



Avant toute chose, merci de prendre connaissance du manuel utilisateur, présent sur la page de téléchargement de l'application.

La cellule d'assistance fera un simple rappel à ce manuel dès lors qu'il contient la réponse à votre question.



POUR UN PROBLEME D'INSTALLATION OU BLOCAGE DE L'APPLICATION

1 – ENVOYER LES INFORMATIONS PAR MAIL

A. DESCRIPTION DU PROBLEME

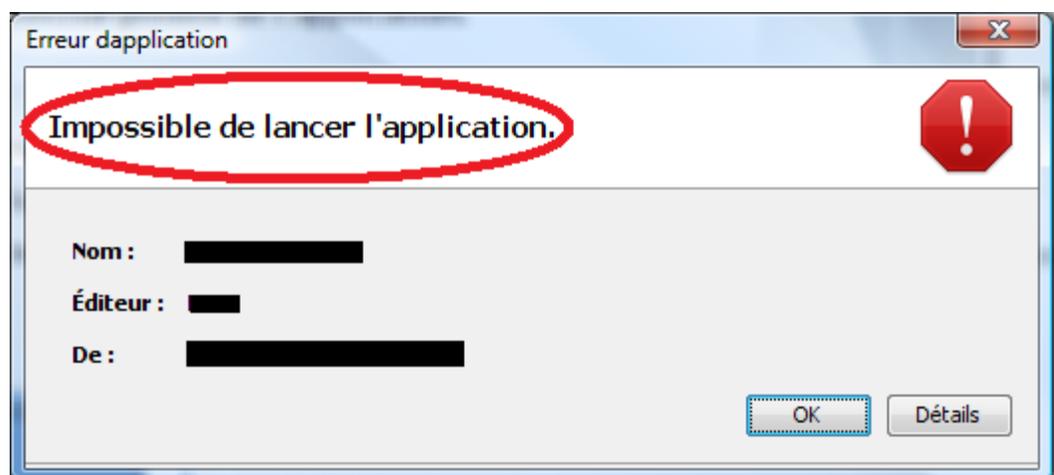
- Quelle est la **fonction impactée** ? (Installation, recherche de FIDAA, création d'employeur, modification de PEI, etc)
- Quel est la **forme du problème** ? (Application figée, message d'erreur, etc)
- Combien d'utilisateurs sont concernés ?

B. ACTIONS REALISEES

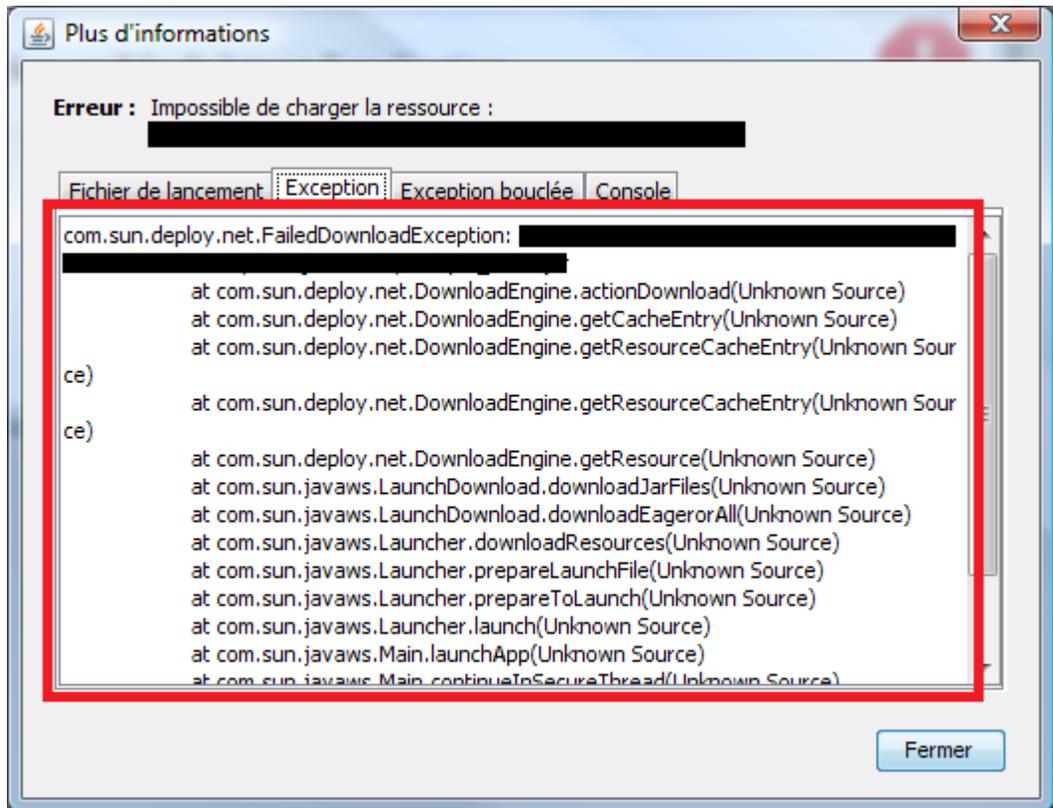
- Des **actions particulières** ont-elles été effectuées ? (Déplacement manuel de fichiers, installation d'une nouvelle version de Java, pas d'action particulière, etc)

C. COPIE DE L'ERREUR

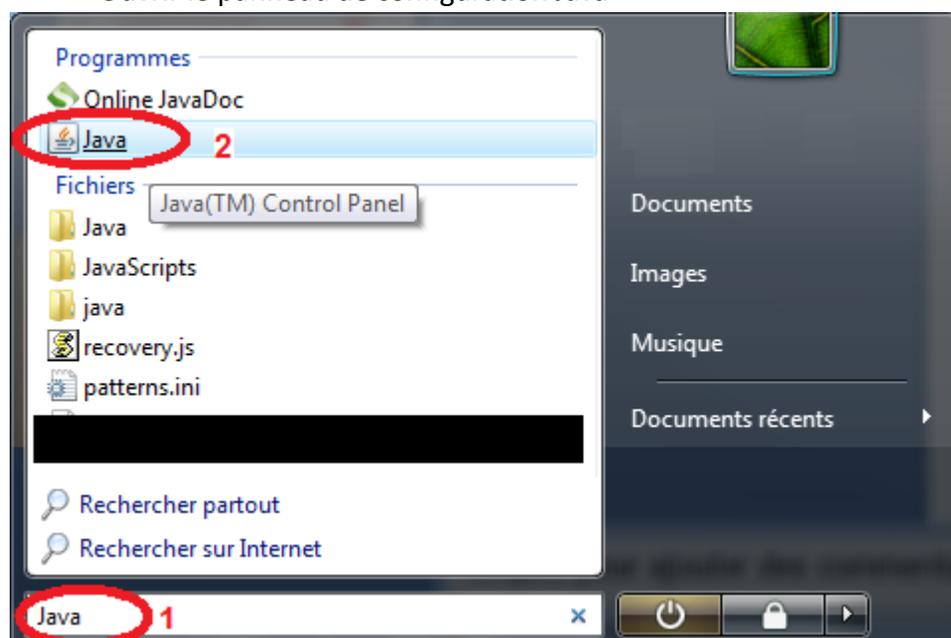
- Dans le cas d'un **message d'erreur** :
 - Fournir le message



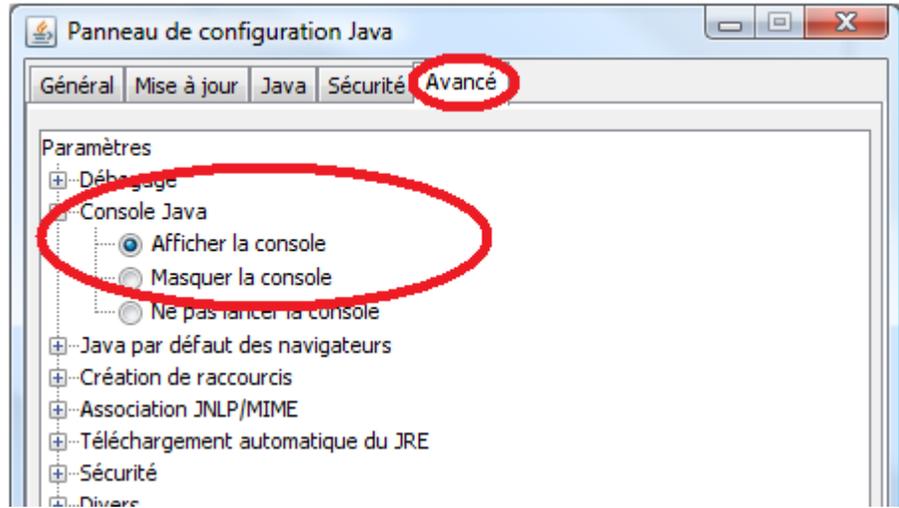
- Cliquer sur le bouton **<Détails>** ci-dessus et fournir le contenu de l'onglet Exception



- Dans le cas où **l'application ne répond pas** :
 - Ouvrir le panneau de configuration Java

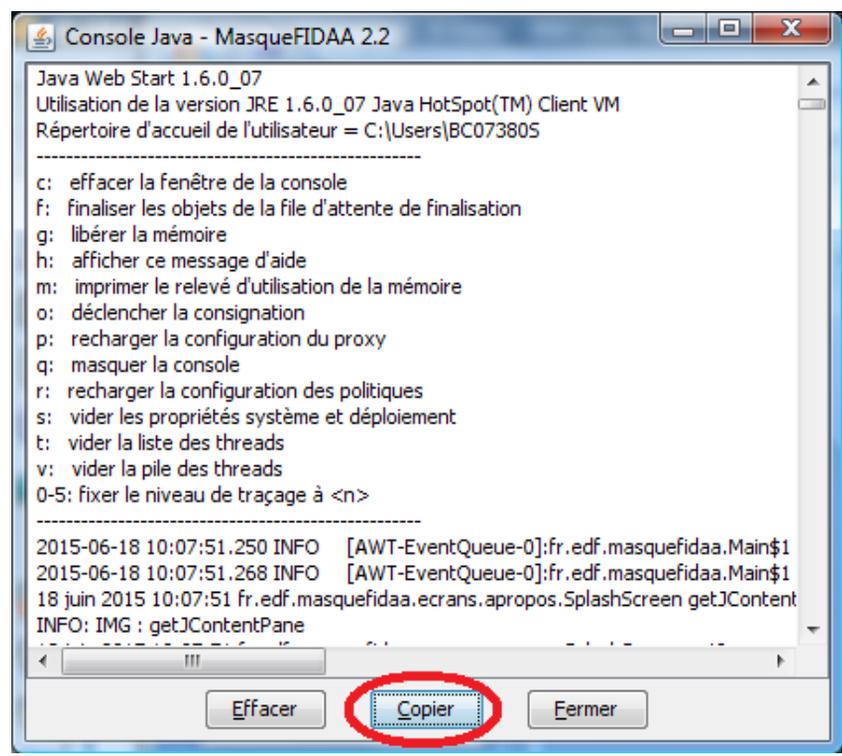


➤ Afficher la console Java



➤ Réaliser l'action à l'origine du blocage dans MasqueFIDAA

➤ Copier le contenu de la log Java dans un document (txt, doc, ...)



D. ENVOI DES DOCUMENTS



• Envoyer l'ensemble des informations (réponses, message, documents) à l'adresse **DPI-DAIP-UNITEP-ESIP-ASIP@edf.fr**.

2 – AVERTIR LA CELLULE D'ASSISTANCE (ASIP)



- En appelant le 02 28 09 03 05 pour signifier l'envoi de votre mail, vous permettrez à la cellule d'assistance de le traiter dans les meilleurs délais.
- Les horaires d'ouvertures vont du lundi au vendredi, de 7h à 18h.



POUR TOUTE AUTRE DEMANDE OU ASSISTANCE

1 – PREPARER LES INFORMATIONS SUIVANTES

A. DESCRIPTION DE LA DEMANDE

- Quelle est la **fonction concernée**? (Gestion des données, paramétrage & configuration, besoin fonctionnel, etc)
- Quelle est la **demande**? (Archivage manuel, administration des répertoires, question fonctionnelle non traitée dans le manuel, etc)
- Combien d'utilisateurs sont concernés ?

B. ACTIONS REALISEES

- Des **actions particulières** ont-elles été effectuées ? (déplacement manuel de fichiers, installation d'une nouvelle version de Java, pas d'action particulière, etc)

2 – CONTACTER LA CELLULE D'ASSISTANCE (ASIP)



- Signalez votre problématique en appelant le 02 28 09 03 05 pour donner les informations préparées précédemment.
- Les horaires d'ouvertures vont du lundi au vendredi, de 7h à 18h.