



## MAINTENANCE – ASSISTANCE (HotLine)

### HOTLINE - HORAIRES

Pour signaler une **anomalie non bloquante**, demander des conseils, du lundi au vendredi de **11h00 à 12h30** et de **16h30 à 18h00** en composant le :

- **01.60.43.36.14**

**En cas d'urgence** (blocage du système, *VisualQie* n'est plus utilisable) vous pouvez nous contacter ou laisser un message de **09h00 à 18h00** à l'un des numéros suivants :

- **01.60.43.36.14**
- **06.08.57.80.64**
- **06.37.48.19.77**

### Demandes d'évolution - Contacts par mail

Pour toute demande de modification ou d'ajout de fonctionnalités, vous devez impérativement nous envoyer un email décrivant succinctement votre demande.

- [qie@free.fr](mailto:qie@free.fr)

### Quelques conseils avant de nous contactez

- Si *Visualqie* ne démarre pas (rien ne se passe en cliquant sur l'icône de démarrage), il s'agit certainement d'un problème réseau, indépendant de *VisualQie*.  
Vérifier que le câble n'a pas été débranché, que le serveur est allumé.  
Si aucun poste ne peut lancer l'application, contacter en priorité la société chargée de la maintenance de votre serveur.
- Fermer *VisualQie*, relancez le et essayer de nouveau.
- Si le problème perdure, avant de nous appeler, faites une copie de l'écran avec le code erreur.
- Renseignez vous auprès des autres utilisateurs pour savoir s'ils ont également le même problème.
- Lancer l'option "*Dépannage à distance*" (menu UTILITAIRES de *VisualQie*) afin que nous puissions nous connecter à votre ordinateur.



## Maintenance à distance

Pour mettre à jour votre système (nouvelle version, installation de correctifs etc ...) nous utilisons le logiciel TEAMVIEWER dont une licence a été intégrée dans VisualQie.

Le lancement s'effectue à partir de VISUALQIE, menu "**Utilitaires**", option "**Dépannage à distance**".



N° ID de TeamViewer

### CONSIGNES D'UTILISATION

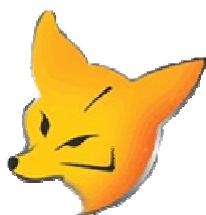
- Vous devez nous communiquer, via mail ou téléphoniquement le n° ID donné par TeamViewer.
- Vous devez vous assurer que **tous les VISUALQIE sont bien FERMES** sur toutes les stations de travail susceptibles d'utiliser le programme, y compris à distance.



### ATTENTION

Lorsqu'une mise à jour est planifiée, ONE EXPERT considère que les consignes ont bien été respectées, notamment au niveau de la fermeture des programmes VISUALQIE sur les différents ordinateurs.

**Si un utilisateur a laissé son VisualQie ouvert, ONE EXPERT ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'éventuelles pertes de données découlant du non respect de ces consignes.**



## LES DEMANDES D'EVOLUTION de VISUALQIE

3 catégories au niveau des travaux pouvant être effectués :

### 1- Les demandes d'évolutions mineures.

Elles me sont **transmises par mail** par les sites. Nous en évaluons la faisabilité, le temps nécessaire et faisons part de ces demandes aux correspondants informatiques du groupe des utilisateurs afin qu'ils valident ces ajouts ou modifications (elles ne doivent pas perturber les autres utilisateurs).

Si tout est Ok, la prise en compte du développement est validée, la demande ajoutée aux autres demandes et elle est réalisée gratuitement ... au fil de l'eau.

Le site demandeur est mis à jour dès réalisation des travaux.

Par ailleurs nous mettons également à jour sur le site ONE EXPERT la page qui recense toutes les modifications ou ajouts de fonctionnalités :

[http://www.one-expert.fr/esp\\_evolution.php](http://www.one-expert.fr/esp_evolution.php)

### 2- Les demandes d'évolution "importantes"

Ces évolutions (qui nécessitent plus d'une demi-journée de développement et qui n'intéressent souvent qu'un nombre limité d'agence), sont évaluées et une demande de participation est alors **éventuellement** demandée.

C'est le cas par exemple des demandes de publication sur des sites Web pour lesquels il n'existe pas encore d'interface avec VisualQie.

### 3- Les demandes de développements spécifiques.

Il s'agit là de demandes de travaux qu'un site veut voir réalisés uniquement pour son ou ses agences.

Dans ce cas, il y a systématiquement cahier des charges et devis pour accord.