

Guide

Bonnes pratiques concernant l'utilisation des imprimantes à étiquettes pour le SIL-P

La majorité des problèmes signalés avec les imprimantes à étiquettes peuvent être résolus rapidement sans intervention technique. Avant d'ouvrir un billet Octopus, prenez quelques minutes pour effectuer les vérifications décrites dans ce guide.

1. Vérifications à faire avant d'ouvrir un billet Octopus

La majorité des problèmes signalés avec les imprimantes à étiquettes peuvent être liés à une configuration manquante, une imprimante non disponible dans la liste, un mauvais type de document envoyé à l'impression ou une vérification matérielle de base non complétée. Avant d'ouvrir un billet, il est recommandé de passer rapidement à travers les vérifications suivantes.

Les 4 vérifications qui règlent la majorité des situations

1. L'imprimante est-elle branchée et allumée?
 - Est-ce que les voyants lumineux verts sont bien allumés?
 - **Power**;
 - **Print**.
 - Si les voyants lumineux sont éteints :
 - Appuyer sur le bouton marche/arrêt situé à l'arrière de l'imprimante pour l'éteindre;
 - Attendre environ 10 secondes;
 - Rallumer l'imprimante à l'aide du même bouton;
 - Vérifier que les voyants **Power** et **Print** sont maintenant allumés en vert;
 - **Si les voyants demeurent éteints après le redémarrage, vérifier que le câble d'alimentation est bien branché à l'imprimante et à la prise électrique. Si le problème persiste, ouvrir un billet Octopus.**
2. Le rouleau d'étiquettes est-il bien installé dans l'imprimante?
3. Le poste informatique a-t-il été redémarré?
4. L'imprimante apparaît-elle dans la liste des imprimantes disponibles?
 - Ouvrir les *Paramètres Windows*;
 - Sélectionner *Bluetooth et appareils > Imprimantes et numériseurs*;
 - Vérifier que le numéro de l'imprimante à étiquettes SIL-P apparaît dans la liste des imprimantes disponibles;
 - Si l'imprimante n'apparaît pas dans la liste :
 - Redémarrer le poste informatique et revérifier;
 - **Si l'imprimante n'apparaît toujours pas après le redémarrage du poste, ouvrir un billet Octopus en indiquant le numéro du poste informatique (CPC), le site concerné et le nom de l'imprimante attendue.**

2. Bonnes pratiques d'utilisation

- Utiliser l'imprimante à étiquettes uniquement pour les impressions provenant de SIL-P.
- Vérifier le contenu à imprimer avant de lancer l'impression;
- S'assurer que l'imprimante est allumée avant de commencer la saisie ou l'impression d'une requête;
- Refermer correctement le couvercle de l'imprimante après un changement de rouleau;
- Éviter de déplacer ou de débrancher une imprimante.

Erreurs à éviter

Erreur fréquente	Conséquence possible	Bonne pratique
Envoyer un document Word, PDF ou 8 ½ x 11 à l'imprimante à étiquettes.	Sortie de nombreuses étiquettes blanches, gaspillage de rouleaux, congestion de la file d'impression.	S'assurer de sélectionner le bon numéro d'imprimante lors du lancement d'une impression. Utiliser l'imprimante uniquement à partir de SIL-P pour les étiquettes de prélèvements.
Refuser ou annuler la fenêtre d'autorisation du service d'impression Web.	Impossibilité d'imprimer à partir de SIL-P ou besoin d'intervention supplémentaire.	Autoriser la fenêtre lorsqu'elle apparaît, puis relancer l'impression. Au besoin, fermer la session puis recommencer.
Débrancher ou déplacer l'imprimante.	Perte de connexion, imprimante absente de la liste, interruption du service.	Laisser l'imprimante en place et maintenir les branchements en tout temps.

3. Dépannage rapide

Problème observé	Action à tenter avant de créer un billet	Billet Octopus?
L'imprimante n'apparaît pas dans la liste	Redémarrer le poste, fermer et rouvrir la session, puis refaire un test.	Oui, si persistant
Rien ne s'imprime	Vérifier que l'imprimante est allumée, branchée et qu'elle contient des étiquettes.	Oui, si persistant
Des étiquettes blanches sortent en grande quantité	Vérifier qu'un document Word, PDF ou 8½ x 11 n'a pas été envoyé à l'imprimante. Annuler la tâche si possible.	Oui, si la file est bloquée
Impression partielle ou de mauvaise qualité	Vérifier le rouleau, le positionnement des étiquettes et l'absence de blocage.	Oui, si récurrent
Étiquette ou ruban coincé	Ouvrir le couvercle, retirer délicatement le blocage et réinstaller le rouleau correctement.	Oui, si impossible à corriger
Message lié au service d'impression Web	Autoriser la fenêtre, puis fermer et rouvrir SIL-P au besoin.	Oui, si le message revient
Un seul poste ne voit jamais l'imprimante	Redémarrer le poste et vérifier si un autre poste du secteur voit l'imprimante.	Oui

4. Quand ouvrir un billet Octopus?

- L'imprimante n'apparaît toujours pas après redémarrage du poste;
- L'imprimante semble défectueuse ou endommagée;
- Les impressions demeurent impossibles après les vérifications de base;
- Le problème revient de façon répétitive;
- Un poste informatique ne parvient jamais à se connecter à l'imprimante;
- La file d'impression semble bloquée après l'envoi d'un mauvais type de document.

