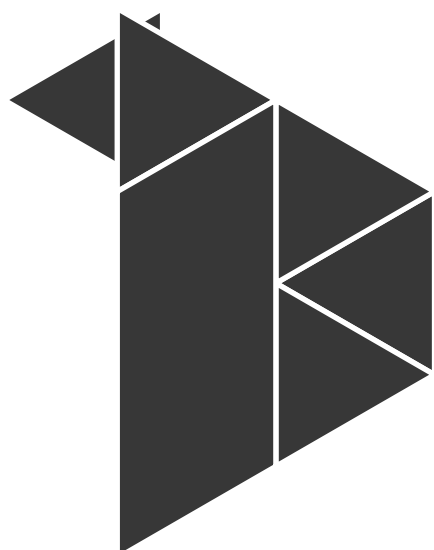




DISNAT DIRECT

Guide d'utilisateur
Guide de dépannage en cas
de problèmes techniques



Guide de dépannage en cas de problèmes techniques

En tant qu'utilisateur des plateformes Disnat Direct (DDCotes, DDXtra, DDplus), vous devriez pouvoir accéder facilement à nos serveurs. Si ce n'est pas le cas, vous devrez vous assurer que votre ordinateur est configuré correctement.

Voici une liste des messages d'erreur les plus courants que vous pourriez obtenir en essayant d'établir une connexion :

- **La connexion est coupée par Nexa Technologies (mises à jour)**
- **Impossible de télécharger les fichiers requis (mises à jour)**
- **Le fichier viewer.exe n'a pu être installé / L'application est fermée par Nexa (mises à jour)**
- **Transport login failed**
- **Une connexion a déjà été établie**
- **Nom d'utilisateur ou mot de passe invalide**
- **Le serveur ne répond pas**
- **L'information n'a pas été trouvée dans le serveur**
- **Vous n'avez pas les droits d'accès**

Ces problèmes techniques peuvent être résolus comme suit :

- **La connexion est coupée par Nexa Technologies (mises à jour)**
- **Impossible de télécharger les fichiers requis (mises à jour)**

Raison : Ce problème survient souvent lorsque les mises à jour appropriées n'ont pu être téléchargées sur la plateforme.

La meilleure façon de corriger ces problèmes :

1. Désactivez ou suspendez les logiciels antivirus, puis réessayez.
2. Assurez-vous que vous êtes connecté à Internet par câble (ligne DSL ou câble) et non au moyen d'une connexion sans fil ou 3G.
3. Vérifiez si vous avez une connexion Internet résidentielle et que vous ne travaillez pas en réseau fermé (p. ex., réseau de l'employeur). Le cas échéant, vous devrez communiquer avec votre administrateur de réseau.

- **Le fichier viewer.exe n'a pu être installé / L'application est fermée par Nexa (mises à jour)**

Raison : La plateforme ne peut pas copier ou installer les nouveaux fichiers sur le disque dur.

La meilleure façon de corriger ce problème :

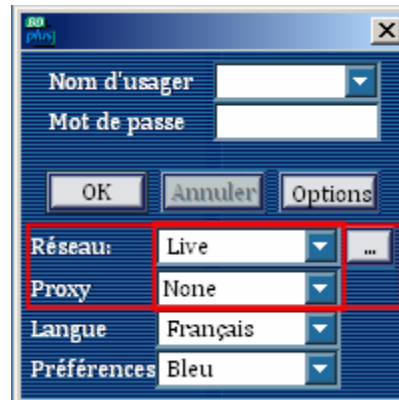
1. Cliquez à droite sur l'icône DDplus, DDExtra ou DDCotes, puis sélectionnez « Exécuter en tant qu'administrateur ».
2. Si le problème persiste, démarrez l'application manuellement. Cliquez sur le bouton DÉMARRER (bouton de Windows en bas à gauche), sélectionnez «Tous les programmes», puis sélectionnez la plateforme Disnat Direct dans la courte liste affichée. Cliquez à droite sur le programme intitulé «Mettre à jour la plateformeDD» et sélectionnez « Exécuter en tant qu'administrateur ».



- **Transport login failed**

Raison : La version de logiciel est invalide, ou l'antivirus / le coupe-feu ne permet pas d'établir une connexion.

1. Vérifiez si les données ci-dessous sont affichées sous **Options** dans la fenêtre de connexion :



2. Si vos données sont identiques à celles ci-dessus, mais que vous n'arrivez pas à vous connecter, essayez de suspendre les logiciels antivirus. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec notre centre de soutien au 1 877 842 0582.

- **Une connexion a déjà été établie**

Raison : Si ce message s'affiche après que vous ayez entré votre nom d'utilisateur et mot de passe, c'est que vous êtes déjà connecté.

1. Vous ne pouvez pas vous connecter à plus d'une plateforme ou d'un site en même temps, à moins que vous n'utilisiez DDCotes à partir de votre site DDweb. Vous devrez vous déconnecter en

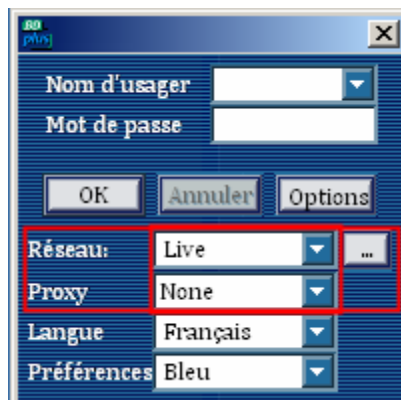
fermant la fenêtre de la plateforme ou quitter le site DDweb en cliquant sur le bouton «Fin de session» en haut à droite.

- **Le serveur ne répond pas**
- **L'information n'a pas été trouvée dans le serveur**

Raison : La version de logiciel est invalide, ou l'antivirus / le coupe-feu ne permet pas d'établir une connexion.

Vérifiez ce qui suit :

1. La connexion à Internet est établie. Validez-le en essayant d'accéder à un site Web populaire.
2. Désactivez ou suspendez les logiciels antivirus, puis réessayez
3. Assurez-vous que vous êtes connecté à Internet par câble (ligne DSL ou câble) et non au moyen d'une connexion sans fil ou 3G.
4. Vérifiez si vous avez une connexion Internet résidentielle et que vous ne travaillez pas en réseau fermé (p. ex., réseau de l'employeur). Le cas échéant, vous devrez communiquer avec votre administrateur de réseau.
5. Assurez-vous d'avoir les pilotes les plus récents pour votre carte réseau.
6. Assurez-vous que vous avez la dernière version de la plateforme et que les données ci-dessous sont affichées sous **Options** dans la fenêtre de connexion.



- **Nom d'utilisateur ou mot de passe invalide**

Raison : Votre nom d'utilisateur ou mot de passe est invalide.

1. Assurez-vous d'entrer les bons noms d'utilisateur et mots de passe.
2. Vérifiez si la connexion permet d'accéder à la version appropriée : OPÉRATIONNELLE ou DÉMO (sous Options).

- **Vous n'avez pas les droits d'accès**

Raison : Vos droits d'accès n'ont pas été activés pour la plateforme à laquelle vous tentez d'accéder.

1. Veuillez communiquer avec notre centre de soutien au 1 877 842 0582.