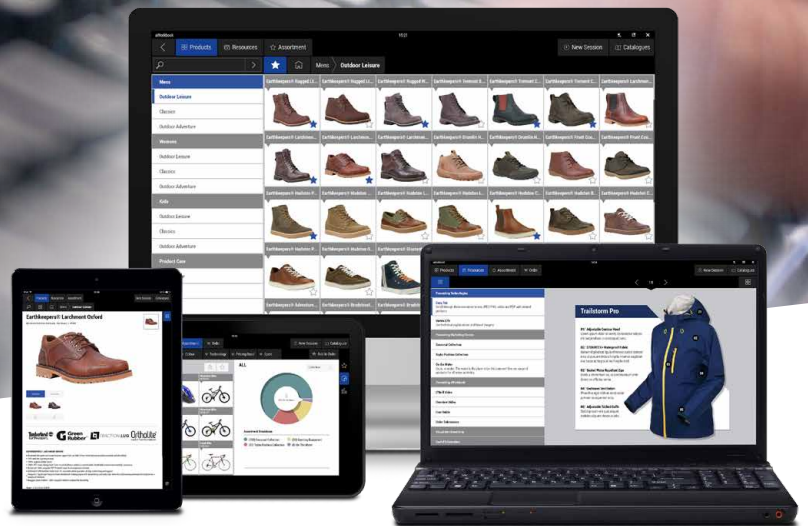


Démarrage:

Guide de dépannage



Adobe Air

Si l'installation d'aWorkbook n'est pas possible et qu'un message vous demande de contacter votre administrateur, veuillez vérifier qu'Adobe Air est installé sur votre appareil. aWorkbook ne peut pas s'exécuter sans ce programme. Pour télécharger Adobe Air, cliquez sur le lien suivant <https://get.adobe.com/air/>.

Le catalogue n'existe pas. Vérifiez la référence.

La Référence (et, le cas échéant, l'Identifiant et le mot de passe) doivent correspondre exactement aux coordonnées fournies par votre contact aWorkbook. Ces coordonnées de connexion sont sensibles à la casse.

Si vous êtes certain que les coordonnées que vous avez saisies sont correctes, tentez de télécharger le catalogue test intitulé "Essai". En cas de succès, vérifiez à nouveau la référence avec votre aWorkbook contact. Si vous rencontrez encore des problèmes, veuillez contacter votre administrateur réseau ; en effet, certains environnements d'entreprise ou configurations antivirus peuvent empêcher des applications d'accéder à Internet.

aHub Login Réinitialisation hebdomadaire

Votre session de connexion sera réinitialisée tous les dimanches matin. Vous devez vous connecter à l'aHub en ligne pour accéder à vos catalogues.

Hors ligne

aWorkbook catalogues sont disponibles à utiliser en mode hors connexion, s'ils sont déjà téléchargés. Si vous avez des catalogues disponibles mais pas encore téléchargés, ils ne seront pas accessibles et vous verrez un symbole «Hors ligne».

Mon catalogue affiche un "?"

Si vous voyez un "?" sur votre catalogue, ceci signifie que le logiciel ne peut pas contacter nos serveurs. Votre appareil n'est pas connecté à Internet, ceci signifie qu'aWorkbook n'a pas la possibilité de vérifier la présence de mises à jour. Lors de votre prochaine connexion à Internet, votre aWorkbook va automatiquement rechercher toutes les mises à jour disponibles.

Windows XP

Windows XP n'est plus mis à jour par Microsoft. Si vous utilisez ce système d'exploitation, il est possible que vous ne disposiez pas des derniers protocoles de sécurité permettant au logiciel de communiquer efficacement avec nos serveurs.

Ma mise à jour a échoué

Si vous ne pouvez pas télécharger le catalogue, vérifiez le volume d'espace libre sur votre appareil. L'espace libre est peut-être insuffisant pour exécuter le logiciel aWorkbook.

Mon catalogue est verrouillé

Si l'horloge de votre appareil affiche l'heure locale correcte, mais est toujours réglée sur votre fuseau horaire, ceci peut verrouiller le catalogue ; dans ce cas, le message d'erreur suivant est transmis : "L'heure de l'appareil est incorrecte". Il est possible que vous ne puissiez pas accéder aux mises à jour du catalogue". Habituellement, le problème est résolu en réglant l'heure/le fuseau horaire approprié pour votre position géographique. Ceci peut également survenir si votre horloge est imprécise ; par conséquent, vérifiez que l'heure correcte est bien réglée à la minute près. Pour obtenir l'heure exacte, demandez à Google "Quelle heure est-il ?" (pour être précis).

Versión d'aWorkbook

Assurez-vous de bien disposer de la dernière version du logiciel aWorkbook en acceptant et téléchargeant les mises à jour du catalogue dès qu'elles sont disponibles.