail est supprimé.

### ❑ Suspension d'un travail

Les travaux dont l'état est "Attendre" peuvent être mis en attente dans la file d'attente (suspension). Dans la liste des travaux, sélectionnez le travail, puis appuyez sur la touche [Pause].

#### Remarque

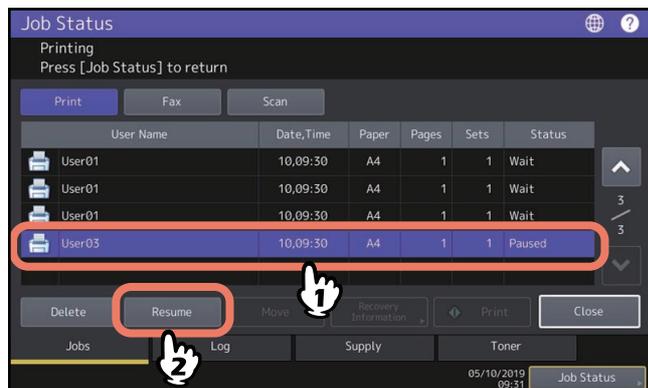
Vous pouvez suspendre un travail positionné à la onzième place ou à une place supérieure par rapport au travail en cours d'exécution et dont l'état est "Attendre".



Le travail est suspendu. Le travail suspendu n'est pas imprimé même lorsque vient son tour. L'impression du travail suivant démarre.

### Reprise d'un travail suspendu

Sélectionnez le travail souhaité, puis appuyez sur [Reprendre (Resume)].



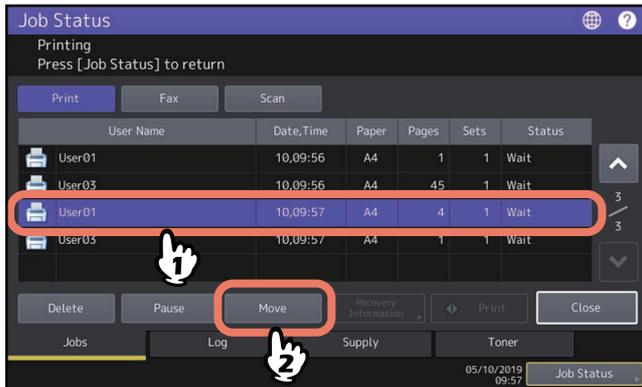
## ❑ Déplacement de travaux

Vous pouvez modifier l'ordre d'affichage des travaux dans la file d'attente.

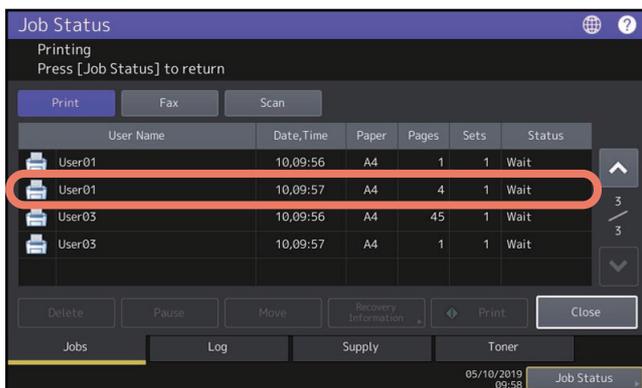
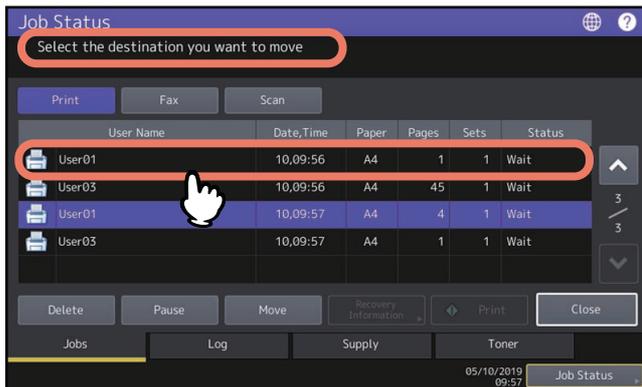
### Remarque

Vous pouvez déplacer un travail positionné à la onzième place ou à une place supérieure par rapport au travail en cours d'exécution et dont l'état est "Attendre". L'emplacement de la destination doit également se situer à la onzième place ou à une place supérieure par rapport au travail en cours d'exécution.

### 1 Dans la liste des travaux, sélectionnez le travail à déplacer, puis appuyez sur [Déplacer (Move)].



### 2 Sélectionnez la position vers laquelle vous souhaitez déplacer le travail.

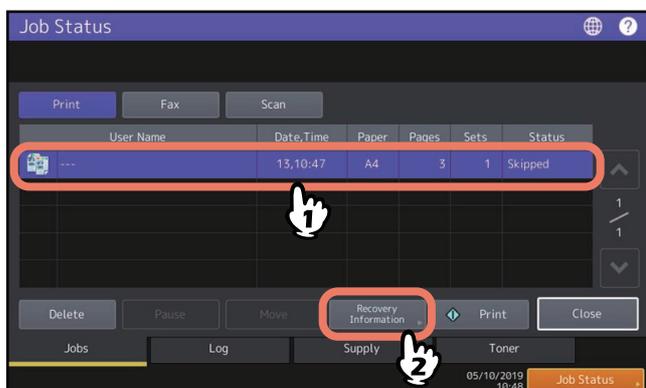


Le travail déplacé sera situé sous le travail que vous venez de sélectionner.

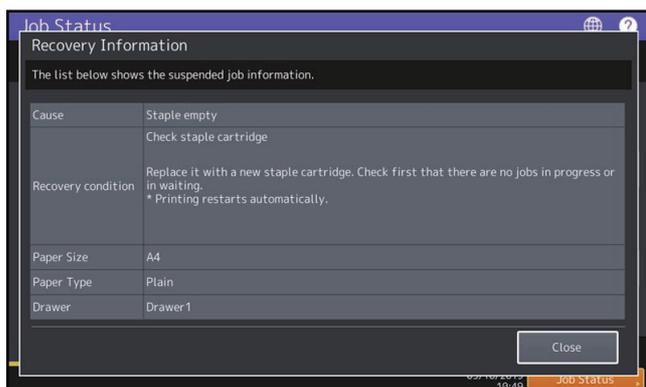
## ❑ Confirmation des informations d'un travail ignoré

Des travaux peuvent ne pas être effectués en raison du manque de papier spécifié ou d'agrafes. Ils sont automatiquement ignorés et le travail suivant est effectué (fonction de saut de travail). Vérifiez sur l'écran tactile comment reprendre les travaux suspendus. Pour savoir comment définir la fonction d'omission de travail, reportez-vous au **Guide d'administration**.

- 1 Sélectionnez le travail ignoré dans la liste des travaux, puis appuyez sur la touche [Info de récup. (Recovery Information)].



- 2 Réglez la cause de l'omission en suivant les instructions à l'écran.



### Remarque

Si plusieurs causes existent, la deuxième cause s'affiche une fois la première résolue. Réglez toutes les causes respectivement.

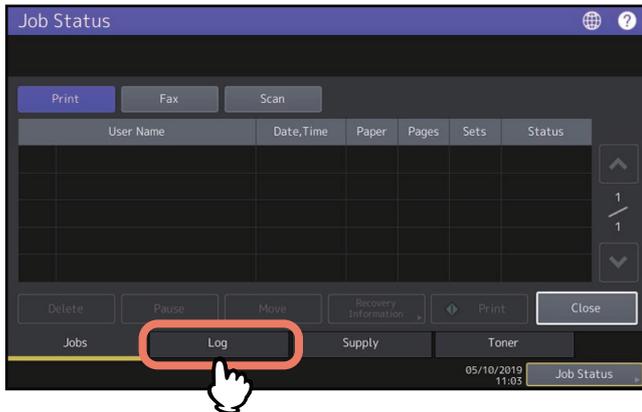
### Conseil

En plus de la fonction d'omission de travail, le système vous propose quelques paramètres pour éviter les suspensions de travaux fréquentes. Par exemple, la fonction de changement automatique de la source de papier (le chargement du même format de papier depuis une cassette différente même si la cassette spécifiée depuis laquelle le papier est chargé est vide) permet de continuer l'impression même s'il n'y a plus de papier. Par ailleurs, si les agrafes sont épuisées ou si le bac de récupération des résidus est plein, vous pouvez continuer à imprimer sans agraffer ni perforer. Pour plus d'informations, reportez-vous au **Guide d'administration**.

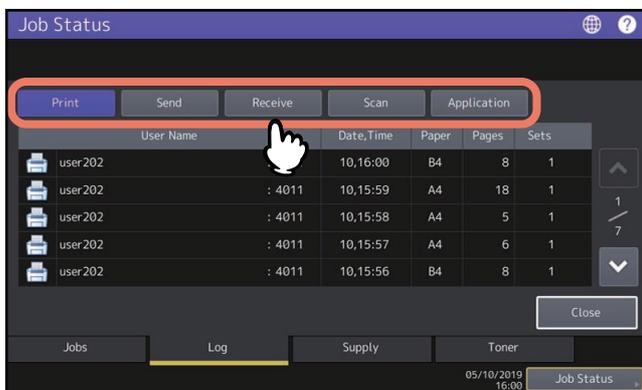
## ■ Vérification de l'historique des travaux

Vous pouvez vérifier sur l'écran tactile l'historique des travaux effectués.

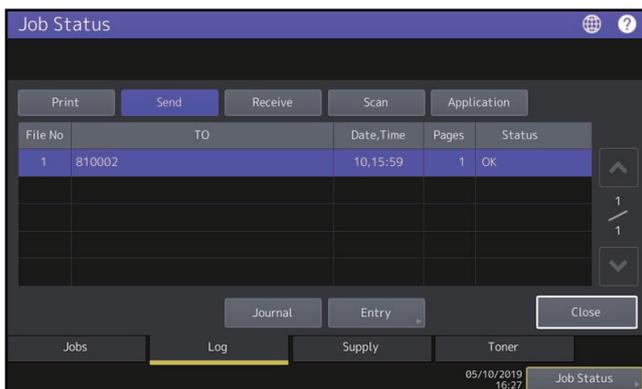
### 1 Appuyez sur [Etat trav. (Job Status)] > onglet [Journal (Log)].



### 2 Sélectionnez le type de travail que vous souhaitez vérifier.



La liste des journaux apparaît. Cette liste contient à la fois les travaux de copie et d'impression. En ce qui concerne les fax et les fax Internet, Envoyer et Recevoir sont affichés individuellement.



Dans la liste des journaux, vous pouvez vérifier l'icône du type de travail, le nom de l'utilisateur qui a effectué le travail, la date et l'heure d'impression du travail, le format du papier et le nombre de pages ou de jeux de copies/d'impressions. Pour imprimer l'historique affiché dans [Journal des transmissions (Send Log)] ou [Journal des réceptions (Receive Log)], appuyez sur [Journal].

Pour ajouter dans le carnet d'adresses les informations telles que les numéros de téléphone ou les adresses e-mail affichées dans [Journal des transmissions (Send Log)], [Journal des réceptions (Receive Log)] ou [Journal de numérisation (Scan Log)], appuyez sur la touche [Entrée (Entry)]. Pour plus d'informations, reportez-vous au **Guide d'administration**.

Dans la liste des journaux de l'application, un message émis par l'application et la date enregistrée dans le journal sont affichés.

Une fois votre confirmation terminée, appuyez sur [Fermer (Close)] pour revenir au menu de l'étape 2, puis appuyez sur [Fermer (Close)]. Le menu qui s'affiche est celui que vous pouviez voir avant d'appuyer sur [Etat Trav. (Job Status)].

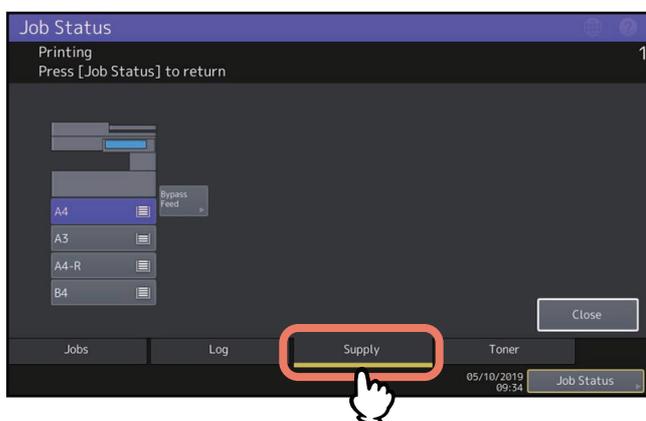
#### Conseil

- Pour plus d'informations sur l'historique des travaux affiché sur l'écran du journal, reportez-vous au **Guide de TopAccess**.
- Pour plus d'informations sur les codes d'erreur affichés dans [ETAT (STATUS)], reportez-vous à la section suivante :  
📖 P.64 "Codes d'erreur"
- Vous pouvez exporter l'historique des travaux vers une clé USB. Pour plus d'informations, reportez-vous au **Guide d'administration**.

## ■ Vérification de l'état des cassettes

Vous pouvez vérifier le format et le type de papier ou la quantité de papier restant dans les cassettes. Pendant un travail d'impression, vous pouvez vérifier la cassette qui alimente le système en papier.

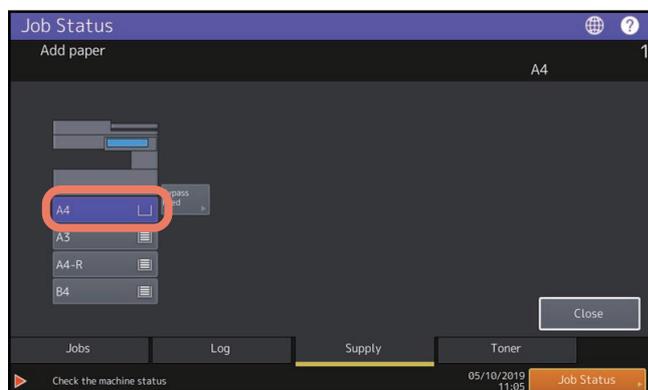
### 1 Appuyez sur [Etat Trav. (Job Status)] > l'onglet [Papier (Supply)].



Lors d'une impression, la touche correspondant à la cassette qui alimente le système en papier est allumée. Appuyez sur [Fermer (Close)] une fois la confirmation terminée. Le menu qui s'affiche est celui que vous pouviez voir avant d'appuyer sur [Etat Trav. (Job Status)].

### Lorsque [Etat Trav. (Job Status)] clignote

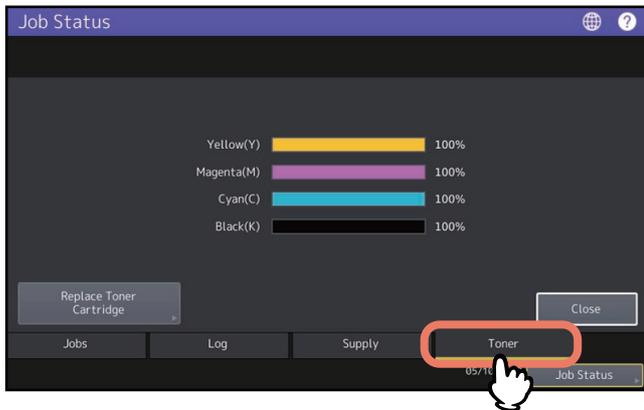
Si la cassette vient à manquer de papier pendant l'impression, la touche [Etat Trav. (Job Status)] de l'écran tactile clignote. Dans ce cas, appuyez sur cette touche [Etat Trav. (Job Status)] pour accéder au menu des états d'impression et faire clignoter la touche du menu correspondant à la cassette vide. L'impression reprend dès que vous ajoutez du papier dans cette cassette.



## ■ Vérification de la quantité de toner restante

Vous pouvez vérifier la quantité de toner restant approximativement dans une cartouche.

### 1 Appuyez sur [Etat Trav. (Job Status)] > onglet [Toner].



Appuyez sur [Fermer (Close)] une fois la confirmation terminée. Le menu qui s'affiche est celui que vous pouviez voir avant d'appuyer sur [Etat Trav. (Job Status)].



## RESOLUTION DES PROBLEMES DE COPIE

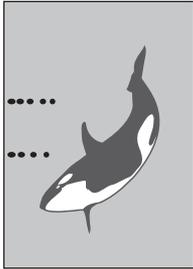
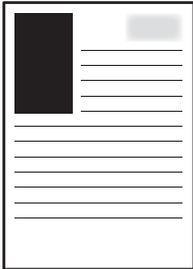
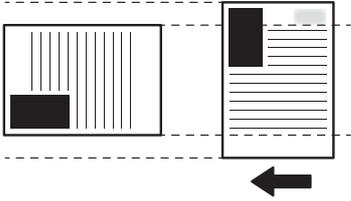
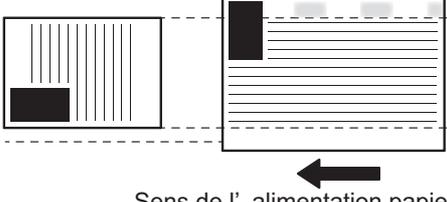
Ce chapitre explique comment résoudre les problèmes de copie et de sortie de copies.

<b>Problèmes de copie .....</b>	<b>18</b>
---------------------------------	-----------

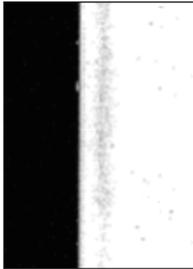
## Problèmes de copie

Lorsque la fonction de copie ne fonctionne pas ou que le résultat obtenu ne correspond pas à vos attentes, consultez le tableau ci-dessous.

Description du problème	Cause	Résolution du problème
Les fonctions ne peuvent pas être définies.	Une autre fonction non disponible pour l'association a déjà été définie.	Certaines fonctions ne peuvent pas être associées.
La copie est interrompue durant la numérisation des originaux. (Le message "Le nb d'orig dépasse limites de stock. Sauvegardez-vous les orig. stockés ?")	Le nombre maximal de pages pouvant être numérisées est atteint.	Pour copier les images numérisées, appuyez sur la touche [Oui (Yes)]. Pour annuler, appuyez sur [Non (No)].
La copie est interrompue durant la numérisation des originaux. (Le message "Espace insuffisant pr stocker originaux. Sauvegardez-vous les orig. stockés ?")	La mémoire interne est saturée.	Pour copier les images numérisées, appuyez sur la touche [Oui (Yes)]. Pour annuler, appuyez sur [Non (No)].
Le contraste de l'image copiée est trop faible.	La cartouche de toner est vide.	Lorsqu'il n'y a plus de toner, le message "Installer une nouvelle*** cartouche de toner" s'affiche. (Pour les modèles couleur, "****" indique la couleur applicable.) Remplacez la cartouche de toner. Pour savoir comment remplacer les cartouches de toner, reportez-vous au <b>Guide de résolution de problèmes matériel</b> .
	Le contraste des copies est trop faible.	Appliquez manuellement un contraste plus important ou essayez de passer en mode de contraste automatique.
L'image copiée est trop sombre.	Le contraste des copies défini est trop important.	Appliquez manuellement un contraste plus faible ou essayez de passer en mode de contraste automatique.
L'image copiée comporte des taches.	Le cache-exposition ou l'ADF ne sont pas complètement abaissés.	Abaissez-le complètement pour empêcher la lumière extérieure de pénétrer.
	La vitre d'exposition, le cache-exposition, la zone de scan et le guide sont tachés.	Nettoyez ces éléments. Pour savoir comment nettoyer la vitre d'exposition, le cache-exposition, la zone de scan et le guide, reportez-vous au <b>Guide de résolution de problèmes matériel</b> .
	Le contraste des copies défini est trop important.	Appliquez manuellement un contraste plus faible ou essayez de passer en mode de contraste automatique.
	Un original transparent, par exemple une diapositive ou un calque, est employé.	Pour réaliser une copie nette d'un original transparent, placez derrière celui-ci une feuille de papier blanche. Choisissez une feuille suffisamment grande pour recouvrir intégralement l'original.

Description du problème	Cause	Résolution du problème
<p>L'image copiée comporte des taches.</p> 	<p>Les séparations de l'unité four sont sales.</p>	<p>L'unité four doit être nettoyée. Contactez votre distributeur. Il est possible d'éviter l'apparition de taches en définissant le format de papier lors de la copie via le bypass.</p>
<p>L'image copiée comporte des taches.</p> 	<p>Ces taches sont causées par une impression effectuée avec un format de papier plus large que celui utilisé lors de la précédente impression.</p>	<p>Si le format de papier est plus large que celui utilisé lors de la précédente impression (par exemple, imprimer au format A4, A3, LT ou LD après un format A4-R ou LT-R), les bords du papier comportent parfois des taches. Dans ce cas, il est possible de réduire l'apparition des taches en redéfinissant l'intervalle de temps entre les impressions. Pour plus d'informations, contactez votre technicien de maintenance.</p> <p>Exemple : Apparition de taches sur les bords du papier</p> <p>Dernière impression (A4-R)      Impression comportant des taches (A4)</p>  <p>Sens de l' alimentation papier</p> <p>Dernière impression (A4-R)      Impression comportant des taches (A3)</p>  <p>Sens de l' alimentation papier</p>
<p>L'image copiée est inclinée.</p>	<p>L'original envoyé depuis l'ADF est incliné.</p>	<p>Remplacez l'original en alignant les guides latéraux de l'ADF par rapport à sa largeur, de sorte qu'il soit bien droit.</p>
	<p>L'espace entre le papier et les guides latéraux est trop important dans la cassette ou le bypass.</p>	<p>Régalez l'espace entre le papier et les guides latéraux de manière appropriée. Pour plus d'informations, reportez-vous au <b>Guide de la préparation du papier.</b></p>

Description du problème	Cause	Résolution du problème
L'image copiée est incomplète.	Le format ou l'orientation du papier ne correspondent pas à ceux de l'original. Le taux de réduction n'est pas correctement défini.	Spécifiez un format papier conforme à l'original ou définissez un taux de réduction correct.
	La marge de reliure est trop large.	Définissez une marge de reliure qui permette de recouvrir intégralement l'original. Pour plus d'informations, reportez-vous au <b>Guide de Copie</b> .
	L'original est plus grand que la zone imprimable.	La partie située en dehors de la zone imprimable ne peut pas être copiée. La fonction d'image complète vous permet de copier l'original dans son intégralité avec un taux de réduction compris entre 95 % et 99 %.
L'image copiée est floue. 	L'original n'est pas en contact avec la vitre d'exposition.	Abaissez complètement le cache-exposition ou l'ADF afin que l'original soit en contact avec la vitre d'exposition.
	Le papier destiné à la copie est humide.	Remplacez-le par du papier sec.
L'image copiée n'est pas centrée à l'horizontale. 	Le chargeur principal est taché.	Nettoyez le chargeur principal. Pour savoir comment nettoyer le chargeur principal, reportez-vous au <b>Guide de résolution de problèmes matériel</b> .
Des stries noires horizontales apparaissent sur l'image copiée. 	La zone de scan ou les guides sont sales.	Nettoyez ces éléments. Pour savoir comment nettoyer la zone de scan ou les guides, reportez-vous au <b>Guide de résolution de problèmes matériel</b> .
	La présence de poussière fine sur les images peut provoquer un bruit de numérisation intense lors de la numérisation des originaux avec l'ADF au moment de la copie.	Définissez la réduction du bruit ADF pour réduire le bruit que peut provoquer la numérisation des originaux. Pour plus d'informations, reportez-vous au <b>Guide de Copie</b> et au <b>Guide d'administration</b> .

Description du problème	Cause	Résolution du problème
<p>Des stries blanches ou colorées horizontales apparaissent sur l'image copiée.</p> 	<p>Le chargeur principal, la tête d'impression à DEL ou la fenêtre d'exposition sont tachés.</p>	<p>Nettoyez le chargeur principal, la tête d'impression à DEL ou la fenêtre d'exposition. Pour savoir comment les nettoyer, reportez-vous au <b>Guide de résolution de problèmes matériel</b>.</p>
<p>Lorsque vous copiez depuis le bypass, la zone qui entoure l'image à couleur pleine est légèrement tachée sur les images situées au verso des copies recto verso.</p> 	<p>Une erreur d'alignement s'est produite dans la sortie arrière à cause d'une feuille sèche en raison d'une faible humidité.</p>	<p>Pour réaliser une copie verso avec du papier épais, sélectionnez le type de papier "(ARRIERE)". Pour réaliser un recto verso avec du papier ordinaire, utilisez l'unité recto verso. Pour plus d'informations sur les types de papier lorsque que vous copiez depuis le bypass, reportez-vous au <b>Guide de Copie</b>.</p>
<p>Un original couleur est copié en noir et blanc même si le mode de couleur sélectionné est (Couleur Auto (Auto Color)).</p>	<p>Certains originaux en couleurs peuvent être copiés en noir et blanc :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les originaux avec peu de couleur</li> <li>• les originaux noirâtres</li> <li>• les originaux aux couleurs claires</li> </ul>	<p>Définissez le mode couleur sur [Couleurs (Full Color)].</p> <p>Vous pouvez modifier le critère permettant de déterminer s'il s'agit d'un original noir et blanc ou couleur. Pour plus d'informations, reportez-vous au <b>Guide d'administration</b>.</p>
<p>Un original en noir et blanc est copié en couleur même si le mode de couleur sélectionné est [Couleur auto (Auto Color)].</p>	<p>Certains originaux en noir et blanc peuvent être copiés en couleurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les originaux jaunis</li> <li>• les originaux avec une couleur d'arrière-plan</li> </ul>	<p>Définissez le mode couleur sur [Noir (Black)].</p> <p>Vous pouvez modifier le critère permettant de déterminer s'il s'agit d'un original noir et blanc ou couleur. Pour plus d'informations, reportez-vous au <b>Guide d'administration</b>.</p>
<p>Les images copiées apparaissent en biais sur le papier.</p>	<p>Le papier de la cassette est alimenté de travers.</p>	<p>Vérifiez et réduisez l'espace entre le papier et les guides latéraux.</p>

Description du problème	Cause	Résolution du problème
Le papier copié est froissé.	Le papier de la cassette est alimenté de travers.	Vérifiez et réduisez l'espace entre le papier et les guides latéraux.
	Le papier de la cassette est humide.	Utilisez du papier neuf sorti de son emballage. Lorsque vous stockez du papier excédentaire, tenez compte des points ci-dessous. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stockez le papier dans son emballage d'origine pour le protéger de la poussière.</li> <li>• Evitez de l'exposer à la lumière solaire.</li> <li>• Rangez-le dans un emplacement à l'abri de l'humidité.</li> <li>• Pour éviter de plier le papier, poser-le sur une place plane.</li> </ul>

# RESOLUTION DES PROBLEMES D'IMPRESSION

Ce chapitre explique comment résoudre les problèmes liés à l'impression.

<b>Problèmes liés aux travaux d'impression .....</b>	<b>24</b>
Correction des erreurs liées aux travaux d'impression.....	24
Oubli du mot de passe du document pour un travail d'impression privée .....	25
L'impression d'un document avec un grand nombre d'illustrations prend du temps. ....	25
Aucune impression même lors de la saisie du code départemental sous Mac OS.....	25
<b>Problèmes liés au pilote d'impression .....</b>	<b>26</b>
Impression impossible (problème de configuration des ports) .....	26
Impossible d'imprimer (problèmes de nom de la communauté SNMP) .....	26
Options de ligne de commande non traitées .....	26
Echec de la récupération de la configuration de l'imprimante .....	27
Impossible de modifier les paramètres de l'onglet [Paramètres du périphérique (Device Settings)] .....	27
<b>Problèmes de connexion réseau .....</b>	<b>28</b>
Impression impossible (problème de connexion réseau) .....	28
Impossible d'imprimer via une connexion SMB.....	28
<b>Problèmes liés aux clients .....</b>	<b>29</b>
Vérification de l'état du client .....	29
<b>Problèmes matériels .....</b>	<b>30</b>
Echec de la sortie des travaux d'impression .....	30

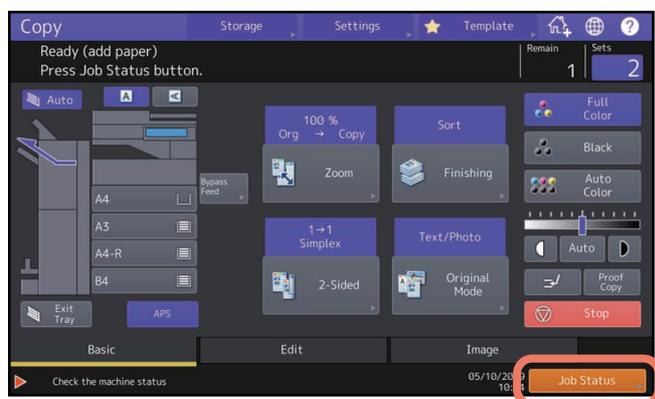
## Problèmes liés aux travaux d'impression

Cette section explique comment rectifier les erreurs relatives aux travaux d'impression.

### ■ Correction des erreurs liées aux travaux d'impression

#### Description du problème

Une erreur d'impression se produit et [Etat Trav. (Job Status)] clignote quand le papier spécifié par l'ordinateur n'est pas placé dans les cassettes du système.



#### Résolution du problème

Pour résoudre le problème, procédez comme indiqué ci-après.

#### Pour imprimer après avoir chargé du papier sur le bac de dérivation

- 1 Appuyez sur la touche [Etat Trav. (Job Status)] qui clignote.
- 2 Placez sur le bypass du papier au format spécifié par l'ordinateur et appuyez sur la touche [DEMARRER (START)].  
L'impression commence. Appuyez sur la touche [Etat Trav. (Job Status)] quand l'impression est terminée.

#### Impression avec sélection du papier d'une autre cassette

Vous pouvez réaliser vos impressions en utilisant le papier déjà présent dans les cassettes. Il se peut toutefois qu'une partie de l'image ne soit pas imprimée si le format du papier de la cassette choisie est inférieur à celui spécifié.

- 1 Sur l'écran tactile, appuyez sur la touche correspondant à la cassette choisie.
- 2 Appuyez sur la touche [DEMARRER (START)].

## ■ Oubli du mot de passe du document pour un travail d'impression privée

### Description du problème

J'ai oublié le mot de passe du document pour mon travail d'impression privée.

### Résolution du problème

Le mot de passe d'un document pour un travail d'impression privée n'est jamais visible une fois le travail envoyé vers le système.

Pour imprimer le travail en question, soumettez une nouvelle fois le document en tant que travail d'impression privée.

Le travail d'impression privée non effectué demeure dans la file d'attente des travaux. Pour le supprimer, exécutez l'une des opérations ci-dessous. Contactez l'administrateur du système.

- Saisissez le mot de passe de l'administrateur dans la liste des travaux d'impression privée sur l'écran tactile, puis supprimez le travail.  
Pour plus d'informations, reportez-vous au **Guide de l'Impression**.
- Connectez-vous à TopAccess à l'aide du mot de passe de l'administrateur et supprimez le travail dans la liste des travaux d'impression.  
Pour plus d'informations, reportez-vous au **Guide de TopAccess**.

## ■ L'impression d'un document avec un grand nombre d'illustrations prend du temps.

### Description du problème

L'impression d'un document avec un grand nombre d'illustrations à partir d'un pilote d'impression universelle (PCL6) prend du temps.

### Résolution du problème

Puisque cela peut se produire de temps en temps, décochez la case [Compression JPEG (JPEG Compression)] de l'onglet [Paramètres PDL (PDL Settings)] dans [Personnalisation (Customization)] de l'onglet [Paramètres du périphérique (Device Settings)] avant d'imprimer de tels documents.

## ■ Aucune impression même lors de la saisie du code départemental sous Mac OS

### Description du problème

Les travaux d'impression ne sont pas effectués même si vous saisissez votre code départemental et imprimez sous Mac OS.

### Résolution du problème

Le code départemental saisi n'est peut-être pas correct. Vérifiez votre code départemental.

Si le code départemental est incorrect, les travaux d'impression sont traités en fonction des paramètres ([Paramétrage du département (Department Setting)] - [Travail d'impression code département incorrect (Invalid Department Code Print Job)] dans TopAccess). Pour plus d'informations, reportez-vous au **Guide de TopAccess**.

## Problèmes liés au pilote d'impression

---

Cette section explique comment résoudre les problèmes liés aux pilotes d'impression.

### Conseil

Pour connaître la signification des messages d'erreur qui peuvent être générés lors de l'installation des pilotes d'impression, reportez-vous au **Guide d'installation des logiciels**.

### ■ Impression impossible (problème de configuration des ports)

#### Description du problème

L'impression sur le système est impossible.

#### Résolution du problème

Si le pilote d'impression de l'ordinateur client pointe vers un port incorrect du réseau, les travaux n'apparaissent pas dans la file d'attente et ne sont pas imprimés. Pour résoudre ce problème, procédez comme indiqué ci-après.

- 1 Ouvrez le dossier Imprimantes dans le Panneau de configuration.**
- 2 Cliquez avec le bouton droit sur l'icône du pilote de l'imprimante.**
- 3 Sélectionnez les propriétés de l'imprimante dans la liste déroulante.**
- 4 Sélectionnez l'onglet [Ports] puis vérifiez que le port est correctement configuré.**
- 5 Cliquez sur l'onglet [Général (General)], puis cliquez sur [Imprimer une page de test (Print Test Page)] pour vérifier que les paramètres sont corrects.**

### ■ Impossible d'imprimer (problèmes de nom de la communauté SNMP)

#### Description du problème

L'impression sur le système est impossible.

#### Résolution du problème

Vérifiez si les noms de la communauté SNMP sont les mêmes dans les 3 paramètres suivants.

- Système
- Port TCP/IP de l'onglet [Ports] du pilote d'impression
- Boîte de dialogue [Paramètres SNMP (SNMP Settings)] de l'onglet [Autres (Others)] du pilote d'impression

### ■ Options de ligne de commande non traitées

#### Description du problème

Toutes les options d'impression sont envoyées au système lors du lancement du travail d'impression. Si le fichier d'impression contient déjà des commandes d'impression, celles-ci remplacent les options que vous avez définies sur la ligne de commande. Par exemple, si ce fichier stipule l'utilisation de papier au format A4 et si vous avez spécifié le format A3 à l'aide de la commande lp, le document sera imprimé au format A4.

#### Résolution du problème

Modifiez les propriétés du document à imprimer afin de créer un autre fichier d'impression. Soumettez le travail d'impression à l'aide de la commande lp sans définir de paramètres supplémentaires.

## ■ Echec de la récupération de la configuration de l'imprimante

### Description du problème

Lors de l'accès aux propriétés de l'imprimante, le message "Echec lors de la récupération de la configuration de l'imprimante" s'affiche.

### Résolution du problème

Le pilote d'impression ne communique pas avec le système. Exécutez les opérations indiquées dans la liste de contrôle ci-dessous.

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	Le système est-il sous tension ?	Etape suivante ↓	⇒	Mettez le système sous tension.
2	Pouvez-vous connecter l'ordinateur au système via TopAccess ?	Etape suivante ↓	⇒	Redémarrez le système.
3	Le même message s'affiche-t-il de nouveau lorsque vous accédez à la propriété du pilote d'impression ?	⇒	<b>Fin</b>	1. Appuyez sur [Rafraîchir (Refresh)] dans l'onglet [Paramètres du périphérique (Device Settings)] pour rechercher l'imprimante. 2. Si l'imprimante est introuvable, vérifiez que l'affectation du port du pilote d'impression est correcte.

## ■ Impossible de modifier les paramètres de l'onglet [Paramètres du périphérique (Device Settings)]

### Description du problème

L'onglet [Paramètres du périphérique (Device Settings)] est grisé et les paramètres qu'il contient ne peuvent pas être modifiés.

### Résolution du problème

Les utilisateurs ne disposant pas des droits requis pour modifier les paramètres du pilote d'impression ne peuvent pas modifier les options de l'onglet [Paramètres du périphérique (Device Settings)]. Connectez-vous en tant qu'administrateur.

## Problèmes de connexion réseau

Cette section explique comment résoudre les problèmes d'impression dans un environnement réseau.

### Conseil

Consultez aussi les listes de contrôle par type de système d'impression et d'exploitation  P.46 "Problèmes d'impression (liés au réseau)".

## ■ Impression impossible (problème de connexion réseau)

### Description du problème

L'impression sur le système est impossible.

### Résolution du problème

Consultez la liste de contrôle ci-dessous pour savoir si le problème est lié à un réseau.

Si tel est le cas, reportez-vous à la section  P.46 "Problèmes d'impression (liés au réseau)". Vous y trouverez plusieurs listes de contrôle par système d'exploitation et méthode d'impression grâce auxquelles vous saurez quelle mesure prendre.

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	Avez-vous défini les paramètres de protocole pour qu'ils soient compatibles avec ceux du réseau et du client ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez le protocole approprié.
2	Avez-vous défini le(s) type(s) de support d'impression qui doivent être pris en charge ?	Etape suivante ↓	⇒	Vérifiez les paramètres requis pour votre environnement d'impression.
3	Avez-vous vérifié les paramètres de la passerelle et du sous-réseau afin de vous assurer que le système fait partie de la même passerelle réseau que le client à partir duquel vous essayez d'imprimer ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez correctement le protocole TCP/IP.
4	Les autres services ou communications exécutés sur le réseau se comportent-ils de façon normale et prévue ?	<b>Fin</b>	⇒	Consultez  P.46 "Problèmes d'impression (liés au réseau)" ou reportez-vous à la documentation de votre connexion réseau. Faites appel à un utilitaire de diagnostic pour identifier le problème lié au réseau.

## ■ Impossible d'imprimer via une connexion SMB

### Description du problème

Lors d'une tentative d'impression de document via une connexion SMB, le travail ne peut pas être imprimé et un message d'erreur du type "Aucune autre connexion ne peut être établie avec cet ordinateur distant" ou "Votre fichier ne peut être imprimé en raison d'une erreur" s'affiche continuellement.

### Résolution du problème

L'impression via une connexion SMB ne s'applique qu'aux petits réseaux. Si vous disposez d'un serveur d'impression Windows 8.1, Windows 10, Windows Server 2012 ou version ultérieure, il est conseillé d'imprimer via Windows Print Server.

Si vous ne pouvez pas utiliser de serveur d'impression Windows au sein de votre réseau, faites appel à l'impression LPR.

Cette section explique comment identifier et résoudre les problèmes générés par les clients\* connectés au système.

\* Le type de client le plus courant est l'ordinateur envoyant un travail d'impression au système afin que ce dernier procède à l'impression.

### ■ Vérification de l'état du client

Les problèmes d'impression peuvent être dus aux paramètres du pilote d'impression, aux paramètres réseau, à des erreurs liées aux connexions réseau, etc. Tout d'abord, contactez l'administrateur du système afin de déterminer si l'un de ces types de problème existe ou reportez-vous aux sections suivantes :

- 📖 P.26 "Problèmes liés au pilote d'impression"
- 📖 P.28 "Problèmes de connexion réseau"
- 📖 P.46 "Problèmes d'impression (liés au réseau)"

Autre cause possible : un problème relatif à un client. Si les travaux d'impression envoyés par un client spécifique d'un réseau n'aboutissent pas, il se peut que le problème vienne de ce client.

#### Description du problème

Les travaux envoyés par un client ne peuvent pas être imprimés.

#### Résolution du problème

La liste de contrôle ci-après vous aidera à identifier la cause du problème et vous renverra à des instructions qui vous permettront de le résoudre. Si le problème persiste une fois la procédure exécutée, contactez votre distributeur.

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	Le système fonctionne-t-il correctement ? Les travaux de copie sortent-ils sans problème ?	Etape suivante ↓	⇒	Vérifiez l'état du système dans la page Périphérique de TopAccess. 📖 P.60 "Icônes d'état pour le matériel figurant dans l'onglet de TopAccess"
2	Consultez la page Périphérique dans TopAccess. Les options spécifiées pour le travail sont-elles prises en charge par la configuration matérielle ?	Etape suivante ↓	⇒	Si ce n'est pas le cas, supprimez le travail, installez les composants requis, puis réessayez. Contactez votre distributeur pour obtenir plus d'informations.
3	Pouvez-vous imprimer les travaux à partir d'autres clients ?	Etape suivante ↓	⇒	Reportez-vous à la section ci-après pour tenter de résoudre le problème. 📖 P.28 "Impression impossible (problème de connexion réseau)"
4	Avez-vous déjà réussi à imprimer depuis ce client ?	Etape suivante ↓	⇒	Reportez-vous à la section ci-après pour tenter de résoudre le problème. 📖 P.26 "Impression impossible (problème de configuration des ports)"
5	Avez-vous configuré le pilote d'impression en utilisant une connexion autre que SMB ?	Etape suivante ↓	⇒	Reportez-vous à la section ci-après pour tenter de résoudre le problème. 📖 P.28 "Impossible d'imprimer via une connexion SMB"
6	(Uniquement pour les systèmes MAC OS) Le système s'affiche-t-il dans Imprimantes et scanners ?	Etape suivante ↓	⇒	Reportez-vous au <b>Guide d'installation des logiciels</b> .
7	Le problème est vraisemblablement lié à une erreur au niveau du client. Pour le résoudre, reportez-vous au <b>Guide de l'Impression</b> .			

## Problèmes matériels

Cette section décrit les dysfonctionnements causés par le matériel (le système).

Si aucune icône ni aucun message signalant un problème n'apparaît ou que les problèmes des pilotes d'impression ou de connexion réseau ne s'expliquent pas, il est possible que le matériel soit en cause.

Les problèmes matériels sont souvent liés aux éléments suivants :

- Carte système, câbles et connecteurs
- Le système et ses composants (par exemple l'unité recto verso ou le finisseur)
- Logiciel ou firmware système

Pour plus d'informations, reportez-vous au **Guide de résolution de problèmes matériel**.

### ■ Echec de la sortie des travaux d'impression

#### Description du problème

Les travaux d'impression envoyés par l'ensemble des clients d'un réseau ne sont pas imprimés par le système.

#### Résolution du problème

Il reste la possibilité que des paramètres incorrects du logiciel, comme des pilotes d'impression, aient été la cause du problème. Toutefois, un problème matériel est possible, si aucun des clients ne peut imprimer les travaux. Testez la procédure de la liste de contrôle ci-dessous. Si le problème persiste une fois la procédure exécutée, contactez votre distributeur.

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	L'impression est-elle impossible à partir de tous les ordinateurs connectés ?	Etape suivante ↓	⇒	Reportez-vous à la section ci-après pour tenter de résoudre le problème. 📖 P.28 "Problèmes de connexion réseau"
2	Le travail est-il visible dans TopAccess ou dans un autre utilitaire de supervision d'impression tel que PCONSOLE ou Print Manager ?	Etape suivante ↓	⇒	Reportez-vous à la section ci-après pour tenter de résoudre le problème. 📖 P.40 "Recherche du système au sein du réseau"
3	Pouvez-vous identifier le problème grâce au message ou au code d'erreur et le résoudre ?	<b>Fin</b>	⇒	Reportez-vous aux sections ci-après pour tenter de résoudre le problème. 📖 P.62 "Messages d'erreur" 📖 P.64 "Codes d'erreur"

Pour plus d'informations sur la résolution des erreurs d'impression dues à des paramètres de pilotes d'impression incorrects, reportez-vous également au **Guide de l'Impression**.

## RESOLUTION DES PROBLEMES DE SCAN

Ce chapitre explique comment résoudre les problèmes de numérisation.

<b>Problèmes de scan.....</b>	<b>32</b>
Impossible d'envoyer mes données de scan par e-mail.....	32
Données enregistrées dans le dossier partagé introuvables.....	32
Impossible d'effectuer l'opération de scan à partir d'un ordinateur équipé d'Office 2013 ou d'une version ultérieure.....	32
La reconnaissance des caractères fonctionne mal.....	33

## Problèmes de scan

---

Cette section explique comment résoudre les problèmes liés à l'utilisation des données de scan.

### ■ Impossible d'envoyer mes données de scan par e-mail

#### Description du problème

J'ai numérisé un document, puis envoyé la copie en pièce jointe d'un e-mail, mais l'e-mail n'est pas parvenu au destinataire spécifié.

#### Résolution du problème

Vérifiez les points suivants :

- Les adresses e-mail correctes sont spécifiées.
- Le système est correctement configuré pour le réseau et connecté à ce dernier.
- L'adresse du serveur SMTP est bien définie dans les paramètres du client SMTP.
- Le numéro de port est bien défini dans les paramètres du client SMTP.
- Les paramètres SSL/TLS et/ou d'authentification sont bien définis dans les paramètres du client SMTP.
- La taille des données du fichier joint est inférieure ou égale à la taille maximale de données pouvant être reçues par le destinataire.

Pour plus d'informations sur les paramètres réseau, reportez-vous au **Guide de TopAccess**.

Pour plus d'informations sur l'envoi par e-mail de l'image numérisée, reportez-vous au **Guide du Scan**

### ■ Données enregistrées dans le dossier partagé introuvables

#### Description du problème

J'ai numérisé un document et enregistré la copie dans le dossier partagé du système, mais je ne peux pas trouver le fichier enregistré.

#### Résolution du problème

- Sous Windows, recherchez le réseau du système à l'aide de la fonction de recherche de l'Explorateur. Les données sont stockées dans le dossier partagé du système, nommé "FILE\_SHARE".
- Pour les systèmes d'exploitation Mac, assurez-vous que la version du système d'exploitation est Mac OS X 10.7.5 ou une version ultérieure.
- Si vous ne trouvez pas le système sur le réseau, vérifiez que le protocole serveur SMB est activé dans TopAccess.

Pour plus d'informations sur les paramètres réseau, reportez-vous au **Guide de TopAccess**.

Pour plus d'informations sur le stockage de l'image numérisée, reportez-vous au **Guide du Scan**.

### ■ Impossible d'effectuer l'opération de scan à partir d'un ordinateur équipé d'Office 2013 ou d'une version ultérieure

#### Description du problème

Impossible d'effectuer l'opération de scan à partir d'un ordinateur équipé d'Office 2013 ou version ultérieure.

#### Résolution du problème

Installez un complément pour appeler un pilote de scan pour le système.

Pour plus d'informations sur l'installation du complément, reportez-vous au **Guide d'installation des logiciels**.

Si le complément n'est pas inclus dans votre DVD, contactez votre technicien.

## ■ La reconnaissance des caractères fonctionne mal

### Description du problème

La reconnaissance des caractères ne fonctionne pas après la numérisation d'un original.

### Résolution du problème

Vérifiez les points suivants :

- L'option de reconnaissance des caractères est installée dans le système.
- Le paramètre de la reconnaissance des caractères est activé.

Effectuez les étapes suivantes pour régler les paramètres de la reconnaissance des caractères :

- Définissez le paramètre de la langue afin que la reconnaissance des caractères s'adapte à la langue de l'original.
- Activez la rotation automatique pour la reconnaissance des caractères.
- Augmentez la résolution de scan.
- Lors de la numérisation de documents par le biais de l'ADF, réduisez le niveau de contraste du scan pour qu'il soit inférieur à la moyenne.

Contactez votre distributeur pour plus d'informations sur l'option de reconnaissance des caractères.

Pour savoir comment activer la reconnaissance des caractères ou définir la résolution/le contraste du scan, reportez-vous au **Guide du Scan**.

#### Conseil

Les résultats de la reconnaissance de caractères peuvent s'avérer incorrects selon l'état de vos originaux ou les conditions de la numérisation malgré les paramètres de ce système.



# 5

## RESOLUTION DES PROBLEMES LIES A L'APPLICATION E-FILING

Ce chapitre explique comment résoudre les problèmes liés à l'application e-Filing.

<b>Problèmes liés à l'utilitaire Web e-Filing.....</b>	<b>36</b>
Interruption de la session par l'utilitaire Web e-Filing.....	36
Affichage répété de plusieurs sous-fenêtres .....	36
Affichage lent des éléments du volet Contenu.....	36
Messages d'erreur .....	37

## Problèmes liés à l'utilitaire Web e-Filing

---

Cette section explique comment résoudre les problèmes liés à l'utilitaire Web e-Filing. Vous y trouverez par ailleurs les messages d'erreur qui peuvent s'afficher ainsi que les mesures à prendre dans chacun des cas.

### ■ Interruption de la session par l'utilitaire Web e-Filing

#### **Description du problème**

Apparaît et vous revenez à la page principale de l'utilitaire Web e-Filing.

#### **Solution n°1**

Si vous cliquez sur le bouton [Retour (Return)], [Rafraîchir (Refresh)] ou [Accueil (Home)], ou sur le lien [connexion (login)], ce message s'affiche et vous revenez à la page principale de l'utilitaire Web e-Filing. Dans ce cas, réexécutez l'opération désirée.

#### **Solution n°2**

Si vous fermez la fenêtre en cliquant sur le bouton [x] dans le navigateur, le message "Cette opération met fin à votre session e-Filing." s'affiche.

Finalisez l'opération en cours avant de fermer la fenêtre.

#### **Solution n°3**

Si vous tentez d'accéder à la fenêtre principale alors que la sous-fenêtre est active, le message "Cette opération met fin à votre session e-Filing." s'affiche sur les bords de la sous-fenêtre.

N'utilisez pas la fenêtre principale tant que le traitement exécuté dans la sous-fenêtre n'est pas achevé.

### ■ Affichage répété de plusieurs sous-fenêtres

#### **Description du problème**

Plusieurs sous-fenêtres s'affichent de façon répétée et e-Filing devient incontrôlable.

#### **Résolution du problème**

Fermez toutes les fenêtres et quittez le navigateur. Relancez ensuite le navigateur et supprimez les fichiers de cookie répertoriés dans la boîte de dialogue "Options Internet" (Internet Explorer).

### ■ Affichage lent des éléments du volet Contenu

#### **Description du problème**

L'affichage des éléments du volet Contenu prend du temps.

#### **Résolution du problème**

Si le volet Contenu comporte plus de 100 éléments, ceux-ci peuvent mettre un certain temps à s'afficher. Moins le nombre d'éléments est élevé, plus l'affichage est rapide.

## ■ Messages d'erreur

Lorsqu'un message d'erreur s'affiche, reportez-vous au tableau ci-dessous pour résoudre le problème.

Message	Résolution du problème
Une erreur interne s'est produite. Recommencez l'e-Filing.	Mettez le système hors tension, remettez-le sous tension, puis recommencez. Si le message s'affiche toujours, contactez votre administrateur système ou votre revendeur.
Votre session e-Filing a expiré. Veuillez la redémarrer.	Quittez e-Filing et augmentez la valeur du paramètre de minuterie de session dans la page Configuration du mode administrateur dans TopAccess. Redémarrez ensuite e-Filing.
Les éléments ont été modifiés.	Les éléments sont modifiés par un autre utilisateur. Recommencez une fois que l'autre utilisateur a terminé.
Impossible de lancer une session e-Filing. Le disque est saturé.	Effacez les données inutiles. Pour les instructions, reportez-vous au <b>Guide de e-Filing</b> .
Echec de la création d'une boîte. Le disque est saturé.	Effacez les données superflues à l'aide de la fonction d'administration ou en supprimant les données des boîtes afin de libérer de l'espace sur le périphérique de stockage interne.
Echec de la création d'un dossier. Le disque est saturé.	Effacez les données superflues à l'aide de la fonction d'administration ou en supprimant les données des boîtes afin de libérer de l'espace sur le périphérique de stockage interne.
Echec de la modification du document. Le disque est saturé.	Effacez les données superflues à l'aide de la fonction d'administration ou en supprimant les données des boîtes afin de libérer de l'espace sur le périphérique de stockage interne.
Echec de l'insertion d'une page. Le disque est saturé.	Effacez les données superflues à l'aide de la fonction d'administration ou en supprimant les données des boîtes afin de libérer de l'espace sur le périphérique de stockage interne.
Echec de l'archivage des documents. Le disque est saturé.	Effacez les données superflues à l'aide de la fonction d'administration ou en supprimant les données des boîtes afin de libérer de l'espace sur le périphérique de stockage interne.
Echec du chargement du fichier archivé. Le disque est saturé.	Effacez les données superflues à l'aide de la fonction d'administration ou en supprimant les données des boîtes afin de libérer de l'espace sur le périphérique de stockage interne.
Echec de la fonction Couper. Le disque est saturé.	Effacez les données superflues à l'aide de la fonction d'administration ou en supprimant les données des boîtes afin de libérer de l'espace sur le périphérique de stockage interne.
Echec de la fonction Copie. Le disque est saturé.	Effacez les données superflues à l'aide de la fonction d'administration ou en supprimant les données des boîtes afin de libérer de l'espace sur le périphérique de stockage interne.
Echec de la fonction Coller. Le disque est saturé.	Effacez les données superflues à l'aide de la fonction d'administration ou en supprimant les données des boîtes afin de libérer de l'espace sur le périphérique de stockage interne.

<b>Message</b>	<b>Résolution du problème</b>
Echec de l'enregistrement. Le disque est saturé.	Effacez les données superflues à l'aide de la fonction d'administration ou en supprimant les données des boîtes afin de libérer de l'espace sur le périphérique de stockage interne.
Echec de la création d'un dossier. Le nombre maximal de dossiers a été atteint.	Supprimez les dossiers inutiles et créez-en un nouveau. Vous pouvez créer jusqu'à 100 dossiers dans chaque boîte.
Impossible de créer un document. Le nombre maximal de documents a été atteint.	Supprimez les documents inutiles et créez-en un nouveau. Chaque boîte et dossier peut contenir jusqu'à 400 documents.
Echec de l'insertion d'une page. Le nombre max. de pages est atteint.	Supprimez les pages inutiles et insérez-en une nouvelle. Chaque document peut contenir jusqu'à 200 pages.
Echec de la fonction Coller. Le nombre max. de pages est atteint.	Supprimez les pages inutiles et collez des pages dans le document. Chaque document peut contenir jusqu'à 200 pages.
Echec de la fonction Couper. Les éléments ont été supprimés ou modifiés.	Rafraîchissez la page et assurez-vous que l'élément a été supprimé ou est en cours de modification.
Echec de la fonction Copie. Les éléments ont été supprimés ou modifiés.	Rafraîchissez la page et assurez-vous que l'élément a été supprimé ou est en cours de modification.
Echec de la fonction Coller. Les éléments ont été supprimés ou modifiés.	Rafraîchissez la page et assurez-vous que l'élément a été supprimé ou est en cours de modification.
Echec de la suppression. Les éléments ont été supprimés ou modifiés.	Rafraîchissez la page et assurez-vous que l'élément a été supprimé ou est en cours de modification.
Veillez saisir un mot de passe valide.	Saisissez le mot de passe correct.
Un dossier de ce nom existe déjà. Recommencez.	Optez pour un nom qui n'a pas encore été utilisé dans la boîte.
Un autre utilisateur effectue une opération d'archivage ou de téléchargement. Recommencez plus tard.	Le document est archivé ou téléchargé par un autre utilisateur. Recommencez une fois que l'autre utilisateur a terminé.
Taille limite d'archivage dépassée. Impossible d'archiver.	Vous ne pouvez pas créer d'archive de plus de 2 Go. Pour ne pas dépasser cette limite, créez plusieurs petits fichiers au lieu d'un seul.
La boîte ne peut pas être effacée. Un des documents qu'elle contient est en cours d'utilisation.	Un des documents de la boîte est en cours d'utilisation. Recommencez une fois que l'autre utilisateur a terminé.
Le document est en cours d'utilisation. Recommencez plus tard.	Le document sélectionné est déjà en cours d'utilisation. Recommencez une fois que l'autre utilisateur a terminé.
Format de fichier incorrect. Contactez l'administrateur.	Contactez votre administrateur pour convertir le fichier archivé, puis réessayez.
L'application e-Filing n'est pas disponible. Recommencez plus tard.	L'application e-Filing n'a pas encore été activée. Recommencez plus tard.

# RESOLUTION DES PROBLEMES LIES AUX CONNEXIONS RESEAU

Ce chapitre explique comment résoudre les problèmes liés aux connexions réseau.

<b>Recherche du système au sein du réseau .....</b>	<b>40</b>
Impossible de localiser le système sur le réseau .....	40
Impossible de localiser le système par la recherche locale.....	42
Non-réponse du système à la commande ping.....	43
<b>Problèmes de recherche et d'authentification LDAP .....</b>	<b>45</b>
Arrêt du réseau ou désactivation de l'écran tactile suite à une recherche LDAP .....	45
Authentification LDAP très longue.....	45
<b>Problèmes d'impression (liés au réseau) .....</b>	<b>46</b>
Impression SMB sous Windows.....	46
Impression TCP brut ou LPR sous Windows .....	47
Impression IPP sous Windows.....	47
Impression Novell dans un environnement NetWare .....	48
Environnement Mac OS .....	48
Environnement UNIX/Linux.....	49
<b>Problèmes liés au pilote de fax en réseau .....</b>	<b>50</b>
Messages d'erreur d'installation du pilote de fax en réseau .....	50
Erreurs générales du pilote de fax en réseau .....	51
<b>Problèmes d'authentification du logiciel client.....</b>	<b>53</b>
Impossible de se connecter à l'aide du logiciel client.....	53
Impression possible même avec un nom d'utilisateur et un mot de passe incorrects.....	53
<b>Problèmes de connexion liés au réseau local sans fil.....</b>	<b>54</b>
Impossible de se connecter au système multifonction .....	54

## Recherche du système au sein du réseau

### ■ Impossible de localiser le système sur le réseau

#### Description du problème

Je ne parviens pas à localiser le système sur le réseau.

#### Résolution du problème

Des paramètres incorrects peuvent engendrer des problèmes d'identification de l'emplacement du système dans le réseau. Suivez la liste de contrôle ci-dessous afin de déterminer la cause du problème. Si le problème persiste, contactez votre distributeur.

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	Vérifiez les paramètres du protocole en imprimant la page de configuration NIC à partir de l'écran d'accueil >[Fonctions utilisateur - Utilisateur- (User Functions - User-)] > Onglet [Admin] > [Liste/Rapport (List/Report)] >[Liste (List)] >[Page de configuration NIC (NIC Configuration Page)]. Les paramètres du protocole sont-ils corrects ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez les protocoles appropriés.
2	Imprimez la Liste des fonctions depuis l'écran d'accueil > [Fonctions utilisateurs - Utilisateur (User Functions - User)] > onglet [Admin] > [Liste/Rapport (List/Report)] > [Liste (List)] > [Fonction (Function)]. Vérifiez qu'il n'y a ni contradiction ni incohérence entre les paramètres réseau en cours et votre environnement réseau. Modifiez les paramètres réseau si nécessaire. Utilisez l'utilitaire "Chercher un ordinateur" de votre ordinateur Windows pour localiser le nom de l'imprimante du système. Avez-vous trouvé le système ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez le protocole approprié si nécessaire. Après avoir trouvé le système, configurez le port pour qu'il soit correctement mappé sur le système.
3	Avez-vous trouvé d'autres ordinateurs connectés au même réseau ?	Etape suivante ↓	⇒	Vérifiez que les paramètres réseau de l'ordinateur client sont compatibles avec ceux du système.
4	Vérifiez l'activité du voyant de communication sur le hub et/ou sur la carte d'interface réseau du système et sur le poste client. Les composants matériels semblent-ils fonctionner correctement ?	Etape suivante ↓	⇒	Contactez votre distributeur.
5	Confirmez que le câble Ethernet est normal. La vitesse Ethernet actuelle s'affiche-t-elle sur l'écran des paramètres ([Fonctions utilisateurs -Utilisateur- (User Functions -User-)] - onglet [Admin] - [Réseau (Network)] - [Ethernet]) ?	Etape suivante ↓	⇒	Si l'écran de paramètres Ethernet affiche le message "Lien non détecté", un échec de contact ou une déconnexion a pu avoir lieu dans le câble. Dans ce cas, vérifiez le câble, et remplacez-le par un nouveau si nécessaire.

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
6	Assurez-vous que le nom de l'imprimante du système est unique et que les bases de données des serveurs WINS et/ou DNS ne provoquent pas de conflits de nom avec les paramètres réseau du système. Si nécessaire, modifiez ces derniers. Une fois la communication rétablie, le système est-il visible sur le réseau ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez correctement le nom NetBIOS du système.
7	Si l'environnement réseau repose sur des structures de sous-réseau ou de super-réseau complexes, l'adresse IP utilisée par le système se trouve-t-elle dans la plage d'adresses correctes de ces structures réseau ?	<b>Fin</b>	⇒	Contactez l'administrateur de votre réseau local pour obtenir de l'aide.

## ■ Impossible de localiser le système par la recherche locale

### Description du problème

Une recherche locale ne permet pas de détecter le système.

### Résolution du problème

En règle générale, le système est détecté automatiquement via SNMP. Lorsque le pilote TWAIN, le téléchargeur de fichiers, l'Address Book Viewer, l'utilitaire de sauvegarde/restauration ou les pilotes Remote Scan, de fax en réseau ou d'impression ne parviennent pas à détecter automatiquement le système sur le réseau, les limites des protocoles pris en charge par l'ordinateur sont sans doute en cause. Dans certains cas, il est nécessaire d'ajouter ou de mettre à jour des composants réseau. Au préalable, veuillez à consulter la liste de contrôle ci-après pour tenter de résoudre le problème.

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	Le protocole SNMP est-il activé sur le système ?	Etape suivante ↓	⇒	Activez le protocole SNMP (MIB).
2	Les paramètres SNMP du système et ceux du logiciel sont-ils identiques ?	Etape suivante ↓	⇒	SNMP V1/V2: Vérifiez si les noms de communauté du système et du logiciel sont identiques. SNMP V3: Vérifiez que chaque élément des paramètres SNMP du système et du logiciel est identique.
3	Vérifiez que la suite de protocoles installée sur l'ordinateur client a été mise à jour avec le logiciel le plus récent pour le système d'exploitation concerné. Si votre réseau ne prend en charge que le protocole IPX/SPX, assurez-vous que la dernière version du logiciel client Novell est installée.	Etape suivante ↓	⇒	Consultez le site Web du fournisseur pour obtenir des informations sur les mises à jour des produits et sur le support technique.
4	Imprimez la page de configuration NIC à partir de l'écran d'accueil >[Fonctions utilisateur - Utilisateur- (User Functions - User-)] > Onglet [Admin] > [Liste/Rapport (List/Report)] >[Liste (List)] >[Page de configuration NIC (NIC Configuration Page)]. Celui-ci prend-il en charge le même protocole que le réseau ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez le protocole approprié.
5	Si nécessaire, modifiez les paramètres de protocole à partir de TopAccess et relancez le système pour que les modifications soient prises en compte. Répétez l'étape 2. Le périphérique a-t-il été détecté ?	<b>Fin</b>	Etape suivante ⇒	
6	Vérifiez la page de configuration de la carte réseau. Les paramètres de masque de sous-réseau et d'adresse IP sont-ils corrects ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez correctement le protocole TCP/IP.
7	Vérifiez que le routeur ne filtre pas les paquets du système. Le routeur traite-t-il correctement les paquets du système ?	Etape suivante ↓	⇒	Ajustez les paramètres du routeur.
8	Un autre ordinateur situé dans le même segment de réseau peut-il détecter le système ?	Etape suivante ↓	⇒	Reportez-vous à la section ci-après pour tenter de résoudre le problème. 📖 P.40 "Recherche du système au sein du réseau"

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
9	Vérifiez les activités de communication sur le port utilisé par le système, l'intégrité du câble réseau, et le hub ou le commutateur qui relie le système au réseau. Remplacez tout composant du réseau étant ou vous semblant défectueux.	<b>Fin</b>	⇒	Contactez votre distributeur.

## ■ Non-réponse du système à la commande ping

### Description du problème

Le système ne répond pas à la commande ping.

### Résolution du problème

Vérifiez les paramètres réseau à l'aide de la liste de contrôle ci-dessous.

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	Vérifiez que la suite de protocoles TCP/IP est installée sur l'ordinateur client.	Etape suivante ↓	⇒	Reportez-vous à la section sur les connexions réseau de la documentation de votre système d'exploitation.
2	Vérifiez dans la page de configuration de la carte réseau que les paramètres du protocole TCP/IP sont corrects. L'adresse IP est-elle présente et correcte ? Les paramètres de masque de sous-réseau et de passerelle sont-ils corrects ?	Etape suivante ↓	⇒	Indiquez les paramètres TCP/IP qui conviennent.
3	Redémarrez le système et imprimez la page de configuration NIC. Les paramètres TCP/IP sont-ils corrects ?	Etape suivante ↓	⇒	Les paramètres ne font pas le lien, contactez votre distributeur.
4	Essayez d'envoyer une nouvelle commande ping au système. Celui-ci répond-il ?	<b>Fin</b>	Etape suivante ⇒	
5	Pouvez-vous envoyer une commande ping au système à partir d'un autre ordinateur faisant partie du même réseau ? Si ce n'est pas le cas, l'adresse IP du système est peut-être incorrecte ou hors de la plage définie.	Etape suivante ↓	⇒	Contactez l'administrateur du réseau pour obtenir une adresse IP correcte pour le système.
6	Pouvez-vous envoyer une commande ping à un autre ordinateur situé sur le même réseau ?	Etape suivante ↓	⇒	Vérifiez les paramètres de protocole sur l'ordinateur pour vous assurer que les paramètres de la passerelle et du masque de sous-réseau sont corrects.
7	Si vous avez personnalisé le nom de l'imprimante, vous pouvez vérifier si la carte d'interface réseau redevient opérationnelle après avoir restauré les paramètres par défaut. Redémarrez le système et imprimez la page de configuration NIC. Le nom de l'imprimante inclut-il le numéro de série du NIC ?	Etape suivante ↓	⇒	La carte d'interface réseau est défectueuse ou mal installée. Contactez votre distributeur.

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
8	Vérifiez les activités de communication sur le port du système, l'intégrité du câble réseau, du hub ou du commutateur qui connecte le système au réseau. Remplacez tout composant réseau semblant défectueux. Pouvez-vous maintenant communiquer avec le système en envoyant une commande ping ?	<b>Fin</b>	⇒	Contactez votre distributeur.

### ■ Arrêt du réseau ou désactivation de l'écran tactile suite à une recherche LDAP

#### Description du problème

Après la recherche LDAP, le réseau est arrêté ou l'écran tactile est désactivé.

#### Résolution du problème

Suivez la liste de contrôle ci-dessous pour tenter de résoudre le problème. Si le problème persiste, contactez votre distributeur.

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	Le serveur LDAP fonctionne-t-il correctement ?	Etape suivante ↓	⇒	Vérifiez que le serveur LDAP fonctionne correctement.
2	La configuration du serveur LDAP est-elle correcte ?	<b>Fin</b>	⇒	Définissez les paramètres LDAP appropriés. Veillez à saisir correctement le mot de passe, qui s'affiche sous forme d'astérisques.

### ■ Authentification LDAP très longue

#### Description du problème

L'authentification LDAP sur l'écran tactile prend beaucoup de temps.

#### Résolution du problème

Suivez la liste de contrôle ci-dessous pour tenter de résoudre le problème. Si le problème persiste, contactez votre distributeur.

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	Le serveur LDAP fonctionne-t-il correctement ?	Etape suivante ↓	⇒	Vérifiez que le serveur LDAP fonctionne correctement.
2	La configuration du serveur LDAP est-elle correcte ?	<b>Fin</b>	⇒	Définissez les paramètres LDAP appropriés. Ressaisissez correctement le mot de passe car il s'affiche sous forme d'astérisques.

## Problèmes d'impression (liés au réseau)

La méthode la plus simple pour utiliser le système en réseau consiste à installer celui-ci dans un environnement TCP/IP utilisant un serveur DHCP pour l'attribution mutuelle et dynamique d'adresses IP aux périphériques. Si vous conservez les paramètres par défaut, la mise en œuvre est simplifiée. Il peut néanmoins s'avérer nécessaire de personnaliser les paramètres en fonction de votre environnement.

Les configurations réseau courantes, ainsi que la procédure de configuration du système correspondante, sont exposées ci-dessous. Si après avoir exécuté toutes les opérations de la liste de contrôle applicable, vous ne parvenez toujours pas à imprimer de manière satisfaisante sur le système, contactez votre distributeur.

### Conseil

- Vous pouvez modifier les paramètres des protocoles réseau sur l'écran tactile du système ou via TopAccess (page d'administration).
- Pour connaître la signification des messages d'erreur qui peuvent être générés lors de l'installation des pilotes d'impression, reportez-vous au **Guide d'installation des logiciels**.

## ■ Impression SMB sous Windows

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	Les propriétés de l'adresse IP sont-elles correctement définies ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez correctement l'adresse IP.
2	Le nom d'ordinateur Microsoft (nom de périphérique) est-il unique ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez correctement le nom du périphérique.
3	Le nom du groupe de travail est-il correct ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez correctement le groupe de travail.
4	Le protocole LLMNR est-il activé ?	Etape suivante ↓	⇒	Activez le protocole LLMNR en vous référant au <b>Guide de TopAccess</b> .
5	Lorsqu'IPv4 est pris en charge : L'adresse du serveur WINS est-elle correctement définie ?	Etape suivante ↓	⇒	Lorsqu'IPv4 est pris en charge : Définissez correctement l'adresse du serveur WINS ou saisissez "0.0.0.0" comme adresse du serveur WINS pour désactiver le service WINS.
6	Lorsqu'IPv4 est pris en charge : Si les ordinateurs clients se trouvent dans des segments différents, le service WINS est-il fourni correctement ?	Etape suivante ↓	⇒	Lorsqu'IPv4 est pris en charge : Configurez le serveur WINS et activez-le sur le système pour permettre aux utilisateurs d'y accéder à partir d'un segment différent.
7	Le système s'affiche-t-il dans le voisinage réseau Windows ?	Etape suivante ↓	⇒	Reportez-vous à la section ci-après pour tenter de résoudre le problème. 📖 P.40 "Impossible de localiser le système sur le réseau"
8	Les pilotes d'impression appropriés ont-ils été installés ?	Etape suivante ↓	⇒	Pour installer les pilotes d'impression appropriés, reportez-vous au <b>Guide d'installation des logiciels</b> .
9	Le nom de port du pilote est-il correct ?	Etape suivante ↓	⇒	Pour configurer le port adéquat, reportez-vous au <b>Guide d'installation des logiciels</b> .
10	Pouvez-vous imprimer sur le système ?	<b>Fin</b>	⇒	Reportez-vous à la section ci-après pour tenter de résoudre le problème. 📖 P.28 "Impression impossible (problème de connexion réseau)"

## ■ Impression TCP brut ou LPR sous Windows

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	Les propriétés de l'adresse IP sont-elles correctement définies ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez correctement l'adresse IP.
2	Le support d'impression TCP brut est-il correctement configuré ?	Etape suivante ↓	⇒	Configurez correctement le support d'impression TCP brut.
3	L'impression LPR/LPD est-elle correctement configurée ?	Etape suivante ↓	⇒	Configurez correctement le support d'impression LPD.
4	Les pilotes d'impression appropriés ont-ils été installés ?	Etape suivante ↓	⇒	Pour installer les pilotes d'impression appropriés, reportez-vous au <b>Guide d'installation des logiciels</b> .
5	Le port TCP brut ou LPR est-il configuré avec l'adresse IP appropriée ?	Etape suivante ↓	⇒	Pour configurer le port adéquat, reportez-vous au <b>Guide d'installation des logiciels</b> .
6	Pouvez-vous imprimer sur le système ?	<b>Fin</b>	⇒	Reportez-vous à la section ci-après pour tenter de résoudre le problème. 📖 P.28 "Impression impossible (problème de connexion réseau)"

## ■ Impression IPP sous Windows

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	Les propriétés de l'adresse IP sont-elles correctement définies ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez correctement l'adresse IP.
2	Le serveur HTTP est-il activé sur le système ?	Etape suivante ↓	⇒	Activez le serveur HTTP dans le support réseau HTTP.
3	Le support d'impression IPP est-il correctement configuré ?	Etape suivante ↓	⇒	Configurez correctement le support d'impression IPP.
4	Les pilotes d'impression appropriés ont-ils été installés ?	Etape suivante ↓	⇒	Pour installer les pilotes d'impression appropriés, reportez-vous au <b>Guide d'installation des logiciels</b> .
5	Le port IPP est-il configuré avec l'URL appropriée ?	Etape suivante ↓	⇒	Pour configurer le port adéquat, reportez-vous au <b>Guide d'installation des logiciels</b> .
6	Pouvez-vous imprimer sur le système ?	<b>Fin</b>	⇒	Reportez-vous à la section ci-après pour tenter de résoudre le problème. 📖 P.28 "Impression impossible (problème de connexion réseau)"

## ■ Impression Novell dans un environnement NetWare

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	Avez-vous configuré le système en vue d'une connexion NetWare ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez correctement les paramètres réseau NetWare.
2	Un pilote d'imprimante pour l'impression Novell iPrint est-il installé correctement ?	Etape suivante ↓	⇒	Pour installer le pilote d'impression approprié, reportez-vous au <b>Guide d'installation des logiciels</b> .
3	Les paramètres de l'adresse IP et du port pour les imprimantes créées par un serveur sont-ils corrects ?	Etape suivante ↓	⇒	Pour configurer la bonne adresse IP et le port adéquat, reportez-vous au <b>Guide d'installation des logiciels</b> .
4	Pouvez-vous imprimer sur le système ?	<b>Fin</b>	⇒	Reportez-vous à la section ci-après pour tenter de résoudre le problème. 📖 P.28 "Impression impossible (problème de connexion réseau)"

## ■ Environnement Mac OS

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	Les propriétés de l'adresse IP sont-elles correctement définies ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez correctement l'adresse IP.
2	Pouvez-vous accéder à d'autres périphériques du réseau à partir de l'ordinateur sous Mac OS ?	Etape suivante ↓	⇒	Reportez-vous à votre documentation sur la connexion réseau des systèmes Mac OS ou contactez le support d'Apple.
3	Un autre ordinateur sous Mac OS du réseau peut-il imprimer sur le système ? Si tel est le cas, comparez les paramètres afin de déterminer ceux qui doivent être modifiés pour permettre l'impression à partir de cet ordinateur.	<b>Fin</b>	⇒	Reportez-vous à votre documentation sur la connexion réseau des systèmes Mac OS ou contactez le support d'Apple.

## ■ Environnement UNIX/Linux

N°	Point à vérifier	Oui	Non	Résolution du problème
1	Les propriétés de l'adresse IP sont-elles correctement définies ?	Etape suivante ↓	⇒	Définissez correctement l'adresse IP.
2	Le support d'impression LPR/LPD est-il correctement configuré ?	Etape suivante ↓	⇒	Configurez correctement le support d'impression LPD.
3	Avez-vous réussi l'installation des filtres UNIX/Linux ?	Etape suivante ↓	⇒	Pour installer les filtres UNIX/Linux, reportez-vous au <b>Guide d'installation des logiciels</b> .
4	Êtes-vous parvenu à créer et à configurer une file d'attente d'impression ?	Etape suivante ↓	⇒	Pour configurer la file d'attente d'impression, reportez-vous au <b>Guide d'installation des logiciels</b> .
5	Pouvez-vous imprimer sur le système ?	Etape suivante ↓	⇒	Paramétrez un accès UNIX/Linux au système afin de permettre aux autres utilisateurs d'imprimer à partir de l'interpréteur de commandes Bourne. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation UNIX/Linux.
6	Pouvez-vous envoyer une commande ping au système à partir de votre ordinateur ?	Etape suivante ↓	⇒	Essayez d'exécuter une commande ping à distance à partir d'un autre serveur. Si vous pouvez atteindre le système à partir de ce serveur, assurez-vous de l'absence de conflit entre le système et votre segment de réseau en cours.
7	Le démon LP fonctionne-t-il ?	Etape suivante ↓	⇒	Rechargez le démon ou redémarrez le système.
8	Pouvez-vous imprimer sur le système ?	<b>Fin</b>	⇒	Contactez votre distributeur.

## Problèmes liés au pilote de fax en réseau

---

Cette section explique comment résoudre les problèmes liés au pilote de fax en réseau.

### ■ Messages d'erreur d'installation du pilote de fax en réseau

#### Remarque

Remplacez "Imprimante" par "Fax en réseau" comme indiqué dans la description de résolution des problèmes. Pour plus d'informations sur l'installation du pilote de fax en réseau, reportez-vous au **Guide d'installation des logiciels**.

#### ❑ Le programme d'installation a besoin de copier les fichiers Windows NT

##### Description du problème

Le type de port sélectionné dans la boîte de dialogue Ports d'imprimante est incorrect.

##### Résolution du problème

- 1 Cliquez sur **Annuler** jusqu'à ce que l'**Assistant Ajout d'imprimante** se referme.
- 2 Sélectionnez [**Ajout d'imprimante (Add Printer)**] dans le menu [**Fichier (File)**] du dossier **Imprimantes** pour démarrer l'**assistant Ajout d'imprimante**, puis effectuez de nouveau l'installation.
- 3 Lorsque l'écran de sélection de port apparaît, sélectionnez [**Port local (Local port)**] pour ajouter une imprimante.

#### ❑ Le DVD logiciel client est nécessaire

##### Description du problème

Lors de l'ajout d'un nouveau pilote d'impression, l'utilisateur n'a pas choisi l'option **Disque fourni**, mais a sélectionné le nom de l'imprimante dans la liste **Ajouter une imprimante**.

##### Résolution du problème

- 1 Cliquez sur **Annuler** dans l'**Assistant Ajout d'imprimante**.
- 2 Sélectionnez [**Ajout d'imprimante (Add Printer)**] à partir du menu [**Fichier (File)**] du dossier **Imprimantes** pour démarrer l'**assistant Ajout d'imprimante**, puis effectuez de nouveau l'installation.
- 3 Lorsque l'écran de sélection d'une imprimante apparaît, sélectionnez [**Disquette fournie (Have Disk)**].
- 4 Sélectionnez [**Utiliser un pilote existant (Use Existing Driver)**] pour ajouter une autre copie d'un pilote existant ou placez-vous dans le sous-répertoire contenant le fichier \*.inf approprié.

#### ❑ Impossible de trouver le fichier \*.DRV sur le DVD client

##### Description du problème

Lors de l'ajout d'un nouveau pilote d'impression, l'utilisateur n'a pas choisi l'option **Disque fourni**, mais a sélectionné le nom de l'imprimante dans la liste "Ajouter une imprimante".

##### Résolution du problème

- 1 Cliquez sur **Annuler** dans l'**Assistant Ajout d'imprimante**.
- 2 Sélectionnez [**Ajout d'imprimante (Add Printer)**] à partir du menu [**Fichier (File)**] du dossier **Imprimantes** pour démarrer l'**assistant Ajout d'imprimante**, puis effectuez de nouveau l'installation.
- 3 Lorsque l'écran de sélection d'une imprimante apparaît, sélectionnez [**Disquette fournie (Have Disk)**].
- 4 Placez-vous dans le sous-répertoire contenant le fichier \*.inf approprié.

## ❑ Cet emplacement ne contient aucune information sur votre matériel

### Description du problème

Le chemin d'accès au fichier \*.inf que vous avez sélectionné lors de l'installation du pilote est trop long. Autrement dit, le chemin d'accès contient trop de caractères.

### Résolution du problème

Copiez le répertoire contenant le fichier \*.inf sur le disque local et recommencez l'installation.

## ❑ Ce port est en cours d'utilisation

### Description du problème

Soit le pilote était ouvert, soit il imprimait un travail, soit il était utilisé par une autre imprimante ou application lorsque vous avez essayé de le supprimer.

### Résolution du problème

Avant de supprimer un port, assurez-vous que tous les travaux d'impression sont terminés. Si le problème persiste, fermez toutes les applications et essayez de nouveau. Vérifiez chaque pilote pour savoir si l'un d'entre eux utilise le même port. Si c'est le cas, commencez par modifier le paramétrage du port pour ce pilote, puis supprimez le port.

## ❑ Problème avec l'installation de l'imprimante en cours

### Description du problème

Le pilote n'a pas été installé correctement ; il se peut que la procédure d'installation n'ait pas été entièrement effectuée.

### Résolution du problème

Supprimez le pilote, puis réinstallez-le à partir du DVD Utilitaires clients/Documentation utilisateur ou téléchargez-le à partir du système.

## ■ Erreurs générales du pilote de fax en réseau

### ❑ Le message "Impossible de se connecter au système multifonctions" apparaît

#### Description du problème

Lorsque les utilisateurs tentent d'accéder aux propriétés du pilote de fax en réseau, un message d'erreur indique que la connexion au système multifonctions est impossible.

#### Résolution du problème

La communication entre le pilote de fax en réseau et le système a échoué. Vérifiez que le système est sous tension. Si ce n'est pas le cas, allumez-le.

Connectez le pilote de fax en réseau avec le système par le biais de TopAccess. Si la connexion échoue, redémarrez l'ordinateur et le système.

### ❑ Les travaux de fax ne sont pas répertoriés dans l'écran du journal des transmissions de TopAccess

#### Description du problème

Lors de la validation des enregistrements des travaux de fax dans l'écran du journal des transmissions de TopAccess, les travaux de fax envoyés n'apparaissent pas.

#### Résolution du problème

Si le travail de fax en question n'apparaît pas dans la liste, le travail de transmission peut ne pas avoir été effectué. Dans ce cas, recherchez les travaux sans spécifier de code départemental à partir de "Etat Trav. - Fax" sur le tableau de bord. Sélectionnez ensuite le travail de fax approprié et appuyez sur [Envoyer (Send)] pour le renvoyer.

---

## ❑ Impossible d'effectuer une transmission de fax avec une page de garde

### **Description du problème**

Dans un pilote de fax en réseau qui est défini sur le port IPP, aucune page de garde n'est générée et une erreur XL se produit dans la transmission de fax lorsqu'un pilote d'impression dont le nom de fichier contient plus de 53 lettres est indiqué comme imprimante par défaut, et qu'un fax est envoyé avec une page de garde créée sous Microsoft Excel.

### **Résolution du problème**

Définissez le nom de fichier du pilote d'impression avec au maximum 30 lettres.

### ■ Impossible de se connecter à l'aide du logiciel client

#### **Description du problème**

Je ne peux pas me connecter au système à l'aide du logiciel client.

#### **Résolution du problème**

Si vous ne pouvez pas vous connecter au système à l'aide du logiciel client, contactez l'administrateur du système. Puisque le nom d'utilisateur et le mot de passe enregistrés dans le logiciel client sont utilisés pour l'authentification en cas de connexion automatique, l'écran de connexion peut ne pas s'afficher.

### ■ Impression possible même avec un nom d'utilisateur et un mot de passe incorrects

#### **Description du problème**

Il est possible d'imprimer même lorsque le nom d'utilisateur et le mot de passe saisis dans l'écran de connexion du logiciel client sont incorrects.

#### **Résolution du problème**

Si la version du logiciel client est antérieure est celle du système, l'impression est possible même si le nom d'utilisateur et le mot de passe saisis sont incorrects. Installez la dernière version du logiciel client.

### ■ Impossible de se connecter au système multifonction

Si vous ne pouvez pas établir de connexion au système, redémarrez-le\*. Si le problème persiste toujours, vérifiez les points suivants :

- Votre certificat utilisateur est-il valide (certificat client et certificat CA) ?
- Le point d'accès et les paramètres du réseau sont-ils corrects ?
- Sélectionnez [WEP] ou [Aucun (None)] depuis [Sécurité (Security)] dans le mode infrastructure et vérifiez que l'écran tactile indique l'état "connecté" pour la connexion du réseau local sans fil. Si vous ne pouvez toujours pas établir de connexion au réseau local sans fil, la clé de cryptage SSID ou WEP saisie est peut-être incorrecte. Vérifiez les paramètres de connexion au réseau local sans fil.
- Si le mode de cryptage du point d'accès auquel vous vous connectez est un mode TKIP, définissez le mode de cryptage du système sur TKIP+AES.
- Si le mode de cryptage du point d'accès auquel vous vous connectez est un mode WPA, définissez le mode de cryptage du système sur WPA/WPA2.
- Si le mode de cryptage du point d'accès auquel vous vous connectez est un mode WPAPSK, définissez le mode de cryptage du système sur WPA/WPA2PSK.
- Si vous utilisez à la fois un mode infrastructure et un Wi-Fi Direct, définissez le même canal pour le point d'accès sans fil comme destination de connexion dans le mode infrastructure et le propriétaire de groupe en Wi-Fi direct.
- Votre réseau sans fil est-il désactivé ? Le réseau local filaire et le mode infrastructure du réseau local sans fil ne peuvent pas être utilisés en même temps.
- Un serveur RADIUS prend-il en charge TLS1.2 (Windows Server 2016 ou version ultérieure) lorsque la connexion n'est pas possible alors que WPA / WPA2 ou WPA2 est utilisé pour la méthode d'authentification?

\* Appuyez sur le bouton [MARCHE/ARRET (POWER)] pour arrêter le système puis appuyez à nouveau sur [MARCHE/ARRET (POWER)].

# 7

## RESOLUTION DES PROBLEMES RELATIFS A LA FONCTION DE FAX

Ce chapitre explique comment résoudre les problèmes liés à la fonction de fax.

<b>Problèmes relatifs à la fonction de fax .....</b>	<b>56</b>
Codes d'erreur.....	56
Messages d'erreur.....	56
Problème de transmission/réception.....	57

## Problèmes relatifs à la fonction de fax

### ■ Codes d'erreur

Pour connaître la signification des codes d'erreur décrits dans les listes ou les rapports, consultez la section suivante :  
 P.67 "Codes d'erreur relatifs à la transmission et la réception"

### ■ Messages d'erreur

Le tableau ci-dessous répertorie les messages d'erreur qui peuvent apparaître sur l'écran tactile. Lorsqu'un de ces messages apparaît, appuyez sur la touche [REINITIALISER (FUNCTION CLEAR)] du tableau de bord pour le faire disparaître, puis suivez les recommandations de la colonne "Mesure de correction".

Message	Cause	Résolution du problème
Capacité mémoire dépassée	Dépassement de la capacité de la mémoire lors du scan de documents en mémoire.	Patientez le temps que la mémoire se libère, ou vérifiez les travaux et supprimez les travaux réservés sur l'écran [Etat Trav. (Job Status)].
Erreur de communication	Une erreur de communication s'est produite lors de la transmission directe.	Réessayez.
File d'attente de jobs saturée	Le nombre de travaux réservés a dépassé la quantité maximale autorisée.	Patientez le temps que les réservations de travaux se terminent ou vérifiez les travaux et supprimez les travaux réservés sur l'écran [Etat Trav. (Job Status)].
Mémoire job saturée	Le nombre total de destinations pour les travaux réservés a dépassé la quantité maximale.	Patientez le temps que les réservations de travaux se terminent ou vérifiez les travaux et supprimez les travaux réservés sur l'écran [Etat Trav. (Job Status)].
Opération impossible	Une tentative de transmission en mode mains libres ou directe s'est produite pendant une communication.	Attendez la fin des communications et réessayez.
Opération interdite actuellement	Une tentative de réservation de transmission de polling s'est produite alors qu'une transmission de polling était déjà réservée.	Patientez le temps que le travail de transmission de polling se termine ou vérifiez les travaux et supprimez travaux réservés sur l'écran [Etat Trav. (Job Status)].
Trop de chiffres dans le n° de tél.	Une numérotation en chaîne de 128 chiffres ou plus a été enregistrée.	Vérifiez le nombre de chiffres composés et enregistrez de nouveau les numéros.
La ligne du fax 1 est hors service. La ligne du Redémarrez la machine. / Fax 2 est hors service. Redémarrez le système.	Une erreur s'est produite dans l'unité de fax.	Appuyez sur la touche [MARCHE/ARRET (POWER)], puis sur [Redémarrer (Restart)] sur l'écran tactile. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.

### ATTENTION

**Ne tentez jamais de réparer, de désassembler ou de modifier vous-même le système numérique multifonctions.**

Vous risqueriez de provoquer un incendie ou de subir une décharge électrique. Appelez systématiquement votre distributeur pour la maintenance ou la réparation des pièces internes du système.

## ■ Problème de transmission/réception

Le tableau ci-dessous répertorie les problèmes qui peuvent apparaître au cours de la transmission/réception d'un fax.

### Problèmes de transmission

Problème	Points à vérifier
Le message "Transmission" ne s'affiche pas même lorsque vous appuyez sur la touche [Démarrer (Start)]	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avez-vous raccroché le combiné avant d'appuyer sur [DEMARRER (START)] ? Lorsque vous utilisez le combiné pour envoyer des fax, ne le raccrochez pas tant que vous n'avez pas appuyé sur la touche [DEMARRER (START)].</li><li>• Le cordon modulaire est-il correctement connecté ?</li><li>• La prise de courant est-elle correctement branchée ?</li><li>• Pouvez-vous recevoir des appels téléphoniques ?</li><li>• Y a-t-il un problème au niveau du fax distant ? Vérifiez avec le destinataire.</li></ul>
Les originaux sont entraînés de travers.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les guides latéraux de l'ADF sont-ils réglés à la largeur du document à envoyer ?</li><li>• L'original que vous faxez remplit-il les conditions d'envoi requises ?</li></ul>
Deux originaux sont chargés à la fois.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avez-vous placé sur le chargeur un nombre d'originaux supérieur à la limite autorisée ?</li><li>• L'original que vous faxez remplit-il les conditions d'envoi requises ?</li><li>• Avez-vous poussé trop fermement les originaux dans l'ADF ?</li></ul>
Le fax a bien été envoyé, mais il n'est pas imprimé sur le papier approprié du fax distant.	L'orientation des originaux placés est-elle correcte ? Lorsque vous placez l'original sur la vitre, spécifiez le format de l'original.
Des lignes noires apparaissent sur l'image envoyée.	La zone de scan de l'ADF est-elle propre ? Nettoyez la surface avec un chiffon doux.
Les originaux ne sont pas faxés, alors que toutes les opérations se sont correctement déroulées.	Le fax distant est-il compatible avec votre système ? Ce système prend en charge les communications de type G3, mais pas celles de type G2 ou G4.
Il n'est pas possible d'envoyer de documents à l'étranger.	Spécifiez le mode TX qualité et réessayez. Pour plus d'informations, reportez-vous au <b>Guide de la fonction fax (GD-1370)</b> .

## Problèmes de réception

Problème	Points à vérifier
Vous ne pouvez pas recevoir d'originaux même lorsque "Recevoir" s'affiche et que vous appuyez sur la touche [Démarrer (Start)].	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avez-vous raccroché le combiné avant d'appuyer sur [DEMARRER (START)] ? Lorsque vous utilisez le combiné pour recevoir un fax, ne le raccrochez pas tant que vous n'avez pas appuyé sur la touche [DEMARRER (START)].</li><li>• Le cordon modulaire est-il correctement connecté ?</li><li>• Le fax distant fonctionne-t-il correctement ? Vérifiez avec l'expéditeur.</li></ul>
Le papier ne sort pas.	Le système contient-il du papier ?
L'impression du fax reçu est très sombre et illisible ou présente des bandes noires.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectuez une copie en local pour vérifier que le défaut d'impression ne provient pas du système.</li><li>• L'original est-il parfaitement lisible ? Vérifiez avec l'expéditeur.</li><li>• Le problème est-il dû à une erreur d'opération ou à un incident survenu au niveau du fax distant ? Vérifiez avec l'expéditeur.</li></ul>
Le papier sort, mais n'est pas imprimé.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le niveau de toner est-il suffisant ?</li><li>• L'original est-il placé correctement sur le fax distant ? Vérifiez avec l'expéditeur.</li></ul>
Incidents papier fréquents.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le format du papier dans la cassette est-il correctement défini ?</li><li>• La cassette est-elle correctement insérée ?</li><li>• Un type de papier spécifique est-il utilisé ?</li></ul>

### Conseil

Si ces indications ne suffisent pas pour résoudre le problème ou si l'erreur n'est pas répertoriée dans le tableau, contactez votre distributeur ou technicien de maintenance.

# VERIFICATION DE L'ETAT DU SYSTEME AVEC TopAccess

Ce chapitre explique comment vérifier l'état du système avec TopAccess.

<b>Icônes d'état pour le matériel figurant dans l'onglet de TopAccess .....</b>	<b>60</b>
<b>Messages d'erreur .....</b>	<b>62</b>
<b>Codes d'erreur .....</b>	<b>64</b>
Codes d'erreur relatifs aux travaux d'impression .....	64
Codes d'erreur relatifs à la transmission et la réception .....	67
Codes d'erreur relatifs aux travaux de scan .....	71

## Icônes d'état pour le matériel figurant dans l'onglet de TopAccess

---

Lorsqu'une opération de maintenance est requise ou lorsqu'une erreur se produit sur le système, des icônes symbolisant ces états apparaissent en regard de l'illustration du système dans l'onglet [Périphérique (Device)] de TopAccess. Ci-dessous, les icônes qui s'affichent et leur description.

Pour plus d'informations sur l'onglet de TopAccess, reportez-vous au **Guide de TopAccess**.

### Erreur de l'imprimante 1



Cette icône signale l'utilisation d'une cartouche de toner non recommandée et l'arrêt de l'impression. Pour savoir comment remplacer les cartouches de toner, reportez-vous au **Guide de résolution de problèmes matériel**.

### Erreur de l'imprimante 2



Cette icône peut avoir plusieurs significations :

- Vous devez retirer le papier du bac de sortie du système.
- Vous devez retirer le papier du bac de réception du finisseur.
- Vous devez retirer les agrafes coincées dans le finisseur.  
Pour savoir comment retirer les agrafes bloquées, reportez-vous au **Guide de résolution de problèmes matériel**.
- Vous devez retirer les agrafes bloquées dans l'unité d'agrafage à cheval.  
Pour savoir comment retirer les agrafes bloquées, reportez-vous au **Guide de résolution de problèmes matériel**.
- Vous devez retirer les résidus de papier de l'unité de perforation.  
Pour savoir comment retirer les résidus de papier de l'unité de perforation, reportez-vous au **Guide de résolution de problèmes matériel**.
- Vous n'utilisez pas la cartouche de toner recommandée.  
Pour savoir comment remplacer les cartouches de toner, reportez-vous au **Guide de résolution de problèmes matériel**.
- Vous avez tenté d'effectuer un agrafage à cheval avec des feuilles imprimées de différents formats.
- Le système ne peut pas charger le papier provenant de la cassette du magasin grande capacité externe.
- Le système ne peut pas éjecter le papier vers le bac de sortie.

### Capot ouvert



Cette icône indique que le capot frontal est ouvert.

### Toner vide



Cette icône indique que le toner est épuisé. Elle indique également de quelle couleur il s'agit. Pour savoir comment remplacer les cartouches de toner, reportez-vous au **Guide de résolution de problèmes matériel**.

### Toner usagé plein



Cette icône indique que le bac récupérateur de toner usagé est plein et doit être remplacé. Pour savoir comment remplacer le bac récupérateur de toner usagé, reportez-vous au **Guide de résolution de problèmes matériel**.

### Plus de papier



Cette icône indique qu'une cassette est vide. Reportez-vous au **Guide de la préparation du papier**.

### Incident papier



Cette icône indique qu'un bourrage papier s'est produit. Elle précise également son emplacement. Reportez-vous au **Guide de résolution de problèmes matériel**.

### Agrafeuse vide



Cette icône indique que l'agrafeuse du finisseur est vide. Reportez-vous au **Guide de résolution de problèmes matériel**.

### Appel du service technique



Contactez votre distributeur pour planifier l'inspection du système.

## Messages d'erreur

Lorsqu'un message s'affiche dans l'onglet de TopAccess, reportez-vous au tableau ci-dessous pour savoir comment résoudre le problème.

Message TopAccess	Résolution du problème
Capot ouvert - Veuillez le fermer.	Fermez le capot frontal.
Capot de l'alimentation papier ouvert - Fermez le capot.	Fermez le capot de l'alimentation papier.
Capot de l'unité de transfert/transport ouvert - Fermez le capot.	Fermez l'unité de transfert/transport.
Capot du bypass ouvert - Veuillez le fermer.	Fermez le capot du bypass.
Le capot du bac de sortie est ouvert - Veuillez le fermer.	Fermez le capot de sortie.
Capot du toner ouvert - Veuillez le fermer.	Fermez le capot du toner.
Capot du plateau ouvert - Fermez le capot.	Fermez le capot du plateau.
Capot de transport du bac inférieur ouvert - Veuillez le fermer.	Fermez le capot de transport du bac inférieur.
Capot de l'unité d'insertion ouvert - Veuillez le fermer.	Fermez le capot de l'unité d'insertion.
Magasin grande capacité externe déconnecté - Raccordez-le au copieur.	Connectez le magasin grande capacité externe au système.
Capot du magasin grande capacité ouvert - Veuillez le fermer.	Fermez le capot du magasin grande capacité.
Cassette 1 ouverte - Fermez la cassette 1	Fermez la cassette.
Cassette 2 ouverte - Fermez la cassette 2	Fermez la cassette.
Cassette 3 ouverte - Fermez la cassette 3	Fermez la cassette.
Cassette 4 ouverte - Fermez la cassette 4	Fermez la cassette.
Capot de l'unité recto verso ouvert - Fermez le capot.	Fermez le capot de l'unité recto verso.
Capot de l'unité de relais ouvert - Fermez le capot.	Fermez le capot du kit de liaison.
Capot du finisseur joint ouvert - Fermez le capot.	Fermez le capot du finisseur.
Porte du finisseur ouverte - Veuillez la fermer.	Fermez la porte du finisseur.
Capot de l'unité de livraison du bac inférieur ouvert - Fermez le capot.	Fermez le capot de l'unité de livraison du bac inférieur.
Capot frontal du bac inférieur ouvert - Fermez le capot.	Fermez le capot frontal du bac inférieur.
Capot frontal de l'unité de perforation ouvert - Fermez le capot.	Fermez le capot frontal de l'unité de perforation.
Bac de sortie standard plein - Retirez le papier	Retirez le papier du bac.
Bac supérieur plein - Retirez le papier.	Retirez le papier du bac.
Bac inférieur plein - Retirez le papier	Retirez le papier du bac.
Bac piqûre à cheval plein - Retirez le papier.	Retirez le papier du bac.
Séparateur de travaux 1 plein - Retirez le papier.	Retirez le papier du bac.
Séparateur de travaux 2 plein - Retirez le papier.	Retirez le papier du bac.
Cassette 1 vide - Ajoutez du papier.	Placez le papier dans la cassette.
Cassette 2 vide - Ajoutez du papier.	Placez le papier dans la cassette.
Cassette 3 vide - Ajoutez du papier.	Placez le papier dans la cassette.
Cassette 4 vide - Ajoutez du papier.	Placez le papier dans la cassette.
Magasin grande capacité vide - Ajoutez du papier.	Placez le papier dans le magasin grande capacité.

Message TopAccess	Résolution du problème
Incident papier dans le séparateur de travaux - Veuillez dégager le trajet papier.	Suivez les instructions affichées sur l'écran tactile pour retirer le papier coincé.
Incident papier dans l'unité recto verso - Veuillez dégager le trajet papier.	Suivez les instructions affichées sur l'écran tactile pour retirer le papier coincé.
Incident d'insertion papier - Veuillez dégager le trajet papier	Suivez les instructions affichées sur l'écran tactile pour retirer le papier coincé.
Incident papier dans l'imprimante - Veuillez dégager le trajet papier.	Suivez les instructions affichées sur l'écran tactile pour retirer le papier coincé.
Incident papier dans le finisseur - Veuillez dégager le trajet papier.	Reportez-vous au <b>Guide de résolution de problèmes matériel</b> pour retirer le papier.
Bac de toner usagé plein - Veuillez le remplacer.	Pour remplacer le bac récupérateur de toner usagé, reportez-vous au <b>Guide de résolution de problèmes matériel</b> .
Agrafeuse vide - Installez une cartouche d'agrafes.	Reportez-vous au <b>Guide de résolution de problèmes matériel</b> pour réapprovisionner en agrafes.
Ouvrez le capot et nettoyez la fenêtre d'exposition du chargeur principal.	Nettoyez la vitre d'exposition et les chargeurs principaux.
Toner non reconnu - Vérifiez le toner.	Vérifiez et ajustez la cartouche de toner.
Toner noir vide - Installez la nouvelle cartouche de toner.	Pour remplacer la cartouche de toner noir, reportez-vous au <b>Guide de résolution de problèmes matériel</b> .
Toner cyan vide - Installez la nouvelle cartouche de toner.	Pour remplacer la cartouche de toner cyan, reportez-vous au <b>Guide de résolution de problèmes matériel</b> .
Toner magenta vide - Installez la nouvelle cartouche de toner.	Pour remplacer la cartouche de toner magenta, reportez-vous au <b>Guide de résolution de problèmes matériel</b> .
Toner jaune vide - Installez la nouvelle cartouche de toner.	Pour remplacer la cartouche de toner jaune, reportez-vous au <b>Guide de résolution de problèmes matériel</b> .
Toner noir presque vide - Préparez une nouvelle cartouche de toner.	Préparez la nouvelle cartouche de toner.
Toner cyan presque vide - Préparez une nouvelle cartouche de toner.	Préparez la nouvelle cartouche de toner.
Toner magenta presque vide - Préparez une nouvelle cartouche de toner.	Préparez la nouvelle cartouche de toner.
Toner jaune presque vide - Préparez une nouvelle cartouche de toner.	Préparez la nouvelle cartouche de toner.
Fermez le capot de l'unité recto verso	Fermez le capot de l'unité recto verso.
Fermez le capot inférieur du bac de réception	Fermez le capot inférieur du bac de réception.
Préparer un nouveau bac récupérateur de toner usagé	Préparez un nouveau bac récupérateur de toner usagé.
Erreur fatale - Contactez un technicien.	Contactez votre distributeur.
Erreur du moteur principal - Contactez un technicien.	Contactez votre distributeur.
Erreur d'entrée de l'imprimante.	Contactez votre distributeur.
Erreur de scanner - Contactez un technicien.	Contactez votre distributeur.
Erreur de fixation - Contactez un technicien.	Contactez votre distributeur.

## Codes d'erreur

Les pages de TopAccess répertorient les travaux d'impression, de transmission, de réception et de scan. Les codes d'erreur ci-après sont fournis dans ces pages, dans l'onglet [Journaux (Logs)] (aucun code n'est associé aux travaux ayant abouti). Ils permettent de déterminer la cause de l'erreur rencontrée.

### Conseil

Les codes erreur sont également affichés sur l'écran [Journal (Log)] sur l'écran tactile. Lorsqu'un code d'erreur apparaît sur l'écran tactile, reportez-vous aux listes ci-après. Si le code d'erreur affiché ne se trouve pas dans les tableaux suivants, contactez votre distributeur.

### ■ Codes d'erreur relatifs aux travaux d'impression

Code d'erreur	Description du problème	Résolution du problème
4 011	Travail annulé	Le travail a été annulé.
4 021	Panne secteur	Assurez-vous que le câble d'alimentation électrique est correctement branché.
4 031	Erreur de saturation du périphérique de stockage interne	Supprimez les travaux d'impression privée superflus et les travaux d'impression départementale incorrects.
4 032	Trop de travaux enregistrés	Le nombre de travaux enregistrés pour l'impression multistation a atteint la limite maximale. Réduisez le nombre de travaux.
4 033	Erreur de paramètre réseau	Le travail d'impression multistation ne peut pas être enregistré en raison d'une erreur de paramètre réseau. Réglez les paramètres d'impression multistation.
4 041	Erreur d'authentification de l'utilisateur	L'utilisateur effectuant l'impression n'a pas été authentifié ou n'est pas enregistré. L'utilisateur doit s'authentifier ou s'enregistrer.
4 042	Erreur d'authentification de code départemental	Vérifiez les informations concernant le code départemental enregistré dans le système.
4 043	Erreur d'authentification du code projet	Vérifiez les informations relatives au code projet enregistré dans le système.
4 045	La connexion au serveur LDAP ou le paramètre de son autorité est incorrect.	Contactez l'administrateur du serveur LDAP.
4 111	Le nombre d'impressions a atteint "0".	Le nombre d'impressions indiquées dans la gestion des utilisateurs et par codes départementaux a atteint "0" en même temps. Redéfinissez le nombre ou effectuez une initialisation.
4 112	Le nombre d'impressions a atteint "0".	Le nombre d'impressions indiquées dans la gestion des utilisateurs a atteint "0". Redéfinissez le nombre ou effectuez une initialisation.
4 113	Le nombre d'impressions a atteint "0".	Le nombre d'impressions spécifié dans la gestion par codes départementaux est devenu "0". Effectuez une initialisation.
4 121	L'annulation des travaux est due à une erreur de compteur externe.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Insérez une pièce ou une carte et relancez l'impression ou contactez votre administrateur.</li><li>2. Connectez le jeton clé et relancez l'impression.</li><li>3. Réinitialisez le paramètre d'impression programmée et relancez l'impression.</li></ol>
4 211	Erreur de limitation du stockage des données d'impression	Impression avec stockage temporaire des données sur le périphérique de stockage interne (impression d'épreuve, privée, programmée, etc.) Utilisez l'impression normale.

Code d'erreur	Description du problème	Résolution du problème
4 212	Erreur de limitation du stockage dans l'e-Filing	Impossible d'effectuer une impression avec stockage des données sur le périphérique de stockage interne (impression et e-Filing, impression vers e-Filing, etc.). Utilisez l'impression normale.
4 213	Erreur de limitation du stockage dans un fichier	Le fichier stockant la fonction est défini sur "désactivé". Vérifiez les paramètres du système.
4214	Echec de la transmission de fax/fax Internet	La transmission de fax/fax Internet ou la fonction de fax/fax Internet en réseau est définie sur "désactivé". Vérifiez les paramètres du système.
4 221	Impression privée uniquement	Le paramètre a été défini de sorte qu'aucune impression autre que l'impression privée ne soit disponible. Lancez vos travaux dans le cadre d'une impression privée. L'impression directe d'e-mail ne peut pas être effectuée car l'impression privée n'est pas sélectionnable pour cette fonction.
4 222	Erreur impression de stockage uniquement	L'impression directe d'e-mail ne peut pas être effectuée car l'impression de stockage n'est pas sélectionnable pour cette fonction.
4 223	Impression privée uniquement/Erreur d'impression de stockage uniquement	L'impression directe d'e-mail ne peut pas être effectuée car l'impression privée et l'impression de stockage ne sont pas sélectionnables pour cette fonction.
4 243	Erreur "Aucune licence"	Installez la licence pour l'impression multistation
4 244	Erreur "Fonction désactivée"	Activez la fonction d'impression multistation avec TopAccess.
4 245	La fonction de reconnaissance des caractères n'est pas activée	Installez la licence de reconnaissance des caractères.
4 311	Exécution du travail non autorisée	L'utilisateur n'a pas été autorisé à effectuer cette opération. Contactez votre administrateur.
4 312	Stockage d'un fichier non autorisé	L'utilisateur n'a pas été autorisé à effectuer cette opération. Contactez votre administrateur.
4 313	Stockage dans e-Filing non autorisé	L'utilisateur n'a pas été autorisé à effectuer cette opération. Contactez votre administrateur.
4314	Envoi d'un fax/fax Internet non autorisé	L'utilisateur n'a pas été autorisé à effectuer cette opération. Contactez votre administrateur.
4 321	Impression dans un paramètre spécifié non autorisée	L'utilisateur n'a pas été autorisé à effectuer cette opération. Contactez votre administrateur.
4 411	Echec de la génération de données d'image	Relancez l'impression ou utilisez un autre pilote d'impression (PS3, Universal). En cas d'impression directe, vérifiez si le fichier à imprimer n'est pas endommagé (par ex. le fichier peut être ouvert sur un PC client) ou vérifiez si le format du fichier est pris en charge.
4 412	Erreur de codage des signes doubles	Une erreur de codage des signes doubles s'est produite car le fichier PDF est crypté dans un script qui n'est pas pris en charge. L'impression du fichier par le biais de cette fonction est impossible.

Code d'erreur	Description du problème	Résolution du problème
4 511	Délai d'expir. de la connexion	L'impression peut échouer car la transmission des données d'impression s'est interrompue lors de la communication avec un ordinateur client ou la connexion à partir d'un PC client n'a pas été interrompue. Vérifiez que le câble Ethernet est correctement connecté. Vérifiez également que les paramètres Ethernet du système sont les mêmes que ceux du hub connecté au système. Puis réessayez la communication.
4 521	Atteignez le nombre maximal de connexions	L'impression a échoué car les numéros de la connexion ont atteint le maximum. Patientez un moment puis retentez la communication. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
4 522	Nombre maximal de travaux d'impression enregistrés atteint lors de la réception des données	Comme les travaux d'impression en cours de traitement sont devenus pleins, la réception des travaux est limitée. 1. Attendez la fin de l'impression des travaux en attente et en cours puis retentez la communication. 2. Supprimez les travaux d'impression privés inutiles et ceux qui ne possèdent pas de code département, puis retentez la communication.
4 523	Périphérique de stockage interne saturé lors de la réception des données	Comme le périphérique de stockage interne n'a pas suffisamment d'espace, la réception des travaux est limitée. Supprimez les travaux d'impression privés inutiles et ceux qui ne possèdent pas de code département dans le périphérique de stockage interne, puis relancez le travail.
4 611	Echec du téléchargement de la police	La police ne peut pas être enregistrée car le nombre de polices disponibles est trop élevé. Supprimez au moins une police.
4 612	Echec du téléchargement de la police	La police ne peut pas être enregistrée car il n'y a plus d'espace disponible sur le périphérique de stockage interne. Supprimez au moins une police.
4 613	Echec du téléchargement de la police	La police ne peut pas être enregistrée car une erreur s'est produite. Tout d'abord, relancez le téléchargement ou régénérez les données de la police.
4 621	Echec de la suppression de la police téléchargée	Vérifiez que la police à supprimer est enregistrée.
4 721	Erreur de connexion de l'impression multistation (combinaison de la version ROM incorrecte)	Contactez votre distributeur.
4F10	Echec de l'impression	Exécutez à nouveau l'impression. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et exécutez à nouveau l'impression. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.

## ■ Codes d'erreur relatifs à la transmission et la réception

Code d'erreur	Description du problème	Résolution du problème
0012	Incident avec l'original	Retirez l'original coincé.
0013	Capot ouvert	Fermez le capot.
0020	Coupure d'électricité	Vérifiez le rapport de coupure d'électricité.
0030	La transmission est annulée. (La transmission a été interrompue à cause de l'annulation d'un travail requise par un utilisateur ou d'un bourrage papier durant la transmission directe).	Retirez le papier coincé et faites une nouvelle tentative de transmission.
0033	Erreur de polling	Vérifiez le paramétrage des options de polling (code de sécurité, etc.) et l'existence du document à récupérer.
0042	MEMOIRE PLEINE	Assurez-vous que la mémoire est suffisante avant de renouveler l'appel.
0050	Ligne occupée	Retentez les communications.
0051	Le câble de la ligne du fax est déconnecté	Vérifiez que le câble de la ligne du fax est connecté. Pour effacer ce message, appuyez deux fois sur la touche [REINITIALISER (FUNCTION CLEAR)].
0040 (0052) 00B0-00B7 00C0-00C4 00C6, 00C7, 00D0-00DA	Erreur de signal ou de qualité de ligne	Retentez les communications.
00C5	Erreur de réception d'un original surdimensionné	L'original reçu dépasse la limite de longueur. Demandez à l'expéditeur d'envoyer un original plus court.
00E8	Erreur du périphérique de stockage interne	Retentez les communications. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
00F0-00F4	Défaillance du matériel ou du logiciel	Retentez les communications. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
1C10	Problème d'accès au système	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Exécutez à nouveau le travail posant problème. Vérifiez si les paramètres SSL/TLS et d'authentification sont définis correctement dans le paramétrage du client SMTP. Pour plus d'informations sur le paramétrage du client SMTP, reportez-vous au <b>Guide de TopAccess</b> . Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
1C11	Mémoire insuffisante	Terminez tout travail en cours avant d'exécuter le travail générant une erreur. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
1C12	Erreur de réception des messages	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Relancez le travail.
1C13	Erreur de transmission des messages	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Relancez le travail.
1C14	Paramètre incorrect	Si un modèle est en cours d'utilisation, recréez-le. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.

<b>Code d'erreur</b>	<b>Description du problème</b>	<b>Résolution du problème</b>
1C15	Capacité du fichier dépassée	Demandez à votre administrateur de modifier le paramètre de "taille de fragmentation des pages" de fax Internet ou réduisez le nombre de pages et réessayez.
1C30-1C33	Erreur d'accès au périphérique de stockage	Terminez tout travail en cours avant d'exécuter le travail générant une erreur. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
1C40	Problème de conversion de l'image	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Relancez le travail. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
1C60	Impossible de traiter votre travail. Espace de stockage insuffisant.	Réduisez le nombre de pages du travail en erreur, puis relancez-le. Vérifiez si la capacité de stockage du serveur ou du périphérique de stockage local est suffisante.
1C61	Echec de lecture du répertoire téléphonique	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Relancez le travail. Réinitialisez les données du répertoire téléphonique, puis relancez le travail. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
1C63	Adresse IP du terminal non définie	Demandez à votre administrateur de définir l'adresse IP du système.
1C64	Adresse e-mail du terminal non définie	Demandez à votre administrateur de définir l'adresse e-mail du système.
1C65	Adresse SMTP non définie	Demandez à votre administrateur de définir l'adresse du serveur SMTP.
1C66	Erreur de délai d'attente du serveur	Vérifiez que le serveur SMTP fonctionne correctement.
1C69	Erreur de connexion au serveur SMTP	Assurez-vous que le nom de connexion au serveur SMTP est correct et confirmez que le serveur SMTP fonctionne correctement. Par ailleurs, vérifiez que l'adresse de l'expéditeur de [E-mail] est correctement définie.
1C6B	Adresse e-mail du terminal incorrecte	Demandez à votre administrateur de vérifier la méthode d'authentification SMTP et l'adresse e-mail du terminal (elle doit être exempte de caractères non autorisés). Définissez la méthode d'authentification SMTP correcte ou supprimez le caractère non autorisé dans l'adresse e-mail du terminal.
1C6C	Adresse e-mail de destination incorrecte	Vérifiez si l'adresse e-mail de destination contient un caractère non autorisé. Supprimez le caractère non autorisé et réinitialisez l'adresse e-mail de destination appropriée, puis réessayez.
1C6D	ERREUR SYSTEME	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Relancez le travail. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
1C70	Client SMTP désactivé	Demandez à votre administrateur d'activer le client SMTP et relancez le travail.
1C71	Erreur d'authentification SMTP	Assurez-vous que le nom de connexion et le mot de passe sont corrects. Si SSL/TLS est activé, vérifiez que le numéro de port SSL/TLS est correctement défini.
1C72	Erreur POP avant SMTP	Vérifiez que les paramètres POP avant SMTP et les paramètres POP3 sont corrects.
1CC0	Travail annulé	Le travail a été annulé.

Code d'erreur	Description du problème	Résolution du problème
1CC1	Panne secteur	Assurez-vous que le câble d'alimentation électrique est correctement branché. Vérifiez également si la tension électrique est stable.
3A10	Erreur de format MIME	Demandez à l'expéditeur de renvoyer l'e-mail au format MIME1.0.
3A20	Erreur de traitement de l'e-mail	Demandez à l'expéditeur de renvoyer l'e-mail.
3A30	Erreur de délai d'attente d'e-mail partiel	Demandez à l'expéditeur de renvoyer l'e-mail ou modifiez les paramètres du délai d'attente partiel.
3A40	E-mail partiel reçu incorrect	Demandez à l'expéditeur de renvoyer l'e-mail partiel au format RFC2046.
3A50	Erreur de saturation du périphérique de stockage interne	Demandez à l'expéditeur de renvoyer l'e-mail en le scindant en plusieurs e-mails. Si cette erreur se produit à cause d'un manque de papier et d'un nombre trop élevé de travaux en attente stockés sur le périphérique de stockage interne, ajoutez du papier pour activer les autres travaux.
3A70	Interruption de la réception d'un e-mail partiel	Demandez à votre administrateur d'activer la fonction de réception d'e-mail partiel et à l'expéditeur de renvoyer son e-mail.
3A80	E-mail partiel désactivé	Demandez à votre administrateur d'activer la fonction de réception d'e-mail partiel et à l'expéditeur de renvoyer son e-mail.
3B10	Erreur de format d'e-mail	Demandez à l'expéditeur de renvoyer l'e-mail.
3B20	Erreur de type de contenu	Demandez à l'expéditeur de renvoyer l'e-mail avec une des conditions suivantes.- En joignant un fichier au format TIFF-FX uniquement - En joignant un fichier au format PDF, JPEG ou XPS uniquement (plusieurs fichiers peuvent être joints) - En joignant un fichier dont le format est pris en charge par ce système.
3B40	Erreur de décodage d'e-mail	Demandez à l'expéditeur de renvoyer l'e-mail.
3C10, 3C13	Erreur d'analyse TIFF	Demandez à l'expéditeur de renvoyer l'e-mail en vérifiant que les pièces jointes sont bien au format TIFF.
3C20	Erreur de compression TIFF	Demandez à l'expéditeur de renvoyer son e-mail en vérifiant que les pièces jointes sont bien au format TIFF avec compression MH, MR, MMR ou JBIG.
3C30	Erreur de résolution TIFF	Demandez à l'expéditeur de renvoyer son e-mail en vérifiant que les pièces jointes sont bien au format TIFF, avec une résolution de 200 x 100, 200 x 200, 200 x 400, 300 x 300 ou 400 x 400 dpi.
3C40	Erreur de type de papier TIFF	Demandez à l'expéditeur de renvoyer l'e-mail avec des fichiers TIFF joints qui peuvent être imprimés sur du papier autorisé pour le système.
3C50	Erreur de transmission OffRamp	Demandez à l'expéditeur de préciser les numéros de fax corrects et de renvoyer l'e-mail.
3C60	Erreur de sécurité OffRamp	Assurez-vous que les numéros de fax indiqués sont bien enregistrés dans le répertoire téléphonique du système. Si ce n'est pas le cas, enregistrez-les et demandez à l'expéditeur de renvoyer l'e-mail avec les numéros de fax corrects.
3C70	Panne secteur	Indiquez si le travail est ou non récupéré. Dans la négative, demandez à l'expéditeur de renvoyer l'e-mail.

<b>Code d'erreur</b>	<b>Description du problème</b>	<b>Résolution du problème</b>
3C90	Erreur de désactivation de la transmission de fax Offramp	Vérifiez si le paramétrage MFP de la fonction d'envoi par fax est activé ou non.
3D10	Erreur d'adresse de destination	Vérifiez auprès de votre administrateur que les paramètres du serveur de messagerie et du serveur DNS sont corrects. Si tel est le cas, demandez à l'expéditeur de confirmer que l'adresse de destination est correcte.
3D20	Nombre maximal de destinations OffRamp dépassé	Demandez à l'expéditeur de ne pas définir plus de 40 destinations pour un travail via la passerelle OffRamp. Le système ne peut pas procéder à la transmission via une passerelle OffRamp vers plus de 40 destinations.
3D30	Unité fax non installée	Vérifiez que l'unité fax est installée et correctement connectée.
3E10	Erreur de communication du serveur POP3	Vérifiez auprès de votre administrateur si l'adresse du serveur POP3 est correcte et si le serveur POP3 fonctionne normalement. Si SSL/TLS est activé, vérifiez que le numéro de port SSL/TLS est correctement défini.
3E20	Erreur de délai d'attente de communication du serveur POP3	Vérifiez auprès de votre administrateur si le serveur POP3 fonctionne correctement et si le câble réseau est connecté au serveur.
3E30	Erreur de connexion POP3	Vérifiez auprès de votre administrateur si le nom et le mot de passe utilisateur POP3 sont corrects.
3E40	Erreur de type de connexion POP3	Demandez à votre administrateur si le type de connexion POP3 (Auto, POP3, APOP) est correctement défini.
3F10, 3F20	Erreur d'E/S du fichier	Demandez à l'expéditeur de renvoyer l'e-mail. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.

## ■ Codes d'erreur relatifs aux travaux de scan

### Conseil

Les erreurs liées aux travaux de scan sont signalées comme suit :

- Des messages d'état sont affichés dans le journal de TopAccess.
- Les codes d'erreur apparaissent dans le journal de l'écran tactile. Pour plus d'informations sur le code d'erreur, reportez-vous aux listes ci-dessous.

Code d'erreur	Description du problème	Résolution du problème
<b>E-mail</b>		
2C10, 2C12, 2C13, 2C20-2C22	Etat de travail incorrect	Une erreur système s'est produite pendant l'envoi d'un e-mail. Retentez l'envoi. Vérifiez si les paramètres SSL/TLS et d'authentification sont définis correctement dans le paramétrage du client SMTP. Pour plus d'informations sur le paramétrage du client SMTP, reportez-vous au <b>Guide de TopAccess</b> . Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2C11, 2C62	Mémoire saturée	Terminez tout travail en cours avant d'exécuter à nouveau le travail en erreur. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2C14	Paramètre spécifié incorrect	Si vous utilisez un modèle, recréez-le. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2C15	La taille du message a dépassé la limite ou la taille maximale	Vous envoyez trop de documents à la fois. Envoyez-les séparément.
2C30-2C33	Erreur d'accès au périphérique de stockage	Terminez tout travail en cours avant d'exécuter à nouveau le travail en erreur. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2C40	Echec de la conversion du format de fichier image	Cette erreur se produit lors de l'échec de la conversion dans un format PDF fortement compressé. Relancez la numérisation. Si l'erreur persiste, utilisez le format PDF normal. Lorsque cette erreur se produit lors d'une conversion dans un autre format que le format PDF fortement compressé, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Puis relancez la numérisation. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2C43	Erreur de cryptage. Echec de création d'un fichier	Si l'erreur persiste après avoir retenté l'opération, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2C44	La création de fichier n'était pas autorisée	La création de fichier non crypté n'était pas autorisée. Configurez les paramètres de cryptage et réessayez. Si vous souhaitez créer un fichier non crypté, prenez contact avec l'administrateur.

<b>Code d'erreur</b>	<b>Description du problème</b>	<b>Résolution du problème</b>
2C45	Echec de la création de métadonnées	Vérifiez que les paramètres du modèle sont corrects, puis relancez la numérisation. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2C50	Envoi de l'e-mail exécuté sans identification par un utilisateur ou un département dans le paramétrage qui nécessite une authentification	Demandez à un utilisateur ou un département de se connecter et retentez l'envoi.
2C60	Erreur de saturation du périphérique de stockage interne pendant le traitement	Réduisez le nombre de pages du travail posant problème et réessayez. Vérifiez si l'espace sur le serveur ou le périphérique de stockage local est suffisant.
2C61	Echec de la lecture du répertoire téléphonique	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Exécutez à nouveau le travail posant problème. Réinitialisez les données du répertoire téléphonique et réexécutez le travail. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2C63	Adresse IP du terminal non définie	Demandez à votre administrateur de définir l'adresse IP du système.
2C64	Adresse e-mail du terminal non définie	Demandez à votre administrateur de définir l'adresse e-mail du système.
2C65, 2C66, 2C69	Echec de la connexion au serveur SMTP	Vérifiez que le serveur SMTP fonctionne correctement ou que le bon serveur SMTP soit sélectionné. Par ailleurs, vérifiez que l'adresse de l'expéditeur de [E-mail] est correctement définie.
2C6A	Echec de l'envoi d'e-mail	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Relancez la numérisation. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2C6B	Adresse incorrecte spécifiée dans le champ De :	Demandez à votre administrateur de vérifier la méthode d'authentification SMTP et l'adresse e-mail du terminal (elle doit être exempte de caractères non autorisés). Définissez la méthode d'authentification SMTP correcte ou supprimez le caractère non autorisé dans l'adresse e-mail du terminal.
2C6C	Adresse incorrecte dans le champ A :	Assurez-vous que l'adresse e-mail du destinataire ne contient pas de caractères non autorisés. Supprimez tout caractère non autorisé et redéfinissez l'adresse e-mail de destination appropriée, puis réessayez.
2C70	Le service SMTP n'est pas disponible	Demandez à votre administrateur si le service SMTP est activé.
2C71	Erreur d'authentification SMTP	Assurez-vous que le nom de connexion et le mot de passe sont corrects. Si SSL/TLS est activé, vérifiez que le numéro de port SSL/TLS est correctement défini.
2C72	Erreur POP avant SMTP	Vérifiez que les paramètres POP avant SMTP et les paramètres POP3 sont corrects.

Code d'erreur	Description du problème	Résolution du problème
2CC0	Travail annulé	Le travail a été annulé.
2CC1	Il s'est produit un problème d'alimentation électrique	Assurez-vous que le câble d'alimentation électrique est correctement branché. Relancez le travail.
<b>Enregistrer comme fichier</b>		
2D10, 2D12, 2D13	Etat de travail incorrect	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Retentez l'envoi. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2D11	Mémoire saturée	Patiencez quelques instants et réessayez. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2D14	Paramètre spécifié incorrect	Si vous utilisez un modèle, recréez-le. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2D15	Capacité maximale du fichier dépassée	Divisez le fichier en plusieurs fichiers ou réessayez dans un format à page unique.
2D30	Echec de création du répertoire	Vérifiez que le droit d'accès au répertoire de stockage est accessible en écriture et que l'espace sur le disque dans le répertoire est suffisant, puis réessayez. Si plusieurs travaux sont exécutés simultanément, l'erreur peut être due à un espace temporairement insuffisant sur le périphérique de stockage. Dans ce cas, patientez quelques instants et réessayez. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2D31, 2D33	Echec de création d'un fichier	Vérifiez que le droit d'accès au répertoire de stockage est accessible en écriture et que l'espace sur le disque dans le répertoire est suffisant, puis réessayez. Si plusieurs travaux sont exécutés simultanément, l'erreur peut être due à un espace temporairement insuffisant sur le périphérique de stockage. Dans ce cas, patientez quelques instants et réessayez. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2D32	Echec de suppression d'un fichier	Vérifiez que le droit d'accès au répertoire de stockage est accessible en écriture, puis relancez le travail. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.

<b>Code d'erreur</b>	<b>Description du problème</b>	<b>Résolution du problème</b>
2D40	Echec de la conversion du format de fichier image	Cette erreur se produit lors de l'échec de la conversion dans un format PDF fortement compressé. Relancez la numérisation. Si l'erreur persiste, utilisez le format PDF normal. Lorsque cette erreur se produit lors d'une conversion dans un autre format que le format PDF fortement compressé, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Puis relancez la numérisation. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2D43	Erreur de cryptage. Echec de création d'un fichier	Si l'erreur persiste après avoir retenté l'opération, mettez le système hors tension, puis à nouveau sous tension. Ensuite, recommencez l'opération.
2D44	La création de fichier n'était pas autorisée.	La création de fichier non crypté n'était pas autorisée. Configurez les paramètres de cryptage et réessayez. Si vous souhaitez créer un fichier non crypté, prenez contact avec l'administrateur.
2D45	Echec de la création de métadonnées	Vérifiez que les paramètres du modèle sont corrects, puis relancez la numérisation. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2D50	[Enregistrer sous (Save as File)] exécuté sans identification par un utilisateur ou un département dans le paramétrage qui nécessite une authentification	Demandez à un utilisateur ou un département de se connecter et retentez [Enregistrer sous (Save as File)].
2D62	Echec de la connexion au réseau de destination. Vérifiez le chemin de destination.	Vérifiez que le dossier réseau est partagé dans votre réseau et relancez la numérisation. Si l'erreur persiste, demandez à votre administrateur de vérifier que le chemin ou l'adresse IP du serveur est correct(e). Vérifiez également que le serveur fonctionne correctement.
2D63	Le chemin d'accès au réseau est incorrect. Vérifiez le chemin de destination.	Vérifiez que vous indiquez le dossier réseau correct et relancez la numérisation.
2D64	Echec de la connexion au serveur de fichiers. Vérifiez le nom d'utilisateur et le mot de passe.	Vérifiez que le nom d'utilisateur et le mot de passe spécifiés pour la connexion au serveur de fichiers sont corrects ou que vous indiquez le serveur de fichiers approprié. Puis relancez la numérisation.
2D65	Le dossier contient trop de documents. Echec de la création d'un document	Supprimez les données dans le dossier de stockage local du système et relancez la numérisation.
2D66	Impossible de traiter votre travail. Espace de stockage insuffisant.	Réduisez le nombre de pages du travail posant problème et réessayez. Vérifiez si l'espace sur le serveur ou le périphérique de stockage local est suffisant.
2D67	Service FTP non disponible	Demandez à votre administrateur si le service FTP est correctement configuré.
2D68	Service de partage de fichiers non disponible	Demandez à votre administrateur si le protocole SMB est activé.

Code d'erreur	Description du problème	Résolution du problème
2D69	Le service NetWare n'est pas disponible	Demandez à votre administrateur si le protocole NetWare est activé.
2DA6	Echec de suppression d'un fichier	Supprimez les fichiers dans le dossier partagé avec l'explorateur, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension, et relancez le travail en erreur. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2DA7	Echec d'acquisition de la ressource	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Exécutez à nouveau le travail. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2DC0	Travail annulé	Le travail a été annulé.
2DC1	Il s'est produit un problème d'alimentation électrique	Assurez-vous que le câble d'alimentation électrique est correctement branché. Relancez le travail.
<b>Enregistrer sur USB</b>		
2E10, 2E12, 2E13	Etat de travail incorrect	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Exécutez à nouveau le travail. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2E11	Mémoire saturée	Patiencez quelques instants et réessayez. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2E14	Paramètre spécifié incorrect	Si vous utilisez un modèle, recréez-le. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2E15	La taille du document a dépassé la limite ou la taille maximale	Divisez le fichier en plusieurs fichiers ou réessayez dans un format à page unique.
2E30	Echec de création du répertoire	Vérifiez que les droits d'accès au répertoire de stockage est accessible en écriture et que l'espace du périphérique de stockage dans le répertoire est suffisant, puis réessayez. Si plusieurs travaux sont exécutés simultanément, l'erreur peut être due à un espace disque temporairement insuffisant. Dans ce cas, patientez quelques instants et réessayez. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2E31, 2E33	Echec de création d'un fichier	Vérifiez que le droit d'accès au répertoire de stockage est accessible en écriture et que l'espace sur le disque dans le répertoire est suffisant, puis réessayez. Si plusieurs travaux sont exécutés simultanément, l'erreur peut être due à un espace temporairement insuffisant sur le périphérique de stockage. Dans ce cas, patientez quelques instants et réessayez. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.

<b>Code d'erreur</b>	<b>Description du problème</b>	<b>Résolution du problème</b>
2E32	Echec de suppression d'un fichier	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Exécutez à nouveau le travail. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2E40	Echec de la conversion du format de fichier image	Cette erreur se produit lors de l'échec de la conversion dans un format PDF fortement compressé. Relancez la numérisation. Si l'erreur persiste, utilisez le format PDF normal. Lorsque cette erreur se produit lors d'une conversion dans un autre format que le format PDF fortement compressé, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Puis relancez la numérisation. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2E43	Erreur de cryptage - Echec de la création du fichier	Si l'erreur persiste après avoir retenté l'opération, mettez le système hors tension, puis à nouveau sous tension. Ensuite, recommencez l'opération.
2E44	La création de fichier n'était pas autorisée	La création de fichier non crypté n'était pas autorisée. Configurez les paramètres de cryptage et réessayez. Si vous souhaitez créer un fichier non crypté, prenez contact avec l'administrateur.
2E45	Echec de la création de métadonnées	Vérifiez que les paramètres du modèle sont corrects, puis relancez la numérisation. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2E50	[Stocker sur USB (Store to USB)] exécuté sans identification par un utilisateur ou un département dans le paramétrage qui nécessite une authentification	Demandez à un utilisateur ou un département de se connecter et retentez [Stocker sur USB (Store to USB)].
2E65	Le dossier contient trop de documents. Echec de la création d'un document	Supprimez les données dans le dossier de stockage local du système et relancez la numérisation.
2E66	Impossible de traiter votre travail. Espace de stockage insuffisant.	Réduisez le nombre de pages du travail posant problème et réessayez. Vérifiez si l'espace sur le serveur ou le périphérique de stockage local est suffisant.
2EC0	Travail annulé	Le travail a été annulé.
2EC1	Il s'est produit un problème d'alimentation électrique	Assurez-vous que le câble d'alimentation électrique est correctement branché. Relancez le travail.
<b>Remote Scan, scan WS, téléchargeur de fichiers</b>		
2A20	Echec d'acquisition de la ressource	Relancez le travail en erreur. Si l'erreur persiste, mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension et réessayez.
2A31	La fonction de scan WS n'est pas disponible	Vérifiez si la fonction de scan WS est activée. Si tel n'est pas le cas, activez-la.
2A40	Erreur système fatale.	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Relancez la numérisation.

Code d'erreur	Description du problème	Résolution du problème
2A50	Le travail a été annulé.	Le travail a été annulé.
2A51	Il s'est produit un problème d'alimentation électrique	Assurez-vous que le câble d'alimentation électrique est correctement branché. Relancez le travail.
2A60	Echec de l'authentification pour le scan WS	Lorsque la fonction Fax & Scan de Windows est utilisée avec le pilote WIA, vérifiez si le nom d'utilisateur de connexion est enregistré. Lorsque le tableau de bord ou l'EWB du système est utilisé, vérifiez si le nom d'utilisateur de connexion est enregistré.
2A70	Autorisation insuffisante pour exécuter Remote Scan	Vérifiez si l'utilisateur est autorisé à exécuter ce travail.
2A71	Droits insuffisants pour exécuter le scan WS	Vérifiez si l'utilisateur est autorisé à exécuter ce travail.
2A72	Droits insuffisants pour accéder au champ e-Filing à l'aide l'utilitaire de scan	Vérifiez si l'utilisateur est autorisé à exécuter ce travail.
2A73	L'utilisateur qui tente d'exporter ou d'importer le carnet d'adresses n'en a pas la permission.	Vérifiez si l'utilisateur est autorisé à exécuter cette opération.
<b>Stocker vers e-Filing</b>		
2B11	Echec du statut du job	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Exécutez à nouveau le travail. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2B20	Echec d'accès à un fichier	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Exécutez à nouveau le travail. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2B30	Espace disque insuffisant	Supprimez les documents inutiles dans l'e-Filing et réessayez.
2B31	Echec d'accès à l'e-Filing	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Exécutez de nouveau le travail en erreur. Impossible de créer le dossier car un document du même nom que le dossier existe déjà dans la boîte. Réessayez en modifiant le nom du dossier. Supprimez l'e-Filing ou le dossier spécifié et réinitialisez-le. Si vous ne parvenez pas à supprimer l'e-Filing ou le dossier spécifié, contactez votre distributeur.
2B50	Echec de traitement de l'image	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Relancez la numérisation. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2B51	Echec de traitement de l'image imprimée	Vérifiez que la Liste des fonctions peut être extraite de l'écran d'accueil > [Fonctions utilisateur - Utilisateur (User Functions - User)] > onglet [Admin] > [Liste/Rapport (List/Report)] > [Liste (List)] > [Fonction (Function)]. Relancez l'impression. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.

<b>Code d'erreur</b>	<b>Description du problème</b>	<b>Résolution du problème</b>
2B71	Le délai de stockage des documents e-Filing va expirer	Vérifiez si des documents utiles sont stockés dans e-Filing. Ils seront supprimés dans quelques jours.
2B80	Le périphérique de stockage interne des données e-Filing est saturé.	Supprimez tous les documents inutiles d'e-Filing.
2B90	Mémoire insuffisante	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Relancez la numérisation. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2BA0	Mot de passe de la boîte incorrect	Assurez-vous que le mot de passe est correct et relancez la numérisation, ou réinitialisez d'abord le mot de passe puis relancez la numérisation. Effectuez cette opération avec le mot de passe de l'administrateur lorsque cette erreur se produit au cours de l'impression des données dans e-Filing. Si la reprise n'est toujours pas terminée ou si le mot de passe est incorrect pour d'autres opérations que des impressions (ouverture de fichier, etc.), contactez votre distributeur.
2BA1	Format de papier, mode couleur ou résolution incorrect.	Cette taille, ce mode couleur ou cette résolution n'est pas pris en charge par e-Filing. Vérifiez le format du papier, le mode couleur ou la résolution.
2BB0	Travail annulé	Le travail a été annulé.
2BB1	Il s'est produit un problème d'alimentation électrique	Assurez-vous que le câble d'alimentation électrique est correctement branché. Relancez le travail.
2BC0	Erreur système fatale.	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Relancez la numérisation. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2BD0	Il s'est produit un problème d'alimentation électrique pendant la restauration e-Filing	Assurez-vous que le câble d'alimentation électrique est correctement branché. Relancez le travail.
2BE0	Echec d'obtention des paramètres de la machine	Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Relancez la numérisation.
2BF0	Nombre maximal de pages atteint	Réduisez le nombre de pages du travail contenant des erreurs, puis relancez-le.
2BF1	Nombre maximal de documents atteint	Supprimez les documents des boîtes ou des dossiers.
2BF2	Nombre maximal de dossiers atteint	Supprimez les dossiers des boîtes.
<b>Paramètres réseau</b>		
2 500	Erreur de syntaxe. Impossible de reconnaître la commande	Vérifiez que l'adresse e-mail du poste et celle de destination sont correctes. Vérifiez que le serveur de messagerie fonctionne correctement. Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Exécutez à nouveau le travail.

Code d'erreur	Description du problème	Résolution du problème
2 501	Erreur de syntaxe dans les paramètres ou les arguments	Vérifiez que l'adresse e-mail du poste et celle de destination sont correctes. Vérifiez que le serveur de messagerie fonctionne correctement. Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Exécutez à nouveau le travail.
2 503	Séquence de commandes incorrecte	Vérifiez que le serveur de messagerie fonctionne correctement. Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Exécutez à nouveau le travail posant problème. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2 504	Paramètre de commandes non implémenté	Vérifiez que le serveur de messagerie fonctionne correctement. Mettez le système hors tension, puis de nouveau sous tension. Exécutez à nouveau le travail posant problème. Si l'erreur persiste, contactez votre distributeur.
2 550	Boîte aux lettres non disponible	Vérifiez que les adresses de messagerie de destination sont correctes. Vérifiez les privilèges d'accès à la boîte aux lettres sur le serveur de messagerie.
2 551	Utilisateur non local	Vérifiez que les adresses de messagerie de destination sont correctes. Vérifiez que le serveur de messagerie fonctionne correctement.
2 552	Stockage système insuffisant	Le fichier est trop volumineux pour la boîte aux lettres. Vérifiez la taille de la boîte aux lettres sur le serveur de messagerie électronique. Relancez la transmission en mode texte ou dans une résolution inférieure. Si l'erreur persiste, scindez le document et relancez la transmission.
2 553	Nom de la boîte aux lettres non autorisé	Vérifiez si le nom de la boîte aux lettres du serveur de messagerie contient un caractère non autorisé.



## DYSFONCTIONNEMENT DU SYSTEME

Suivez les conseils de dépannage de ce chapitre si vous pensez que le système ne fonctionne pas correctement. En outre, ce chapitre décrit l'entretien quotidien du système.

<b>En cas de dysfonctionnement du système .....</b>	<b>82</b>
Opérations courantes .....	82

## En cas de dysfonctionnement du système

Si vous pensez que le système ne fonctionne pas correctement, vérifiez les éléments ci-après.

### Conseil

- Pour savoir comment utiliser les fonctions du système, par exemple la copie ou l'impression, (reportez-vous au **Guide de la copie** et au **Guide de l'Impression**).
- Examinez les différentes opérations et procédures ; vous parviendrez peut-être à résoudre le problème. Si vous pensez qu'une opération du système est incorrecte, le manuel Utilisateur décrivant la fonction que vous utilisez pourra vous guider.

## ■ Opérations courantes

Description du problème	Cause	Résolution du problème
Le système ne fonctionne pas du tout.	Le cordon d'alimentation n'est pas correctement branché sur la prise.	Insérez complètement la fiche du cordon d'alimentation électrique dans la prise.
	Le système n'est pas sous tension.	Mettez le système sous tension.
Aucune icône ni aucun symbole ne s'affiche sur l'écran tactile. (Le voyant MAIN POWER et la touche [ECO ENERGIE (ENERGY SAVER)] s'allument.)	Le système est en mode veille.	Appuyez sur la touche [ECO ENERGIE (ENERGY SAVER)] pour sortir du mode veille. Reportez-vous au chapitre 1 du <b>Guide de Prise en main rapide</b> .
	Le système est en mode super veille.	Appuyez sur la touche [ECO ENERGIE (ENERGY SAVER)] pour sortir du mode super veille. Reportez-vous au chapitre 1 du <b>Guide de Prise en main rapide</b> .
Aucune icône ni aucun symbole ne s'affiche sur l'écran tactile. (Seul le voyant MAIN POWER s'allume.)	Le système n'est pas sous tension.	Appuyez sur la touche [MARCHE/ARRET (POWER)].
L'écran tactile est sombre.	Le contraste de l'écran tactile est insuffisant.	Augmentez le contraste. Reportez-vous au chapitre 1 du <b>Guide d'administration</b> .
La touche du tableau de bord ne fonctionne pas. (Le message "Eco d'énergie - app sur le bouton ECO D'ENERGIE (Saving energy press Energy Saver button)" s'affiche sur l'écran tactile.)	Le système est en mode d'économie d'énergie.	Appuyez sur la touche [ECO ENERGIE (ENERGY SAVER)] pour désactiver le mode d'économie d'énergie. Reportez-vous au chapitre 1 du <b>Guide de Prise en main rapide</b> .
La touche du tableau de bord ne fonctionne pas. (Le voyant MAIN POWER et la touche [ECO ENERGIE (ENERGY SAVER)] s'allument.)	Le système est en mode veille.	Appuyez sur la touche [ECO ENERGIE (ENERGY SAVER)] pour sortir du mode veille. Reportez-vous au chapitre 1 du <b>Guide de Prise en main rapide</b> .
	Le système est en mode super veille.	Appuyez sur la touche [ECO ENERGIE (ENERGY SAVER)] pour sortir du mode super veille. Reportez-vous au chapitre 1 du <b>Guide de Prise en main rapide</b> .
La touche du tableau de bord ne fonctionne pas. (Seul le voyant MAIN POWER s'allume.)	Le système n'est pas sous tension.	Appuyez sur la touche [MARCHE/ARRET (POWER)].

Description du problème	Cause	Résolution du problème
La touche du tableau de bord ou l'icône de l'écran tactile ne fonctionne pas.	Un problème relatif au système s'est produit.	Appuyez sur la touche [MARCHE/ARRET (POWER)] pendant au moins 5 secondes pour éteindre le système.
La fenêtre de saisie du code départemental s'affiche.	Le système est géré à l'aide de la fonction d'administration des départements.	Saisissez votre code départemental. Si vous ne le connaissez pas, contactez l'administrateur du système.
La fenêtre de saisie du nom d'utilisateur et du mot de passe s'ouvre.	Le système est administré à l'aide de la fonction de gestion des utilisateurs.	Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Si vous ne les connaissez pas, contactez l'administrateur du système.
Un message s'affiche sur l'écran tactile.	Un problème s'est produit sur le système (le message peut également s'afficher lors d'une opération de routine).	Pour connaître la signification du message, reportez-vous à la liste ci-dessous. Pour plus d'informations sur les messages affichés sur l'écran tactile, reportez-vous au <b>Guide de résolution de problèmes matériel</b> .
Le système redémarre automatiquement.	La fonction de reprise automatique est en cours car un dysfonctionnement ou un problème de mémoire a été détecté.	Le système est en mode normal grâce au redémarrage. Vous pouvez utiliser le système normalement.



# INDEX

---

<b>A</b>		
ADF .....	4	
Authentification : LDAP .....	45	
<b>C</b>		
Clients .....	29	
Code départemental .....	83	
Codes d'erreur .....	56, 64	
transmission et réception .....	67	
travaux d'impression .....	64	
travaux de scan .....	71	
Commande ping .....	43	
Configuration de l'imprimante - récupération .....	27	
Copie		
contraste .....	18	
copie : arrêt .....	18	
couleur/noir et blanc .....	21	
définition des fonctions .....	18	
image distordue .....	19	
image floue .....	20	
image manquante .....	20	
image non centrée .....	20	
image striée .....	20, 21	
image tachée .....	18, 19	
<b>D</b>		
Données de scan		
enregistrement dans le dossier partagé .....	32	
Envoi par e-mail des données de scan .....	32	
<b>E</b>		
Environnement d'impression		
Impression : Novell .....	48	
Linux .....	49	
NetWare .....	48	
Système d'exploitation Mac .....	48	
UNIX .....	49	
Windows .....	46, 47	
Erreurs d'impression .....	24	
<b>F</b>		
Fax en réseau : pilote .....	50	
Format A/B .....	3	
Format LT .....	3	
<b>H</b>		
Historique des travaux .....	13	
<b>I</b>		
Icônes de TopAccess		
agrafeuse vide .....	61	
appel du service technique .....	61	
capot ouvert .....	60	
erreur de l'imprimante 1 .....	60	
erreur de l'imprimante 2 .....	60	
incident papier .....	61	
plus de papier .....	61	
toner usagé plein .....	61	
toner vide .....	60	
Impression privée .....	25	
Impression SMB .....	28, 46	
Impression IPP .....	47	
Impression LPR .....	28, 47	
Impression Novell .....	48	
Impression TCP brut .....	47	
<b>J</b>		
Journal .....	13	
<b>L</b>		
LDAP: recherche .....	45	
<b>M</b>		
Messages d'erreur .....	56	
TopAccess .....	62	
Utilitaire Web e-Filing .....	37	
Mode d'économie d'énergie .....	82	
Mode super veille .....	82	
Mode veille/hors tension .....	82	
Mot de passe de document .....	25	
<b>O</b>		
Option de ligne de commande .....	26	
<b>P</b>		
Onglet [Paramètres du périphérique] onglet .....	27	
pilote:fax en réseau .....	50	
Port		
Pilote d'impression .....	26	
Problème .....	57	
Problèmes d'impression (liés au réseau) .....	46	
Problèmes matériels .....	30	
<b>Q</b>		
Quantité de toner restante .....	15	
<b>R</b>		
Recherche locale .....	42	
<b>S</b>		
Système : recherche .....	40, 42	
<b>T</b>		
TRAVAUX		
confirmation .....	8	
déplacement .....	11	
ignoré .....	12	
informations de récupération .....	12	
suppression .....	9	
suspension/reprise .....	10	
<b>U</b>		
Utilisateur : informations .....	83	
Utilitaire Web e-Filing		
fins de session .....	36	
messages d'erreur .....	37	
sous-fenêtres .....	36	
volet contenu .....	36	



e-STUDIO2010AC/2510AC  
e-STUDIO2515AC/3015AC/3515AC/4515AC/5015AC  
e-STUDIO2518A/3018A/3518A/4518A/5018A  
e-STUDIO5516AC/6516AC/7516AC  
e-STUDIO5518A/6518A/7518A/8518A  
e-STUDIO330AC/400AC

**SYSTÈMES NUMÉRIQUES MULTIFONCTION COULEUR /  
SYSTÈMES NUMÉRIQUES MULTIFONCTIONS**

**Guide de résolution de problèmes logiciel**

**e-STUDIO2010AC/2510AC**

**e-STUDIO2515AC/3015AC/3515AC/4515AC/5015AC**

**e-STUDIO2518A/3018A/3518A/4518A/5018A**

**e-STUDIO5516AC/6516AC/7516AC**

**e-STUDIO5518A/6518A/7518A/8518A**

**e-STUDIO330AC/400AC**

**Toshiba Tec Corporation**

1-11-1, OSAKI, SHINAGAWA-KU, TOKYO, 141-8562, JAPAN