## Base de données inacessible



Fiche pratique

Déblocage accès au site — accès database KO



#### ► <u>Situation</u>

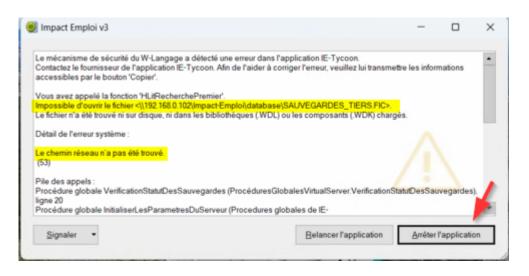
A l'ouverture d'impact emploi, ce message s'affiche :



#### ► Procédure



#### 1- Cliquer sur Plus de détail



#### 2-Lire le message

Prendre connaissance du message de l'erreur système : **le chemin réseau n'a** pas été trouvé.

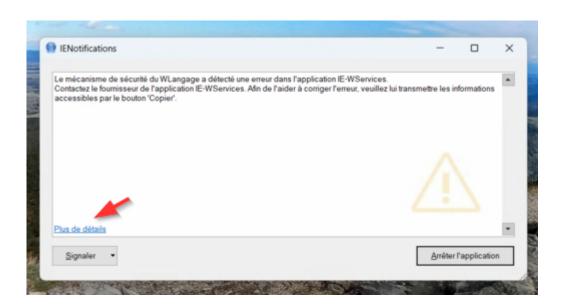
Astuce : faites une capture d'écran

#### 3-Arrêter l'application

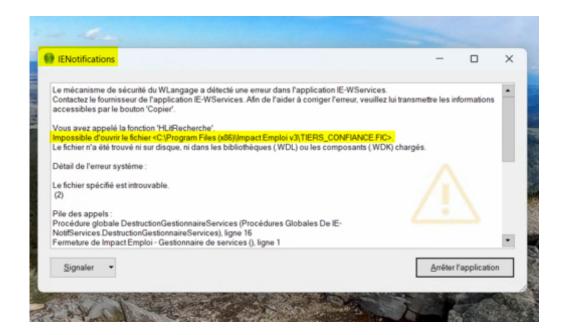


#### 4- Cliquer sur OK



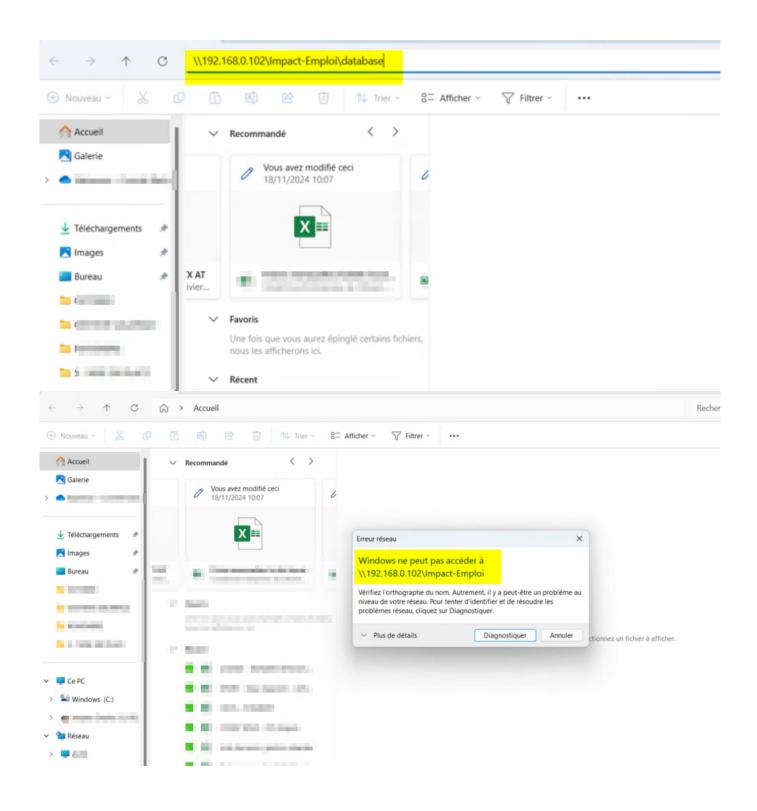


5- Cliquer sur plus de détail

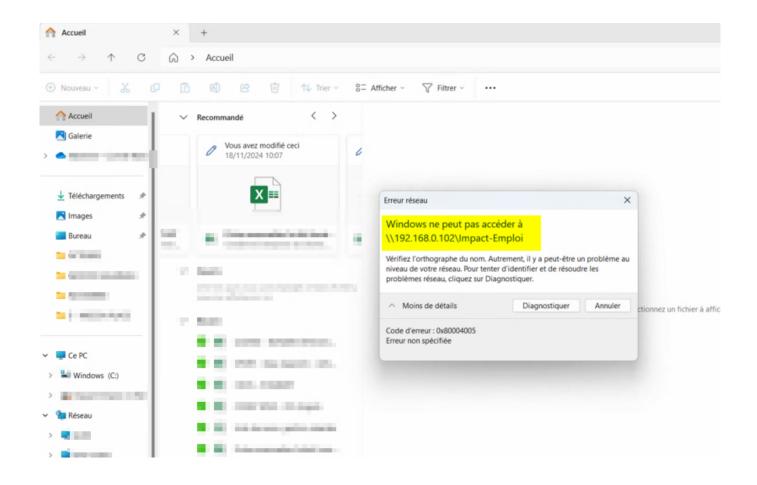


Prendre connaissance de l'erreur système : le fichier spécifié est introuvable

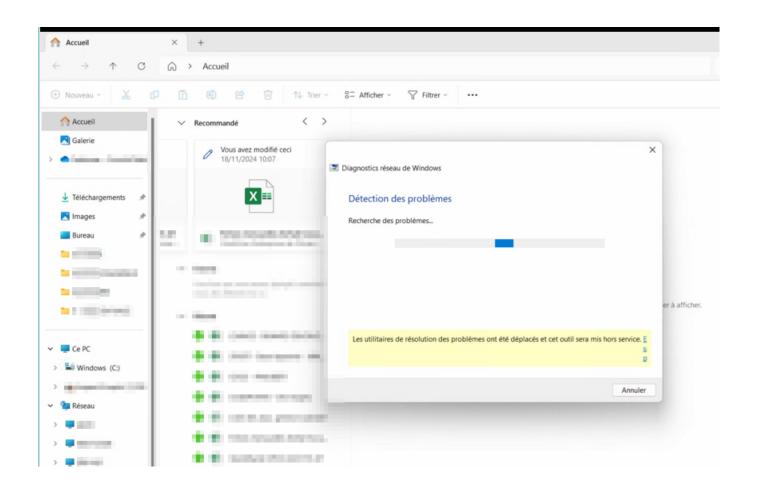
- 6- Arrêter l'application
- 7- Ouvrir l'explorateur de fichier et saisir le nom du dossier contenant/supportant la database/base de données Impact ( cf l'impression écran)

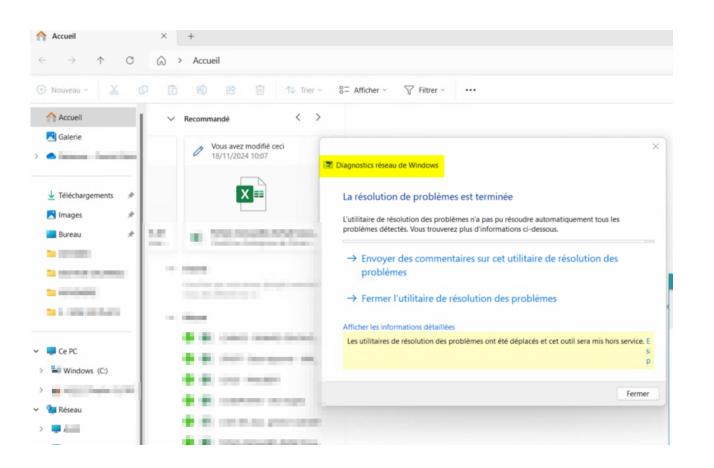


8-Ouvrir plus de détail



#### 9- Cliquer sur Diagnostiquer





- 10- Cliquer sur Fermer l'utilitaire de résolution des problèmes
- 11- Redémarrer le PC
- 12- Réouvir le logiciel Impact emploi

Si le problème persiste contacter l'informaticien pour réactiver les accès au répertoire.

Pensez à lui fournir la copie d'écran (étape 2)



### Déblocage accès au site



## Fiche pratique technique Déblocage accès au site



#### ► Procédure

- 1 Ouvrir le centre de maintenance
- 2- Cliquer sur 'Comptes utilisateurs'



3- Sélectionner la ligne de votre compte et cliquer sur 'Déconnecter' à droite sous le tableau.



4- Relancer Impact emploi



# Résoudre un problème de licence au lancement d'Impact emploi



## Fiche Pratique — Paramétrage : Résoudre un problème de licence au lancement d'Impact emploi



#### ► Contexte

Il se peut que vous rencontriez un **problème de licence au lancement d'Impact emploi**.

Si le message d'erreur ci-dessous s'affiche et bloque le lancement du logiciel, vous devez réinitialiser votre poste en appliquant la procédure décrite dans cette fiche :

« Le serveur virtuel a répondu : Une licence est identique sur 2 postes différents, suite certainement à une réinstallation ! La solution consiste à réinstaller l'un des 2 postes avec le bon code de réinstallation. »

#### ► Procédure

• Ouvrez le « *Centre de maintenance* » d'Impact emploi (*représenté par un scarabée rouge ou une boule bleue*) à l'aide de la **flèche déroulante** généralement située en bas à droite de votre écran :

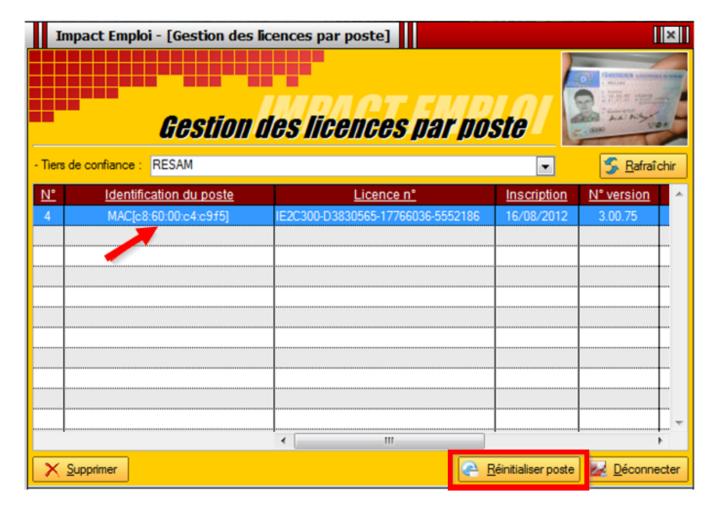


• Cliquez sur « Administrer » (1) puis choisir « Gestionnaire de licences » (2) :



La fenêtre « Gestion des licences par poste » s'affiche,

• Sélectionnez chaque ligne puis cliquez sur « Réinitialiser poste » :



La procédure de réinitialisation est terminée, vous pouvez relancer Impact emploi.

## <u>Mise à jour du mode de connexion au</u> <u>serveur Impact emploi</u>



Fiche Pratique — Paramétrage : Mise à jour du mode de connexion au serveur Impact emploi



#### ► Contexte

Si après le téléchargement d'une mise à jour, le lancement du logiciel ne s'effectue pas, c'est que vous devez être confronté à un problème de connexion au serveur d'Impact emploi.

-> Vous devez alors vérifier l'état de votre connexion au serveur grâce aux icônes suivantes :



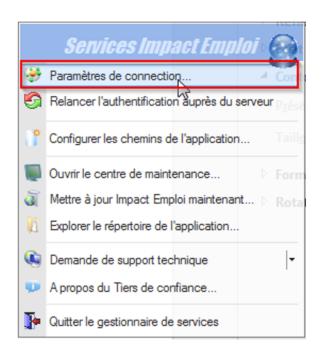
- Si vous avez une **boule bleue** en bas à droite de votre écran, dans les notifications : Votre **installation IEA est connectée** à notre serveur de production.
- -> Dans ce cas, vous devez simplement relancer la « **Procédure de connexion au serveur** » (Accès direct à la procédure de connexion ICI).



- Si vous avez un scarabée rouge en bas à droite de votre écran, dans les notifications : Votre installation IEA est déconnectée de notre serveur de production car vous êtes en mode assistance.
- -> Dans ce cas vous devez alors **désactiver le mode assistance** <u>avant</u> **d'effectuer la procédure de connexion au serveur** (<u>Accès direct rubrique</u> « <u>Désactiver le mode assistance</u> » <u>ICI</u>).

#### ► <u>Procédure de connexion au serveur</u>

- Faites un clic droit sur la boule bleue (ou boule bleue accompagnée du cœur)
- Sélectionnez l'option « Paramètres de connexion » :



- Dans la fenêtre qui s'affiche, cochez la case « Sécurisé » dans la partie « Mode de connexion »
- Remplacez l'adresse <u>du serveur d'authentification</u> par « https://impact-emploi.urssaf.fr«
- Remplacez l'adresse <u>du serveur de mise à jour</u> par « https://impact-emploi.urssaf.fr/updates« :



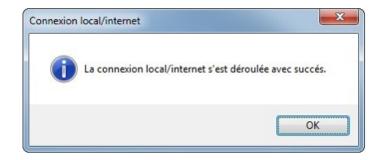
• Vérifiez en cliquant sur le bouton « Tester l'accès aux serveurs » :



- -> Suite au test, vous pouvez être confrontés aux trois cas suivants (détaillés dans les rubriques ci-dessous) :
  - 1. Connexion au serveur réussie
  - 2. Échec de connexion au serveur
  - 3. Connexion aux serveurs réussie mais échec dans le lancement du logiciel

#### ► Cas n°1 : Connexion au serveur réussie

• Le message suivant s'affiche :



• Une coche verte apparaît au bout des adresses :



- Cliquez sur « *Enregistrer* » puis « *Quitter* ».
- -> La mise à jour est terminée. Vous pouvez relancer le logiciel.

#### ► Cas n°2 : Échec de connexion au serveur

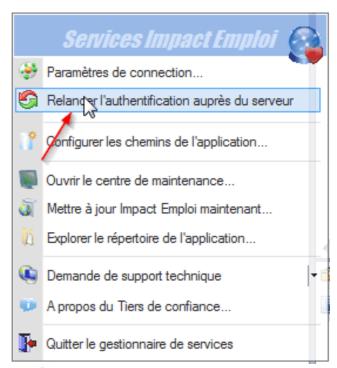
• En cas d'échec de la connexion, au lieu d'une coche verte, un rond rouge barré s'affiche au bout des adresses :



- Cliquez sur « Quitter ».
- La **boule bleue accompagnée d'un cœur rouge** apparaît (en bas à droite de votre écran, dans les notifications) :



 Faites alors un clic droit sur cette icône puis sélectionnez « Relancer l'authentification auprès du serveur » :





Si malgré cette action le cœur rouge est toujours présent, vous devez alors contacter l'assistance via l'adresse habituelle (<u>impact-emploi-association@urssaf.fr</u>) en précisant en objet « Serveur de connexion 3.00.XX » (indiquer numéro de version en cours).

-> En attendant l'intervention de l'assistance, l'utilisation du logiciel reste possible : Vous devez pour cela activer le mode assistance (<u>Accès</u> <u>direct rubrique « Activer le mode assistance » ICI</u>).

#### ► <u>Cas n°3 : Connexion au serveur réussie mais échec</u> <u>de lancement du logiciel</u>

Au lancement d'IEA, **la connexion aux serveurs fonctionne** correctement, **mais les informations récupérées ne vous permettent pas d'utiliser le logiciel** pour une des deux raisons suivantes :

• Serveur d'authentification / Autorisation refusée :



• Licence d'installation non reconnue :



Pour résoudre ces cas, une intervention technique est nécessaire, vous devez contacter l'assistance (impact-emploi-association@urssaf.fr).

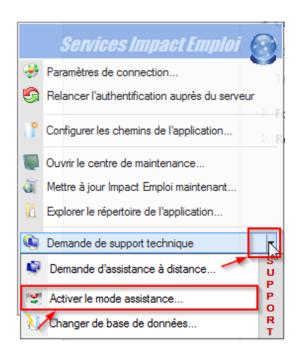
En attendant l'intervention de l'assistance, l'utilisation du logiciel reste possible : Vous devez pour cela activer le mode assistance (<u>Accès direct rubrique « Activer le mode assistance » ICI</u>).

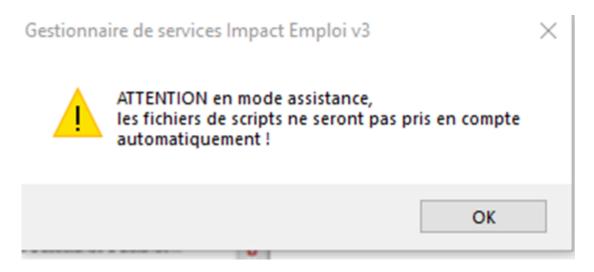
#### ► Activer le mode assistance

• Faites un clic droit sur la boule bleue avec le cœur (en bas à droite de votre écran, dans les notifications) ;



- Sélectionnez l'option « Demande de support technique » ;
- Choisissez « Activer le mode assistance » :





Cliquez sur ok

Le scarabée rouge remplace alors la boule bleue et vous pouvez relancer

#### Impact emploi.



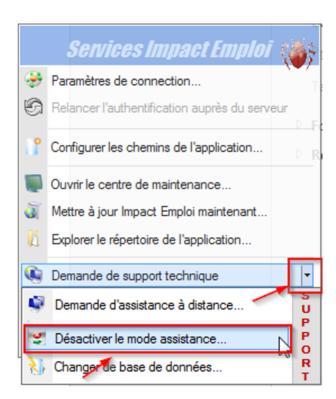
Pour revenir en mode connexion, il convient de faire la même manipulation et 'Désactiver le mode assistance'

#### ► <u>Désactiver le mode assistance (si scarabée rouge)</u>



Le **scarabée rouge** (en bas à droite de votre écran, dans les notifications) signifie que vous êtes en **mode assistance**. Pour le désactiver :

- **Récupérez le mot de passe du jour** en envoyant un mail via l'adresse de l'assistance.
- Faites un clic droit sur le scarabée rouge.
- Sélectionnez l'option « Demande de support technique ».
- Cochez ensuite « Désactiver le mode assistance »:



• Le scarabée rouge est remplacé par la boule bleue accompagnée d'un cœur rouge :



• -> Vous avez à présent désactivé le mode assistance et pouvez donc appliquer la procédure de connexion (<u>Accès direct rubrique « Activer le mode assistance » ICI</u>).