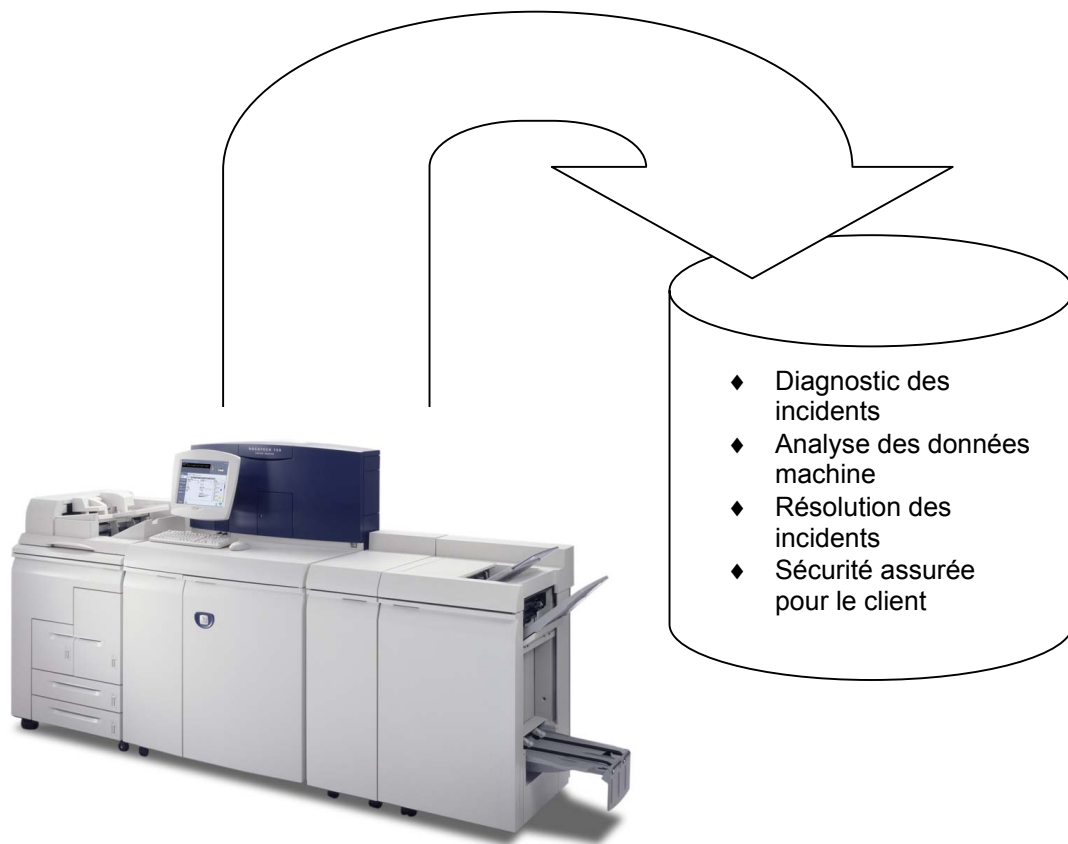




Services distants Xerox Un pas dans la bonne direction



Présentation des Services distants

À propos des Services distants

Les Services distants sont un ensemble de services en option accessibles en réseau, reposant sur la plate-forme XPresso™. Ces services ont pour but d'améliorer le diagnostic des incidents survenant sur une imprimante et l'analyse proactive du fonctionnement de cette dernière. Deux services sont actuellement disponibles :

- ◆ Assistance client, fonction de transmission sur demande des données de service et d'ingénierie relatives au système ;
- ◆ Contrôle à distance automatisé du système, lancé à partir du système Xerox Nuvera.

Les Services distants permettent au système Xerox Nuvera de transmettre, en toute sécurité, des données via Internet au serveur d'assistance technique installé dans l'environnement Xerox protégé par un pare-feu. Les seules données transmises sont des données de service et d'ingénierie, destinées au Centre Services Xerox qui s'y réfère pour diagnostiquer et résoudre les incidents survenant sur le système Xerox Nuvera.

Les Services distants font appel aux mêmes mécanismes réseau qu'un navigateur Web standard tel qu'Internet Explorer. Aucune modification du réseau client n'est requise.

Avantages des Services distants

Les Services distants fournissent des données au personnel du Centre Services Xerox automatiquement, ou sur demande, afin de faciliter et d'accélérer l'analyse et la résolution des incidents.

Grâce à la fonction de contrôle à distance automatisé du système Nuvera, le personnel Xerox peut accéder proactivement aux données enregistrées sur le serveur Xerox et les analyser afin de résoudre ou éviter les incidents machine.

Les Services distants apportent aux clients Xerox des gains de productivité importants en réduisant au minimum les périodes d'inactivité de leur système Nuvera.

Sécurité

Xerox prend très au sérieux les inquiétudes de ses clients en matière de sécurité. Il est important d'observer que les Services distants ne rendent en aucun cas les réseaux plus sensibles aux virus. En effet, les transactions des Services distants émanent toujours directement du système Xerox et ces services ne peuvent communiquer qu'avec un serveur d'assistance technique clairement identifié, dans les locaux de Xerox. Aucune image ou information confidentielle concernant le client n'est transmise. Le client ne doit apporter aucune modification à son pare-feu, serveur proxy ou autres dispositifs de sécurité.

Fonctionnement des Services distants avec le système Xerox Nuvera

Le processus de transmission par Services distants est entièrement transparent du point de vue de l'utilisateur. Après la configuration initiale, le contrôle automatisé via les Services distants ne nécessite aucune intervention de l'utilisateur.

1. Le processus est activé dès que Xerox reçoit l'accord signé du client confirmant sa demande d'inscription aux Services distants.
2. Le numéro de série de la machine est enregistré dans la base de données des Services distants Xerox. Les paramètres de service, tels que la fréquence de transmission des données, sont configurés sur le système et enregistrés dans la base de données Xerox.
3. Au moment de l'installation du système, l'administrateur système du client configure le système Xerox Nuvera sur le réseau interne de l'entreprise. La configuration des Services distants ne nécessite aucune brèche dans le pare-feu de l'entreprise ni de modification quelconque des autres équipements sur le site client.
4. Une fois installé et configuré pour la connexion à Internet, le système Xerox Nuvera établit une liaison avec un serveur Xerox et procède à une synchronisation avec celui-ci afin d'activer les services auxquels le client s'est inscrit, conformément à l'accord signé par celui-ci.
5. Grâce à la fonction d'Assistance client et au service de transmission des données machine, l'utilisateur principal ou un technicien Xerox peut déclencher l'établissement d'une liaison entre le système Xerox Nuvera et Xerox et la transmission des données machine vers la base de données des Services distants de Xerox. Les clients peuvent transmettre les données de service ou les données de service et d'ingénierie à partir de l'écran Assistance client.
6. Avec le service de contrôle à distance, le système Xerox Nuvera établit une liaison périodique avec Xerox afin de transmettre les données machine à la base de données des Services distants. Par défaut, la transmission s'effectue toutes les 24 heures. Il est toutefois possible de définir un intervalle plus court, de 12 ou de 6 heures. Le client a la possibilité de désactiver ce service sur le système. Par défaut, les données de service sont transmises via le service de contrôle à distance.

Principales conditions d'activation de la fonction Services distants

- ◆ Accord signé du client confirmant son acceptation des conditions relatives aux Services distants.
- ◆ Numéro de série du système Xerox Nuvera.
- ◆ Activation des Services distants par un technicien Xerox, dans l'environnement Xerox, pour la transmission de données d'un périphérique donné vers un serveur Xerox.
- ◆ Connexion du système Xerox Nuvera au réseau du client et enregistrement sur le système des informations de proxy Internet du client permettant l'activation des Services distants, ces deux opérations devant être réalisées par un personnel qualifié chez le client.

MeterAssistant

MeterAssistant est une option accessible aux utilisateur des Services distants. Il s'agit d'une procédure de transmission automatique des relevés de compteur vers Xerox, directement à partir du périphérique et de façon entièrement sécurisée. Pour de plus amples informations sur les Services distants et sur MeterAssistant, contacter le Centre Services Xerox.

Si les Services distants sont activés, accéder à Xerox.com et sélectionner **Ressources clients, puis Soumettre relevés de compteur ; suivre ensuite les instructions en ligne pour s'inscrire à MeterAssistant.**

Questions courantes

| Catégorie | Question | Réponse |
|------------------|---|---|
| Fonctions | Est-il prévu d'ajouter d'autres fonctions aux Services distants, hormis les deux citées plus haut ? | <p>La technologie évolue en permanence. Xerox est sans cesse à la recherche des avancées technologiques susceptibles d'améliorer le flux de travail et la productivité de ses clients. Le service de facturation AMR 5 (Automated Meter Read), qui permet la collecte automatique des relevés de compteur, est actuellement en cours d'évaluation chez un certain nombre de clients pilotes. D'autres fonctions sont à l'étude, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Réapprovisionnement en consommables ◆ Téléchargement de logiciels ◆ Fonctions de diagnostic améliorées |
| Général | Quel type de données machine et d'ingénierie les Services distant transmettent-ils à Xerox ? | Xerox collecte et analyse des données d'historique relatives au matériel et au logiciel du système, notamment historiques d'incident, journaux d'erreurs, journaux de débogage, informations de mise à jour, informations sur le remplacement des pièces usagées et autres informations similaires. Aucune information identifiable ou confidentielle concernant le client n'est transmise. |
| | À quel moment peut-on activer les Services distants ? Cela n'est-il possible qu'à l'installation ? | La méthode la plus simple consiste à activer les Services distants à l'installation. Toutefois, il est possible d'activer la fonction après l'installation en contactant le Centre Services Xerox. |
| | Comment savoir si les Services distants sont activés sur la machine ? | Une fois que le système a été configuré sur le réseau et que les informations de connexion Internet ont été enregistrées sur le système, il est possible d'effectuer une synchronisation manuelle avec le serveur Xerox. Lorsque la liaison de synchronisation est établie, la liste des Services distants activés sur le système s'affiche dans l'interface utilisateur « Services distants », sur le système. Si la synchronisation aboutit mais que les services ne s'affichent pas sur le système, contacter Xerox pour faire activer ces services sur le serveur Xerox. |
| | Si les Services distants ne conviennent pas, est-il possible de les désactiver ? Si oui, comment ? | Oui. Contacter le Centre Services Xerox pour faire supprimer les Services distants du système. Si l'on souhaite transmettre les données à l'aide de la fonction Assistance client uniquement en cas d'incident, il est possible de désactiver la fonction de contrôle à distance automatique dans la fenêtre Configurer les services distants. |
| | Quel est l'impact des Services distants sur le réseau interne de l'entreprise ? | Les Services distants utilisent, pour transmettre les données aux serveurs d'ingénierie Xerox via Internet, le même protocole HTTPS qu'un navigateur Web, tel qu'Internet Explorer ou Netscape, pour télécharger ou transférer des fichiers. Une connexion Internet de 256 kb/seconde ou plus (64 kbs ou plus pour les transferts) est toutefois recommandée. Les Services distants faisant appel aux mêmes mécanismes qu'un navigateur Web, aucune modification du réseau n'est requise. Si la connexion Internet est très lente (moins de 64 kbs), les transmissions de données de service et d'ingénierie peuvent avoir un impact sur les performances du réseau lors du transfert. La fonction d'Assistance client et la fonction de contrôle à distance transmettent |

| Catégorie | Question | Réponse |
|-----------------|--|---|
| | | uniquement des données de service, de taille très réduite. |
| | Quelles normes Xerox applique-t-elle ? | Les Services distants utilisent la norme SSL (Secure Socket Layer), via HTTPS. Les normes SOAP, Services Web, CIM (Common Information Model) et XML sont également utilisées. |
| | Est-il possible de mettre le système hors tension alors que les Services distants sont activés ? | Oui. Le service de contrôle à distance automatisé transmet les données à la remise sous tension du système. Lorsque le système est en mode d'alimentation réduite ou en mode veille, le service de contrôle à distance automatisé transmet les données à Xerox sans réactiver le système. |
| | Les Services distants interrompent-ils les travaux en cours ? | Non. Les Services distants fonctionnent en arrière-plan. Tout a été mis en œuvre pour que les activités et la productivité du client ne soient pas gênées. |
| | Faut-il attendre la fin de la transaction Assistance client pour reprendre les activités en cours ? | Une fois le transfert amorcé, il est possible de fermer la fenêtre de transmission des données et de reprendre les activités normales. (Un redémarrage du système mettrait toutefois fin à la transmission des données). |
| | Faut-il apporter une modification quelconque au niveau de la connexion Internet ? | Non. Les Services distants utilisent les connexions réseau HTTPS standard, comme n'importe quel navigateur Web. Le système Xerox Nuvera lance automatiquement la transmission des données via Internet. |
| Sécurité | Comment être sûr que Xerox n'accède pas aux données confidentielles de l'entreprise présentes sur le disque du système ? | Il est possible d'examiner les données transmises à Xerox en affichant les détails de la transaction dans l'interface graphique du système. Les fonctions des Services distants accèdent uniquement aux données machine. Elles n'accèdent pas aux images ni aux autres données du client. |
| | La machine communiquera-t-elle avec des systèmes autres que Xerox et pourra-t-elle en recevoir des données ? | Non. C'est toujours le périphérique qui lance la transmission Services distants et il établit pour cela une voie de communication sans intervention et exclusive à Xerox. |
| | Comment être sûr que les données du périphérique sont transmises uniquement à Xerox ? | Le processus de transmission sécurisé fait appel aux certificats HTTPS et Verisign signés pour garantir que le système Xerox Nuvera transmettra les données à Xerox et à Xerox uniquement. Xerox authentifie en outre le système auprès de la base de données des Services distants et utilise un algorithme de sécurité propriétaire afin de s'assurer que celle-ci accepte uniquement les communications en provenance de périphériques Xerox. D'autre part, toutes les données sont transmises via une connexion SSL (Secure Socket Layer) avec encryptage 128 bits. |
| | L'activation des Services distants rendra-t-elle le réseau de l'entreprise plus sensible aux virus et tentatives de piratage ? | Non. Le client ne doit apporter aucune modification à son réseau sécurisé. Les Services distants communiquent uniquement avec un serveur sécurisé, clairement identifié dans les locaux de Xerox, et sont spécialement conçus pour empêcher les transferts de données non autorisés. Enfin, le serveur sécurisé Xerox fait l'objet d'analyses anti-virus régulières à l'aide des tous derniers outils disponibles. |

