

# MAINTIEN DE VOTRE CONNEXION @REMOTE

@Remote a besoin d'une connexion Internet. Vous pouvez disposer d'une connexion réseau sans pour autant disposer d'une connexion Internet.



Si votre appareil affiche le message **Supplies Order Failed** (Échec de la commande de fournitures) ou un message similaire, cela signifie que l'appareil n'a pas commandé le toner automatiquement en raison de l'absence de connexion Internet.



Les commandes automatisées de toner, les demandes d'incident et les relevés de compteurs ne seront pas créés aussi longtemps qu'un appareil ne peut pas communiquer avec notre centre de données.



La première étape consiste à vérifier auprès de votre service informatique si votre appareil peut communiquer en dehors du réseau. Votre administrateur informatique peut demander l'assistance de @Remote via le formulaire de demande du portail OneRicoh.

Les raisons possibles d'une perte de connexion sont les suivantes :



Le pare-feu n'autorise pas la communication avec l'entrepôt de données de Ricoh



Changements dans le réseau (p. ex. règles de pare-feu, adresse IP, etc.)



Le numéro IP a été réutilisé par un autre appareil Ricoh



L'appareil a été déplacé



Le mot de passe du compte par défaut ou les paramètres de la chaîne de communauté SMNP ont été modifiés sur votre appareil



L'appareil est hors tension



Problèmes avec STREAMLINE ou RC-Gate



L'appareil a été réinitialisé aux paramètres d'usine



Des toners partiellement utilisés ont été échangés entre des appareils