

# Que faire en cas d'anomalie ?

Ce chapitre traite les anomalies constatées par les clients lors de la mise en place du mode administrateur.

- Le bouton "Fichier" est grisé
- Il n'y a pas de bouton "Fichier"

# Le bouton "Fichier" est grisé

## Contexte :

- A la suite de l'inscription par le formulaire, le client reçoit un mail et un fichier en pièce jointe. Ce fichier va lui permettre de s'inscrire en tant qu'administrateur dans la configuration.
- Lorsqu'il lance le configurateur, après sélection de la configuration voulue, il se rend compte que le bouton Fichier est grisé.

## Trois possibilités de solution :

1. Le client n'a pas la dernière maj, c'est-à-dire la maj de juin 2024.
2. Le client a bien la dernière maj, mais enfin de compte le client avait déjà son mot de passe administrateur et c'était connecté en tant qu'administrateur. Dans ce cas, il n'y a rien à faire.
3. Il y a déjà une personne de référencée en tant qu'administrateur, dans ce cas-là, il est possible de renseigner un deuxième administrateur en rajoutant dans la fenêtre paramètres de la configuration, au niveau du champ « Adresse mail de récupération du mot de passe », une deuxième adresse mail en séparant par un ; voire plusieurs adresses mails toutes séparées par un ; **mais attention : la totalité de la saisie ne doit pas dépasser 128 caractères.**

Paramètres de la configuration

✕

Numero de site

0001

Localisation

C:\EIG\fic

Nom de l'administrateur

KERSERHO

Prénom

Jean-François

Mot de passe de l'administrateur

Confirmation du mot de passe

☐ Afficher le mot de passe en clair

☐ Blocage du pupitre

Adresse mail de récupération du mot de passe

jfk@eig.fr;fdufour@eig.fr

Test Email

☐ Utilisation de l'active directory pour l'authentification

Volume du traitement de texte

C:\EIG\formation

Volume du tableur

C:\EIG\formation

✓ OK

✕ Annuler

# Il n'y a pas de bouton "Fichier"

## Règle de base

**IL NE PEUT Y AVOIR QU'UN SEUL ET UNIQUE ADMINISTRATEUR PAR SITE**

## Constat

Le client a entrepris les démarches pour s'enregistrer comme administrateur. Il a reçu le fichier qu'il faut enregistrer dans le configurateur.

Il lance le configurateur, sélectionne la configuration et clique sur le bouton "Ouverture d'une configuration existante" et constate qu'il n'y a pas de bouton "Fichier"



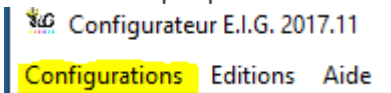
La raison : un administrateur est déjà enregistré.

# Récupérer le bouton "Fichier"

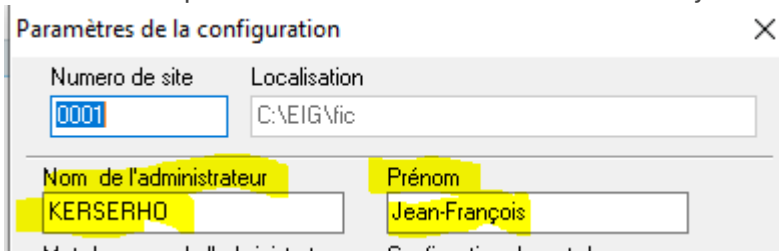
Il faut vérifier le nom de la personne déjà enregistré et, si elle est toujours présente, déterminer lequel des deux est l'administrateur.

## Procédure

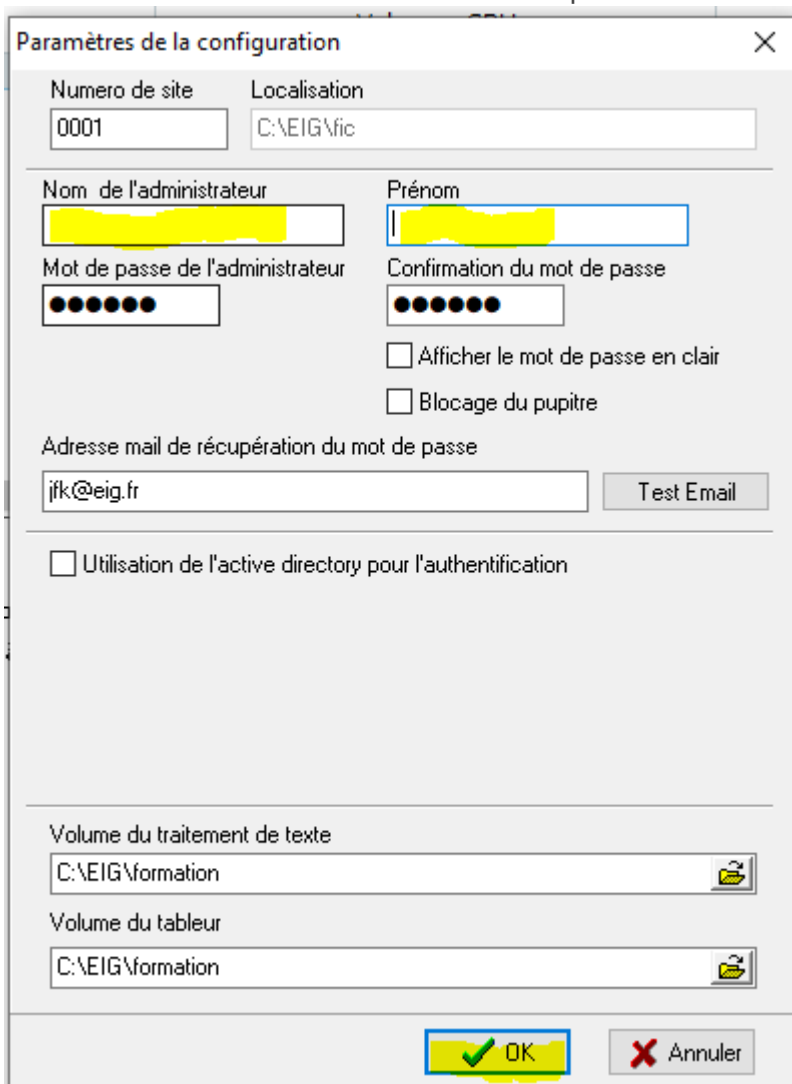
- Entrer dans le configurateur
- Activer les propriétés de la configuration



- Les noms et prénoms de l'administrateur sont déjà enregistrés



- Effacer ces informations et valide en cliquant sur "OK"



- Quitter le configurateur et le relancer. Le bouton est revenu



E.I.G.sas  
20, avenue André Prothin  
Tour Europlaza  
92927 PARIS La Défense Cedex  
Tél : 01 42 04 99 50

La solution pour la gestion  
informatisée des associations du  
secteur social et médico-social

Web : <http://www.eiq.fr>

E-Mail : [contact@eiq.fr](mailto:contact@eiq.fr)

Utilisateur



OK

Mot de passe



Annuler



Fichier