

Nos outils et services pour assister vos clients ISACOMPTA COLLABORATIF

L'assistance auprès des utilisateurs d'ISACOMPTA COLLABORATIF (Interface Windows et Interface Mobile) est à **la charge du Cabinet / AGC**.



Votre client ne peut pas contacter le support. Seul le Cabinet / AGC peut le faire.

LES AIDES A L'UTILISATION A VOTRE DISPOSITION

>> La roue collaborative



Accessible depuis la fiche client, elle contient notamment les documentations de prise en main, des plans de formation pour la formation de vos clients ou encore le playbook avec des vidéos d'aide à l'utilisation.

>> Le centre d'aide ISACOMPTA COLLABORATIF sur votre espace client



>> Les aides contextuelles dans ISACOMPTA Collaboratif Interface Windows

Retrouvez des aides contextuelles présentes dans différents menus (Relevé bancaire, Consultations ou encore Déclaration de TVA) en cliquant sur les **boutons Aide ou Questions/Réponses** :



QUE FAIRE LORSQUE MON CLIENT RENCONTRE UN PROBLEME TECHNIQUE SUR ISACOMPTA COLLABORATIF ?

- Effectuez le **support niveau 1**, pour cela aidez-vous des annexes 1 et 2.
- Si vous ne parvenez pas à solutionner, avant de contacter votre support AGIRIS, récupérez les informations indiquées dans l'annexe 3.

QUEL OUTIL UTILISER POUR EFFECTUER UNE PRISE EN MAIN CHEZ VOTRE CLIENT ?

Nous utilisons l'outil TeamViewer. Dans l'Interface Windows, l'accès à TeamViewer se fait dans le ruban **Aide** menu **Assistance à distance / TeamViewer**. Sinon, [cliquez ici](#).

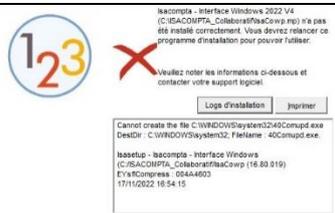


En cas de sollicitation du support AGIRIS, le conseiller peut selon le besoin prendre la main directement chez un utilisateur via les codes que vous lui fournirez.

ANNEXES

>> Annexe 1 : Les problématiques connues

Problématiques connues	Résolution
	<p>Ce message intervient lorsqu'une brique du logiciel ISACOMPTA Interface Windows n'a pas été correctement déployée (peut-être dû à l'antivirus).</p> <p>Il faut réinstaller l'application IS-US en cliquant ici.</p>
	<p>Vérifiez si le poste de travail est bien en Windows \geq 8.1. Si c'est bien le cas, il s'agit d'un poste de travail dont l'OS (système d'exploitation) est passé de Windows 7 vers Windows 8.1, 10 ou 11.</p> <p>Il faut réinstaller ISACOMPTA Interface Windows. Le setup à installer se situe ici (filtrez par date et prenez la dernière version).</p>
<p>Le lancement d'ISACOMPTA Interface Windows n'aboutit pas (l'application se referme tout seul).</p>	<p>Le Framework 4.8 ou supérieur n'est pas installé sur le poste de travail.</p> <p>Cliquez ici pour télécharger et installer le dernier Framework et/ou activez Windows Update.</p>
<p>Exception Message : Le header FileHash n'a pas été envoyé avec le fichier en téléchargeant le paquet.</p>	<p>La réinitialisation de l'Updater est nécessaire.</p> <p>Arrêtez le service IS-US-XX.XXX.XXX (Gestionnaire des tâches / Onglet Services / IS-US-XX.XXX.XXX / Clic droit / Arrêter), puis supprimez le contenu du répertoire Downloaded de l'Updater (cliquez ici pour ouvrir le répertoire) et du répertoire Deployment d'ISACOMPTA Collaboratif (cliquez ici pour ouvrir le répertoire). Enfin, redémarrez le service IS-US-XX.XXX.XXX (Gestionnaire des tâches / Onglet Services / IS-US-XX.XXX.XXX / Clic droit / Redémarrer).</p>

Problématiques connues	Résolution
L'installation de la mise à jour ou de l'application se décompresse mais ne se lance pas.	Le profil Windows de l'utilisateur ne permet pas une décompression totale (profil temporaire, corrompu, etc.). Il faut utiliser un autre profil utilisateur sur le poste de travail afin de lancer l'installation (idéalement le profil « administrateur »).
L'application n'affiche rien ou ne se lance pas.	Assurez-vous de disposer du module Microsoft Visual C++ redistribuable. Vérifiez sa présence dans le Panneau de configuration / Programmes et fonctionnalités. Sinon cliquez ici pour le télécharger et l'installer.
Le lancement de l'Interface Mobile aboutie à une erreur 4xx.	Essayez depuis un autre navigateur à jour (idéalement Google Chrome dernière version).
	C'est l'antivirus qui bloque l'installation (ex. : Norton). Désactivez l'antivirus pour effectuer l'installation (moins de 10 minutes).

>> Annexe 2 : Outil Windows PowerShell

L'outil PowerShell permet via une commande de tester si le poste de travail accède bien au collaboratif (commande à lancer en tant qu'administrateur). Sur le poste de de travail de l'utilisateur, allez dans Démarrer  / Windows PowerShell / Windows PowerShell ISE / Fichier / Nouveau / Copiez/Collez la commande ci-dessous et cliquez sur  :

```

$MONDNSCollaboratif = "Indiquer le DNS* (ex. : nomducabinet.agirisconnect.fr)"

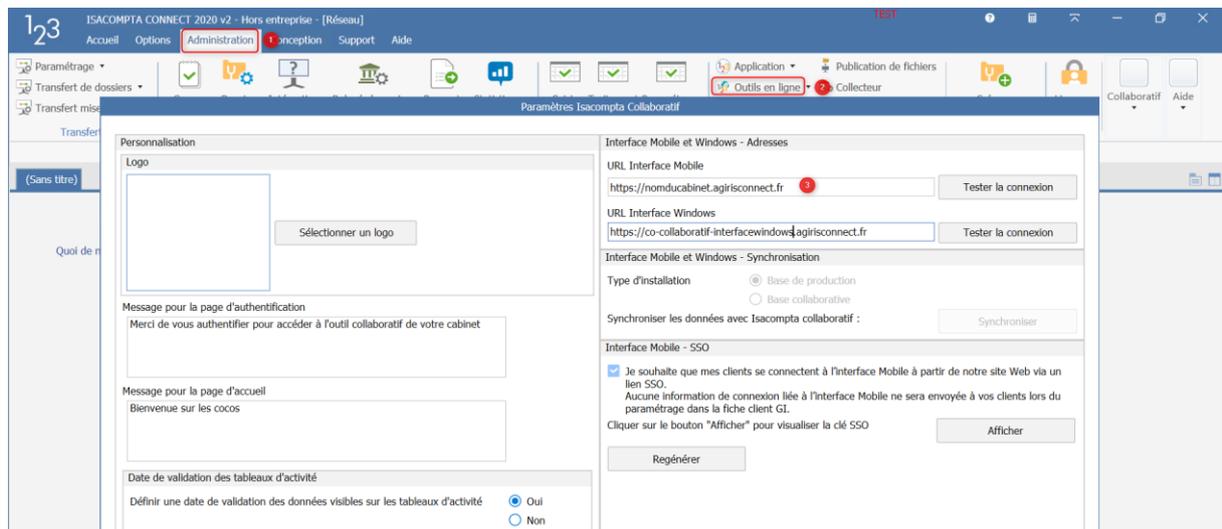
$list_url = "wsupdater.groupeisagri.com", "193.46.85.127", "193.46.85.68", "217.174.192.20", "updater-bits.saasgroupe.com", "co-collaboratif-interfacewindows.agirisconnect.fr", $MONDNSCollaboratif
$list_port = "80", "443"

Foreach($url in $list_url){
    $erreur = $false
    Foreach($port in $list_port){
        if(($url -eq "193.46.85.68") -And ($port -eq "80")){
            #Rien
        }else{
            $test = Test-NetConnection -ComputerName $url -Port $port -InformationLevel Quiet
            if(!$test){
                $erreur = $true
            }
        }
    }
}

if($erreur){
    Write-Host "$url - KO" -ForegroundColor Red
}else{
    Write-Host "$url - OK" -ForegroundColor Green
}
}

```

* Pour récupérer le DNS, au Cabinet/AGC, allez dans ISACOMPTA CONNECT / Effectuez une entrée hors entreprise / Ruban **Administration** menu **Outils en ligne** / Isacompta Collaboratif :



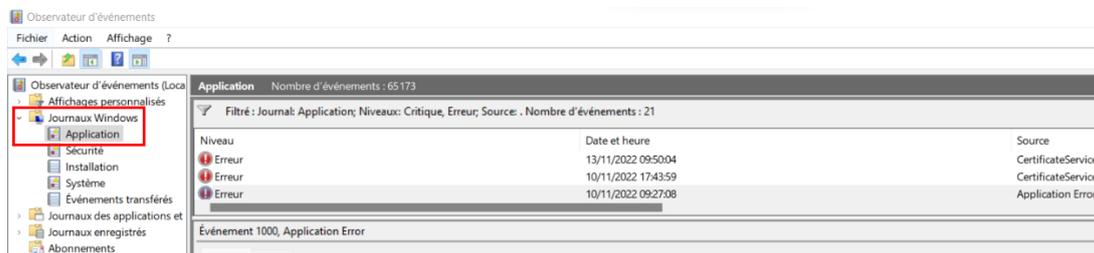
Le résultat de la requête apparaît en vert si OK et rouge si KO.

```
wsupdater-groupe1sagri.com - OK
193.46.85.127 - OK
193.46.85.88 - OK
217.174.192.20 - OK
updater-bits.sasagroupe.com - OK
co-collaboratif-interfacewindows.agirisconnect.fr - OK
agirisconnect.fr - OK
```

```
wsupdater-groupe1sagri.com - KO
193.46.85.127 - KO
193.46.85.88 - KO
217.174.192.20 - KO
updater-bits.sasagroupe.com - KO
co-collaboratif-interfacewindows.agirisconnect.fr - KO
1000-agirisconnect.fr - KO
```

>> Annexe 3 : Les informations à transmettre à AGIRIS

- Indiquez si le problème se situe au niveau de l'Interface Windows et/ou Mobile ?
- Indiquez le contexte du blocage (à l'ouverture, en saisie...) et la fréquence.
- Si présence d'un message d'erreur, notez le message ou récupérez une copie écran.
- Récupérez les fichiers de logs :
 - ✓ Interface Windows : *ErrLog.isa* qui se trouve dans le répertoire `C:\ISACOMPTA_Collaboratif\IsaCowp.mp\Param.CO`
 - ✓ Updater : *ErrLogService.isa* qui se trouve dans le répertoire `C:\Program Files (x86)\Isa Updater Service\data\Param.US`
 - ✓ Interface Mobile : Utilisez la touche F12 pour accéder aux outils de développement / Onglet *Console* afin de visualiser les anomalies.
 - ✓ Windows des applications : Allez dans Démarrer / Outils d'administration Windows / Observateur d'événements Windows / Journaux Windows rubrique Application afin de visualiser les anomalies.



- Récupérez les codes TeamViewer pour une éventuelle prise en main.