

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 COLLLABORATIF 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** :



agiris

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, <u>cliquez ici</u>.



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	
Erreur L'application doit être mise à jour en version xx.xx.xx pour fonctionner correctement. Lamise à jour n'est pas disponible sur le serveur, veuillez contacter votre support.	Ce message intervient lorsqu'une brique du logiciel ISACOMPTA Interface Windows n'a pas été correctement déployée (peut-être dû à l'antivirus).	
СК	Il faut réinstaller l'application IS-US en cliquant ici.	
ISAGRI × Pour effectuer l'installation, votre ordinateur doit posséder au minimum "Windows 8.1".	Vérifiez si le poste de travail est bien en Windows ≥ 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.	
ОК	Il faut réinstaller ISACOMPTA Interface Windows. Le setup à installer se situe <u>ici</u> (filtrez par date et prenez la dernière version).	
Le lancement d'ISACOMPTA Interface Windows	Le Framework 4.8 ou supérieur n'est pas installé sur le poste de travail.	
seul).	<u>Cliquez ici</u> pour télécharger et installer le dernier Framework et/ou activez Windows Update.	
	La réinitialisation de l'Updater est nécessaire.	
Exception Message : Le header FileHash n'a pas été envoyé avec le fichier en téléchargeant le paquet.	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 (<u>cliquez ici</u> pour ouvrir le répertoire) et du répertoire Deployment d'ISACOMPTA Collaboratif (<u>cliquez ici pour ouvrir le</u> <u>répertoire</u>). Enfin, redémarrez le service IS-US- XX.XXX.XXX (Gestionnaire des tâches / Onglet Services / IS-US-XX.XXX.XXX / Clic droit / Redémarrer).	



Problématiques connues	Résolution
L'installation de la mise à jour ou de	Le profil Windows de l'utilisateur ne permet pas une décompression totale (profil temporaire, corrompu, etc.).
pas.	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 <u>cliquez ici</u> 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).
Image: Contract and the second as interface with the second as interface with the second as interface with the second as interface and the	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 = $true
                              3
                    }
          }
          if($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 :



1 ₂ 3 ^{ISAC}	OMPTA CONNECT 2020 v2 - Hors entreprise - [Réseau] al Options <mark>Administration O</mark> nception Support Aide	1651 O E 🛪	- ø ×
Paramétrage •	siers - 🔽 📆 🏛 📑 💷	✓ ✓ ✓ Application • ↓ Publication de fichiers	
😼 Transfert mise	Paramé	etres Isacompta Collaboratif	Collaboratir Alde
Transfer	Personnalisation	Interface Mobile et Windows - Adresses	
	Logo	URL Interface Mobile	
(Sans titre)		https://nomducabinet.agirisconnect.fr 3 Tester la connexion	
		URL Interface Windows	
	Sélectionner un logo	https://co-collaboratif-interfacewindowsagirisconnect.fr Tester la connexion	
Quoi de n		Interface Mobile et Windows - Synchronisation	
		Type d'installation Base de production	
	Message pour la page d'authentification	Base collaborative	
	Merci de vous authentifier pour accéder à l'outil collaboratif de votre cabinet	Synchroniser les données avec Isacompta collaboratir : Synchroniser	
		Interface Mobile - SSO	
		Je souhaite que mes clients se connectent à l'interface Mobile à partir de notre site Web via un lien SSO.	
Message pour la page d'accueil Bienvenue sur les cocos		Aucune information de connexion liée à l'interface Mobile ne sera envoyée à vos clients lors du paramétrage dans la fiche client GL.	
		Cliquer sur le bouton "Afficher" pour visualiser la clé SSO Afficher	
		Denénérer	
	Date de validation des tableaux d'activité	Negenerer	
	Définir une date de validation des données visibles sur les tableaux d'activité Oui Non		

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

ter.groupeisagri.com - OK	193 46 85 127 - KO
.85.127 - OK	
.85.68 - OK	
4.192.20 - ОК	217.174.192.20 - KO
r-bits.saasgroupe.com - OK	updater-bits.saasgroupe.com – KO
laboratif-interfacewindows.agirisconnect.fr - OK	co-collaboratif-interfacewindows.agirisconnect.fr -
girisconnect.fr - OK	toto.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.

🛃 Observateur d'événements				
Fichier Action Affichage ?				
🗢 🔿 🙍 🖬 🖬 🖬				
Observateur d'événements (Loca Application Nombre	e d'événements : 65173			
Affichages personnalisés Filtré : Journal: Application; Niveaux: Critique, Erreur; Source: . Nombre d'événements : 21				
Application Niveau	Date et heure	Source		
Installation	13/11/2022 09:50:04	CertificateServices		
Système	10/11/2022 17:43:59	CertificateServices		
Événements transférés	10/11/2022 09:27:08	Application Error		
Dournaux des applications et				
Journaux enregistrés Événement 1000, Appli	cation Error			
Abonnements				

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