

# Knowledge base

## Mise à jour : Tous membres de l'équipe de support, y compris support Cloud

La Knowledge base, à l'usage de l'équipe de support, recense les problèmes courants trouvés par le support.

## Consignes impératives

### Sauvegarde préalable

Faire une sauvegarde avant toute opération sur la base susceptible d'y apporter des mises à jour : cela paraît évident, mais cela va mieux en le disant.

### Pas de "bidouillage"

Ne jamais modifier les fichiers directement, ni de n'utiliser de procédure normalement inaccessible aux utilisateurs (compilation dynamique), ni interdire sur une base de prod (minification), ni ne faire de mélange de fichiers de bases différentes si vous n'êtes pas développeur : soit vous passez par les procédures normales utilisateur, soit vous allez voir un développeur (Charlène, Julian ou Etienne), qui effectue l'opération si nécessaire et en rend compte à Etienne à l'issue.

### La remontée au niveau N2

Quand un problème est constaté, mais qu'aucune solution n'est trouvée :

- remonter à Etienne si possible immédiatement.
- Si Etienne n'est pas dispo, lui transmettre toute information utile : circonstances, reproductibilité, copies d'écran, données, etc.

## Particularités Gestan Ax

### Licences Gestan Cloud

Le fait qu'un Gestan soit en cloud est déterminé par le contenu du fichier  
C:\ProgramData\GESTAN\gestan\_cloud.ini.

Pour ce qui est du paiement des licences Cloud :

- soit le mode de paiement du client est inchangé (prélèvement SEPA) : dans ce cas, il n'y a rien à faire. C'est seulement quand le prélèvement ne passe pas, et que le client a été suffisamment relancé par l'ADV, que l'ADV peut mettre un message bloquant à la connexion en Cloud.
- si le mode de paiement du client est Stripe, à l'expiration de la date de licence, ou de la date d'abonnement si c'est un abonnement récurrent, si le nouveau paiement n'est pas trouvé, Gestan s'ouvre sur la page de souscription d'abonnement.

## Informations réservées au Support

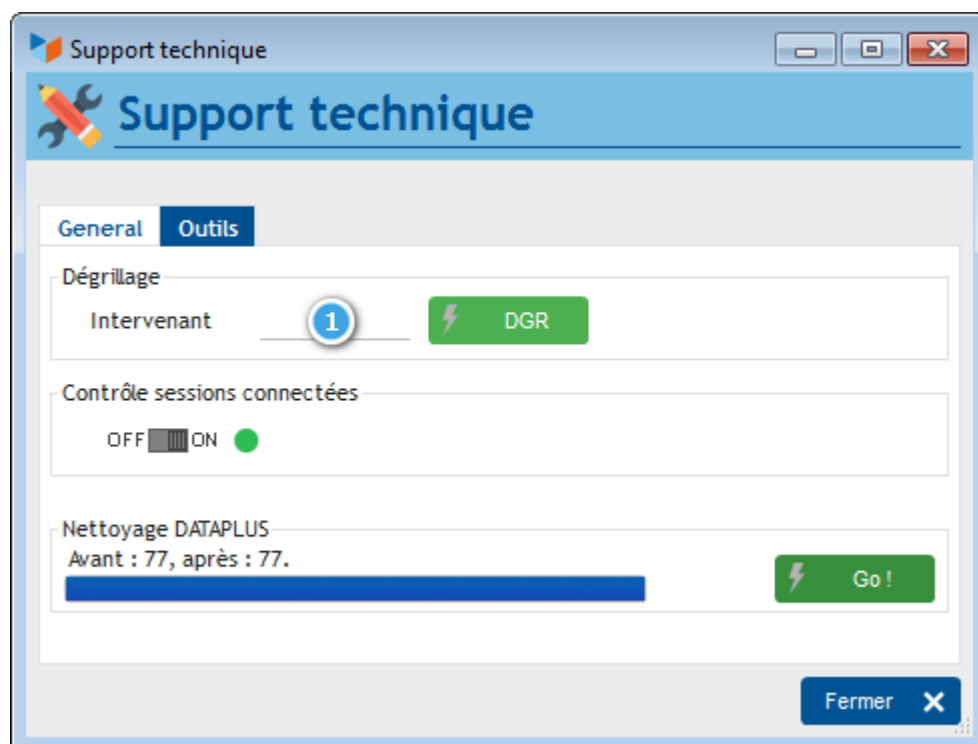


Question :

Date/Auteur	31/10/22 - Etienne
Problème	La machine est "grillée" (un transfert de licence vers une autre machine a été effectué)

**Solution** : Dégriller la machine après avoir vérifié la régularité de l'opération.

Pour ce faire, depuis le menu de Gestan sur le machine grillée, faire Ctrl+K pour ouvrir l'écran de support.



Indiquer votre trigramme d'intervenant dans la zone **1**, et cliquez sur **DGR**.



Question :

Date/Auteur	19/11/21 - Etienne
Problème	Utilisation des la bibliothèque Bâtichiffage <a href="https://wiki.gestan.fr/doku.php?id=wiki:extensv15:batichiffage">https://wiki.gestan.fr/doku.php?id=wiki:extensv15:batichiffage</a>

**Solution** : Pour l'utilisation de Bâtichiffage, il est nécessaire de saisir une clé éditeur et une clé client. Ces clés sont identiques pour tous les clients.

Pour les alimenter automatiquement, saisir 123 dans la zone **Clé éditeur** de la bibliothèque, puis Ctrl+K : la clé éditeur et la clé client seront automatiquement renseignés. Saisir 124 pour les identifiants jeu d'essai.

## Problèmes au démarrage

Question :



Date/Auteur	19/10/22 - Etienne
Problème	Message "Le contrôle de cohérence pour ce mot de passe n'est pas correct. L'accès à Gestan est refusé."

**Solution** : Cela signifie qu'un fichier USER provenant d'une autre base a été utilisé sur la base. Il s'agit d'une alerte de sécurité grave, indiquant une potentielle volonté malveillante. Il faut la signaler au responsable d'entreprise. Elle se répare via une compilation dynamique, consultez un développeur.

Question :



Date/Auteur	15/11/19 - Etienne
Problème	L'utilisateur a perdu son mot de passe

**Solution** : connectez-vous à Gestan avec le "mot de passe magique du support" (ils sont différents en V13 et en V15). Cela affiche la liste des utilisateurs, cliquez sur une ligne pour vous connecter sous l'utilisateur sélectionné.

Question :



Date/Auteur	01/01/XX - Etienne
Problème	Impossible de se reconnecter à Gestan, le fichier USER est HS (des tas de caractères bizarres).

**Solution** : Il a fallu reformater le fichier en local, le programme de réindexation de Gestan n'y suffisait pas.

Le PC du client était sous Windows 8, raccordé à une FreeBox, sur laquelle était un disque dur externe WesternDigital de 500 To. A priori, rien que du bon.

- Première constatation, les temps de transferts n'étaient pas bon (débit moyens d'environ 100Mo/Seconde), alors que cela devrait fonctionner en Gigabit.
- Seconde constatation, purement fortuite : au bout d'un moment, j'ai eu l'ouverture inopinée d'une fenêtre Windows redemandant une authentification sur le disque dur externe. Il suffisait de cliquer sur OK, mais en attendant, le disque réseau n'était pas remonté, et donc Gestan ne pouvait pas discuter avec la base. C'est l'explication la plus probable de la mise en vrac du fichier USER.



Question :



Date/Auteur	01/01/XX - Etienne
Problème	Gestan ne démarre pas

**Solution** : En général, cela est dû à Avast (mais nous avons aussi observé des problèmes avec MacAfee). Au début, Avast est apparemment capable de bloquer tous les fichiers d'un répertoire.

Comment le débloquent : voir le wiki.

- <http://wiki.gestan.fr/doku.php?id=wiki:tech:avast>
- <http://wiki.gestan.fr/doku.php?id=wiki:tech:antivirus>

Question :



Date/Auteur	01/01/XX - Etienne
Problème	Gestan refuse de s'ouvrir, "Fichier JOURNALAPP manquant" (Ce fichier est celui dans lequel Gestan consigne les évènements, genre connexions, erreurs inattendues, etc.

**Solution** : Si le fichier manque, le plus simple est de faire un clic droit sur la mire d'accueil > Ouvrir les outils, et d'ouvrir l'outil de réindexation. Un clic sur l'option "Vérifier" va recréer les fichiers manquants.

Question :



Date/Auteur	22/11/20 - Julian
Problème	Gestan se fige après avoir cliqué sur une demande d'affichage d'état

**Solution** : Lors de l'utilisation d'un second écran et que la fenêtre d'affichage de l'état se trouve sur ce second écran: si celui est débranché, la fenêtre d'état est hors écran et le plus simple est de reconnecter un deuxième écran pour le glisser sur le premier (ou jouer dans la base de registre pour changer la position de la fenêtre, mais c'est moins propre.

Il existe un outil pour répondre à cette problématique : outil→administration→outils spéciaux→reset des paramètres mémorisés. Cela supprime la totalité des paramètres mémorisés en base de registre, notamment la position des écrans.

Question :



Date/Auteur	01/01/XX - Etienne
Problème	Immédiatement après la fenêtre de login, Gestan affiche "Le fichier de paramétrage de l'application n'a pas été trouvé", et cesse de fonctionner.

**Solution** : Ce message d'erreur n'est pas très explicite, volontairement. Il signifie que hnbEnr(PARAMAPPLI)=0 (aucun enregistrement dans le fichier PARAMAPPLI, qui en doit en



contenir un et un seul, ce sont les paramètres généraux de l'application Gestan).

Cela peut arriver dans deux cas :


- une tentative d'effacement du fichier PARAMAPPLI
- une exécution incorrecte du programme d'installation

Dans le second cas, le programme n'a pas les droits pour écrire dans le répertoire par défaut C:\GESTAN.

Pour résoudre ce pb, il faut exécuter le programme d'installation en mode administrateur, et exécuter aussi le programme Gestan en mode administrateur.

(cas observé sur un Windows 10 - j'ai quand même mis une heure pour trouver ça ! Je subodore que le client avait bidouillé son Windows 10 avant d'installer Gestan, mais je n'ai pas vérifié, faute d'avoir de machine sous Windows 10 que le programme s'installe normalement avec les options par défaut.)

Question :

Date/Auteur	29/01/26 - Mathieu
Problème	<p>En Cloud, lors de l'ouverture du connecteur. Un message d'erreur indique que le Contrôle intelligent des applications a bloqué un fichier potentiellement dangereux.</p> 

**Solution** : Réglages > Confidentialité et sécurité > Sécurité Windows > Contrôle des applications et du navigateur > Paramètres de contrôle intelligent des applications et sélectionnez Sur pour allumer ou À l'arrêt éteindre. La désactivation de Smart App Control est permanente, car elle ne peut être réactivée que lors de l'installation de Windows.

## Problèmes d'impression



Question :

Date/Auteur	01/01/XX - Etienne
Problème	L'imprimante refuse d'imprimer en recto-verso.



**Solution** : Décocher la case "Impression recto-verso" dans le paramétrage général de Gestan (elle ne sert plus à rien, en fait). Puis allez dans le menu Outils > Configurer l'impression, sélectionnez le bouton "Propriété" de l'imprimante, et réglez l'impression en recto-verso. Cela mémorise les paramètres d'impression, et à la prochaine ouverture d'un aperçu avant impression, la case "Recto-verso" de l'aperçu sera cochée par défaut.

Question :

Date/Auteur	01/01/XX - Etienne
Problème	l'impression directe des factures fonctionne, mais l'impression via le visualisateur d'états de Windev plante en exception de programme (pas de message d'erreur Gestan ni Windev, directement Windows).



**Solution** j'ai modifié l'imprimante par défaut de Gestan, en l'occurrence je lui ai mis l'imprimante virtuelle pdfcreator. Cela a permis de réouvrir le visualisateur. Sous le visualisateur, le clic sur le bouton d'impression permet de choisir l'imprimante : j'ai observé un plantage systématique avec l'imprimante Samsung, tandis que cela fonctionnait bien avec les autres imprimantes. On peut donc en déduire que le visualisateur d'états de Windev utilise les drivers de l'imprimante par défaut.

Question :

Date/Auteur	01/01/XX - Etienne
Problème	Dès appel à une fonction d'impression, Gestan se plante avec un message Windows GF Violation. Y compris simplement en cliquant sur l'option Menu > Options d'impression. Le message d'erreur signalait un problème avec wd210prn.dll.



**Solution** : En l'occurrence, le client utilisait Gestan sur une clé USB. L'incident à été réglé en réinstallant Gestan proprement sur le disque dur, et en redemandant un export pour fonctionnement sur clé USB. En effet, l'export pour fonctionnement sur clé USB copie sur la clé les DLL de Windev. La cause de l'incident était un problème d'une DLL de la clé, soit endommagée, soit d'une version trop ancienne pour l'exécutable. Le client n'ayant pas le droit d'installer de programmes sur la machine professionnelle, j'ai désinstallé le Gestan du disque dur à l'issue.

TIP : Ce type de plantage n'a pas toujours la même cause. Pour lever le doute, changer l'imprimante par défaut utilisée par Gestan, via Outils > Configurer l'impression.

Question :

Date/Auteur	12/10/23 - Mathieu
-------------	--------------------





Problème	L'impression se lance sur un autre poste en cloud
----------	---

**Solution** : Ne pas utiliser la même connexion cloud pour deux postes différents.



Question :

Date/Auteur	12/10/23 - Mathieu
Problème	Problème d'impression avec une imprimante Xerox


**Solution** : installez FOXIT PDF VIEWER (gratuit) et paramétrez pour que ce logiciel soit celui qui ouvre les PDF par défaut. Lorsque la preview au format PDF se lancera, ça sera avec FOXIT et non plus avec le viewer PDF du Universal Printer et imprimez à partir de là..


## Problèmes liés au Client/Serveur

Question :

Date/Auteur	01/01/XX - Etienne
Problème	En C/S, un problème récurrent est celui des erreurs d'intégrité observées éventuellement entre le fichier FACTURE, et un alias différent pour les lignes, par exemple AVOIRFOULIGNE ou BLIVRLIGNE, au lieu de FACTURELIGNE.







The screenshot shows an error dialog box titled "GESTAN Entreprise 15.43.00/U-01". The text inside reads:

```

Erreur dans la fonction de traitement des erreurs.
FACTURELIGNE
IDFACTURE
Erreur renvoyée par le serveur <gestan:4900> :
Erreur d'intégrité.
Les cardinalités côté clé étrangère (1,1) entre les rubriques <avoirfou.idfacture> et
<devisligne.idfacture> ne sont pas respectées.
Que s'est-il passé ?
Erreur renvoyée par le serveur <gestan:4900> :
Erreur d'intégrité.
Les cardinalités côté clé étrangère (1,1) entre les rubriques <avoirfou.idfacture> et
<devisligne.idfacture> ne sont pas respectées.

Code erreur : 70015
Niveau : erreur non fatale
Code erreur WD55 : 15

Module : wdhfsrv64.so (01F280094s - 28.0.322.2)

Informations de débogage :
IEWDHFSRV=137.5
Module=<WDHFSRV>
Version=<28.0.322.2>
Informations supplémentaires :
EIT_TYPE_WDFILE : <0>
EIT_IDCODE : <-1>
EIT_LOGICALTABLENAME : <FACTURELIGNE>
EIT_ITEMNAME : <IDFACTURE>
EIT_LINKNAME : <Contrainte_FACTURE_FACTURELIGNE>
EIT_SERVEURCS : <gestan:4900>

Erreur :La source de données <avoirfou> n'est pas initialisée.
- S'il s'agit d'un fichier de données, le fichier n'a pas été trouvé dans l'analyse
<E:\Mes Projets\GESTAN_15\Gestan.wdd> ou n'a pas été décrit avec les fonctions
HDéclare / HDéclareExterne.
- S'il s'agit d'une requête ou d'une vue, l'exécution a peut-être échoué.
Pour récupérer l'erreur correspondante, testez le résultat des fonctions
HExécuteRequête / HExécuteRequêteSQL / HCréeVue.
                    
```

OK

Cela provient d'une non-recopie des règles d'intégrité par Windev au moment de l'import de la base sous le serveur (explication de PCSoft). Cependant, j'ai observé que ce problème se résolvait pas un nouvel import de la base concernée (cf ci-dessous).


**VOIR**

[https://wiki.gestan.fr/doku.php?id=wiki:v15:tech:modes\\_cs#message\\_d\\_erreur\\_a\\_la\\_generation\\_d\\_une\\_piece](https://wiki.gestan.fr/doku.php?id=wiki:v15:tech:modes_cs#message_d_erreur_a_la_generation_d_une_piece)

**Solution** : Le nettoyage des liaisons.


Utilisez le menu Outils → Administration → Outils spéciaux → Nettoyer les liaisons.

## Problèmes divers




Question :

Date/Auteur	Etienne Neuville 2021/01/05
-------------	-----------------------------

	Problème	<p>En changement de base (Outils→Databases Gestan→La Base), le programme plante avec l'erreur :</p> <p>Ouille, une erreur inattendue a été détectée</p> <p>Erreur 73001 détectée dans la fonction gf_Init_Projet</p> <p>Erreur de l'accès natif MySQL.</p> <p>Numéro d'erreur = 79</p> <p>Echec de la connexion.</p> <p>L'erreur suivante a été renvoyée par la base de données &lt;cl1-sql9.phpnet.org&gt; :</p> <p>Numéro d'erreur = &lt;1045&gt;.</p> <p>Message d'erreur :</p> <p>Access denied for user 'p4077_4'@'80.14.175.18' (using password: YES)</p>
	Diagnostic	Présence intempestive d'un vieux fichier inutilisé, LKTMP_TICKSE

**Solution :** Supprimer le fichier LKTMP\_TICKSE.

Question :

	Date/Auteur	<a href="#">Julian Siegwald</a> 2020/12/04
	Problème	Un utilisateur promet avoir encaissé des factures, mais on ne retrouve rien lors de l'affichage des paiements. Pour autant, le statut de facture est effectivement noté comme réglé.
	Diagnostic	En regardant dans le dossier DATABASE, on remarque qu'il y a des fichiers (et notamment celui des écritures) suffixés par "CONFLIT". On en conclut qu'un logiciel de synchronisation a été utilisé.

**Solution :** Le plus simple est de dire au client qu'on lui avait dit, et que tant pis pour lui, mais ce n'est pas une solution plaisante. Aussi, et parce qu'il est quasiment impossible de fusionner les fichiers avec conflits (trop de paramètres changent), une solution consiste à se baser sur les fichiers "Big Brother".

Attention :

ATTENTION: IL EST INDISPENSABLE DE FAIRE UNE SAUVEGARDE DE LA BASE AU PREALABLE: CETTE SOLUTION UTILISATION LA COMPILATION DYNAMIQUE ET EST PAR DEFINITION DANGEREUSE. Attention également à ne pas le faire devant le client parce que le mot de passe des fichiers FIC pourrait être visible, et à supprimer les logs (les compilations dynamiques y sont inscrites)

1- Faire "Ctrl+K" pour entrer dans le menu "Spécial support" et y entrer le mot de passe du support.

2-cliquer sur le bouton du haut "Compil"

3-Y entrer le code suivant:

```
LECRITURE, ECRITURE_BB sont des Sources de Données
HDéclareExterne(gRepGestan+"DATABASE\ECRITURE_BB.FIC", ECRITURE_BB, "//LeMotDePasseDesFichiersFIC//")
HDéclareExterne(gRepGestan+"DATABASE\ECRITURE.FIC", LECRITURE, "//LeMotDePasseDesFichiersFIC//")
i est un entier = 0
```



```

POUR TOUTE ECRITURE_BB
  i++
  Trace(i+"/"+HNbEnr(ECRITURE_BB) )
  HLitRecherchePremier(LECRITURE, "TRGCIBLE", ECRITURE_BB.TRGCIBLE)
  SI HTrouve(LECRITURE) = Faux ALORS
    HCopieEnreg(LECRITURE, ECRITURE_BB)
    HAjoute(LECRITURE)
  FIN
FIN
Info("ok")
    
```

4- Lancer la compilation dynamique. Attention au préalable à modifier le mot de passe des fichiers FIC dans le code... Cela aura pour effet de chercher les écritures manquantes pour les factures clients. Une trace affichera l'avancée.

Question :



Date/Auteur	<a href="#">Etienne Neuville</a> 2020/11/14
Problème	Tout récemment, deux utilisateurs Gestan ont observé que certains fichiers .fic, situés dans un répertoire partagé, deviennent carrément invisibles depuis certains postes ayant normalement accès à ce répertoire partagé. Du coup, certaines opérations deviennent impossibles. Par exemple, quand vous essayez de transmettre une facture par mail et que le fichier MSG_TYPE.fic n'est plus visible, Gestan signale qu'il n'a pas d'accès au fichier, et l'opération échoue.
Diagnostic	il s'agit d'un problème de gestion des droits sous Windows, qui survient apparemment depuis la dernière mise à jour de cet épouvantable produit qu'est Windows10. Déjà que Windows n'avait jamais été très fort pour gérer les droits, quand on y ajoute la propension de W10 à accumuler les bugs, les fois où ça marche correctement, on se demande si c'est pas un miracle.

**Solution** : il faut remettre à zéro les droits windows sur les fichiers de la base. Pour ce faire, une solution qui marche est la suivante :

- 1- zipper votre base de données (les fichiers contenus dans DATABASE)
- 2-dézipper l'archive dans un répertoire différent, par exemple DATABASE\_2
- 3-renommer DATABASE en DATABASE\_OLD et DATABASE\_2 en DATABASE
- 4-relancer Gestan

Afin de vérifier que la manip a bien fonctionné, faire une vérification générale de tous les index via l'outil dédié.



Question :

Date/Auteur	<a href="#">Etienne Neuville</a> 2020/02/13 11:15
Problème	Pour une raison inexpiquée, le fichier DATAPLUS grossit énormément (observé : 14 millions d'enrgts)

**Solution** : ATTENTION, il ne faut pas supprimer DATAPLUS ! En effet, ce fichier contient des



informations complémentaires liées à des fichiers divers, comme par exemple le montant des demandes d'acompte des devis et factures. Dans ce cas, il faut ouvrir le fichier pour voir quels enregistrements sont superfétatoires, et les supprimer via une procédure compilable intelligente.



Remonter l'information au niveau Support N2 SVP

Question :



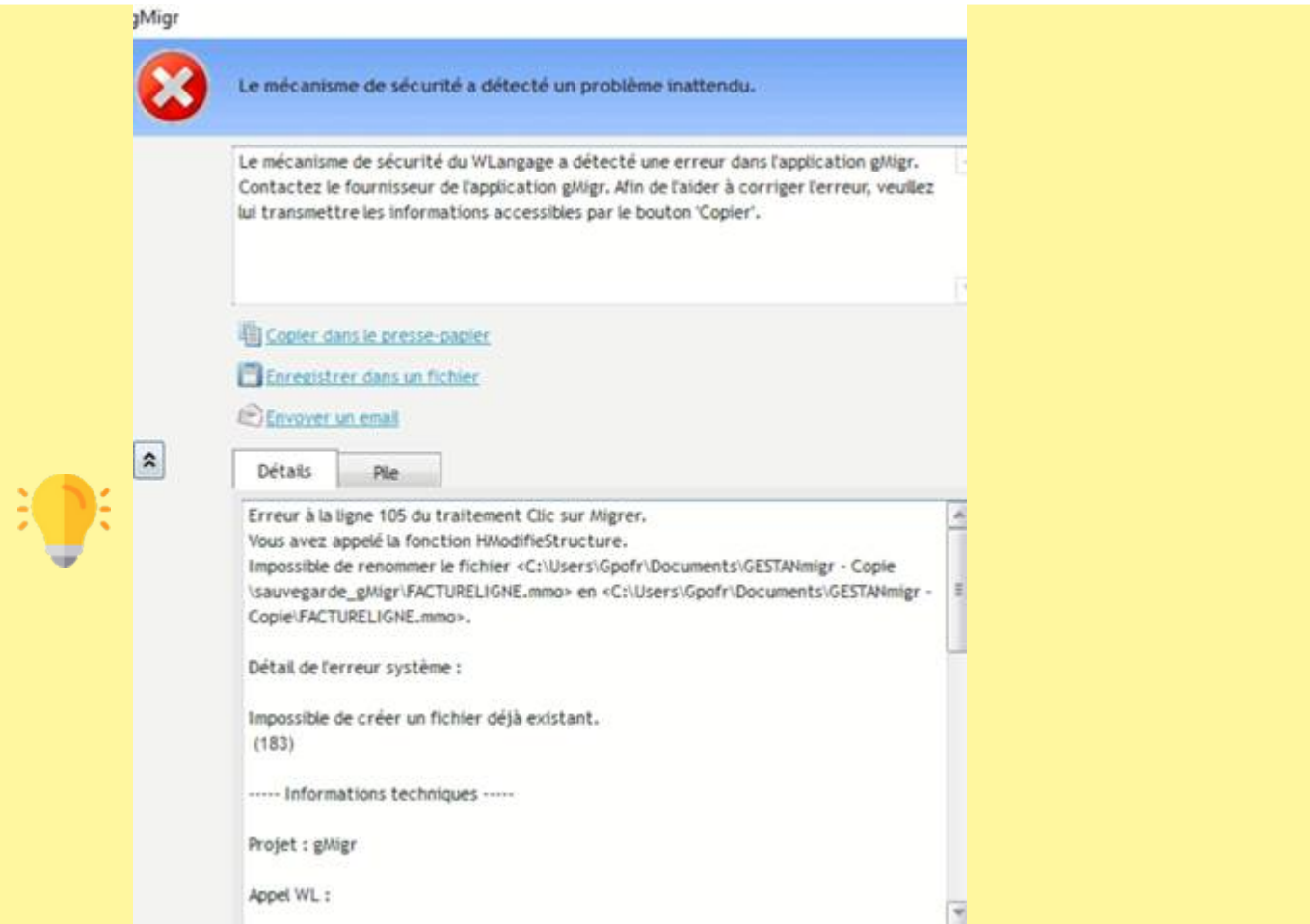
Date/Auteur	01/01/XX - Etienne
Problème	A l'impression, la pièce est vide de toutes lignes, et elle est adressée à un certain Michel Raskolnikov, rue de mogador, 75008 PARIS.

**Solution** : Supprimer les répertoires Etats & Requêtes et Etats & Requêtes partagées du répertoire C:\Program Files\Gestan L'installation d'Etats & Requêtes fait que l'état facture n'est plus correctement pris en compte. Je n'ai pas encore de solution.

Question :

Date/Auteur	01/01/XX - Etienne
Problème	La réindexation via gMigr bloque sur un fichier FACTURELIGNE (COMMANDELIGNE, DEVISLIGNE, etc).





**Solution** : Il faut faire comme dans le cas du problème C/S classique : remonter la base proprement sur un serveur HFSQL, et relancer gMigr. Et ça passe crème.

Question :

Date/Auteur	15/01/20 - Etienne
Problème	Le programme plante en signalant une transaction non terminée

**Solution** : Commencer par faire une réindexation classique, avec l'option de libération de transaction. Si le problème persiste, vérifier les fichiers dans la base (supprimer les fichiers \_TRS), et vérifiez également le répertoire C:\Users\[Utilisateur]\AppData\Local\Temp, dans lequel peuvent aussi se trouver des fichiers de transaction.

Question :

Date/Auteur	04/03/20 - Julian
Problème	Le programme affiche une erreur 70015 mentionnant une problème d'intégrité

**Solution** : Il suffit de réindexer les fichiers. Pour cela, aller dans "Outils > Administration > Maintenance > Index des fichiers" et réindexer les fichiers.

## Problèmes Gestan Cloud

Question :



Date/Auteur	19/04/24 - Etienne
Problème	<p>Pas de connexion au Cloud. Le message affiché est : \\Cet ordinateur ne peut pas se connecter à l'ordinateur distant.</p> <p>Essayez de vous reconnecter. Si le problème persiste, contactez le propriétaire de l'ordinateur distant ou l'administrateur réseau.</p> <p>Code d'erreur : 0x904</p> <p>Code d'erreur étendu : 0x7</p>

**Solution** : L'erreur 0x904 signale que l'erreur la plus probable est une mauvaise connexion. Dans le cas de ce client, après une heure d'investigation, il a fini par nous dire que ce qui avait changé, c'est qu'il était monté au premier étage. Il a suffi de rapprocher l'ordi de la box, puisqu'il était connecté en wifi, pour que tout refonctionne...

Note :

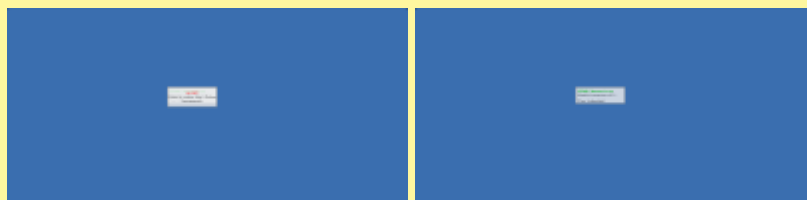
Dans le cas de vrai problème RDP, voir ici

<https://www.anyviewer.com/how-to/remote-desktop-0x904-2578.html>

Question :



Date/Auteur	08/01/25 - Mathieu
Problème	<p>Problème avec l'ouverture de Gestan Cloud en HTML5, écran bleu avec un texte</p> <p>Alerte failure by cookies, puis Establish connection durant une trentaine de seconde avant échec</p>



**Solution** : Ajouter les paramètres suivants dans le fichier "C:\Program Files (x86)\TSplus\Clients\webserver\settings.bin" et effectuer un redémarrage du service web de TSPlus.

- cgi\_filter="hb.exe"
- log\_rdp\_ip="1mb"
- ip\_equality\_check=false
- websockets\_origin\_host\_match=false
- x\_ip\_forward\_header\_match=false



- approve\_by\_client\_cookie=false
- approve\_by\_cookie=false
- browser\_user\_agent\_check=false
- timing\_equality\_check=false
- page\_refresh\_from\_same\_ip=false
- jwng\_referer\_required=false
- download\_folder\_any\_referer\_required=false
- download\_by\_iframe\_referer\_required=false
- check\_ticket\_referer=false
- check\_cgi\_referer=false
- close\_tcp\_different\_x\_forward\_for=false</wrap>

Note :

Contactez Netsys au besoin, problème évoqué ici : <https://netsyst.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1/NCS-9619>

## Mails arrivant en spam



Question :

Date/Auteur	10/02/20 - Alice
Problème	Les mails envoyés depuis gestan via un smtp personnel (ici fournit par LWS) arrivent dans les spams des clients

**Solution** : Pour LWS, il n'y a pas de solution, le problème venant du fait que l'hébergeur filtre les mails via "SpamAssassin". On a proposé au client de changer d'hébergeur ou de passer par mailjet.

## L'IP n'est pas grillée, mais le connecteur affiche le même message que si elle l'était



Question :

Date/Auteur	17/02/23 - Etienne
Problème	L'IP n'est pas grillée, mais le connecteur affiche le même message que si elle l'était. La connexion en HTML fonctionne correctement. Le ping du serveur répond positivement (ping xxx.xxx.xxx.xxx). Une commande telnet sur le serveur via le port 3983 ne l'atteint pas (telnet xxx.xxx.xxx.xxx 3983)

**Solution** : ici, c'était la box Orange, qui bloquait le port en sortie. Il a fallu ouvrir le port 3983 en TCP et UDP, via le paramétrage de la box, vers l'IP du serveur (un ping sur l'adresse canonique permet éventuellement de déterminer son IP).



Question :

Date/Auteur	04/03/20 - Alice
Problème	L'imprimante est marquée comme non prête et, lorsqu'on lance l'impression, rien ne se passe.

**Solution** : Il faut supprimer toutes les impressions en cours dans TSPlus.



Question :

Date/Auteur	09/03/20 - Alice
Problème	Le connecteur se lance, on entre nom d'utilisateur et mot de passe, puis ça crashe.

**Solution** : Générer un connecteur sur le TS Plus du serveur correspondant avec l'option "Encryption V2" (onglet sécurité) cochée.



Question :

Date/Auteur	23/03/20 - Alice
Problème	Le message d'erreur s'affiche lorsqu'on essaye d'ouvrir une image depuis les documents d'un contact dans gestan.

**Solution** : Lancer Windows PowerShell en tant qu'Administrateur et saisir : Add-WindowsFeature Desktop-Experience Il faut ensuite redémarrer le serveur. Installé sur les serveurs 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13.



Question :

Date/Auteur	20/04/20 - Etienne & Alice
Problème	L'impression via Universal Printer ne fonctionne pas.

**Solution** : Installer ou réinstaller un lecteur pdf. Voir <https://support.tsplus.net/support/solutions/articles/44000038591-some-computers-cannot-print-using-universal-printer>



Question :



Date/Auteur	08/07/20 - Alice
Problème	Le test SMTP renvoie une erreur 534 5 7 14 ou 535 5 7 8

**Solution** : Vérifier que les applications moins sécurisées sont activées (<https://myaccount.google.com/lesssecureapps>). Aller dans les mails et valider l'alerte de sécurité. Si ça ne fonctionne toujours pas, aller sur cette page <https://accounts.google.com/DisplayUnlockCaptcha>.

Question :



Date/Auteur	30/03/2022 - Bertrand
Problème	Le test SMTP affiche un message d'erreur d'authentification

**Solution** : Si le client utilise une version pro de Microsoft365, ce qui est le cas s'il a son propre nom de domaine, il faut se connecter sur le centre d'administration du compte Microsoft et suivre le tutoriel : <https://docs.microsoft.com/fr-fr/exchange/clients-and-mobile-in-exchange-online/authenticated-client-smtp-submission#enable-smtp-auth-for-specific-mailboxes>



Question :

Date/Auteur	23/09/20 - Alice
Problème	Des lignes blanches apparaissent à l'impression

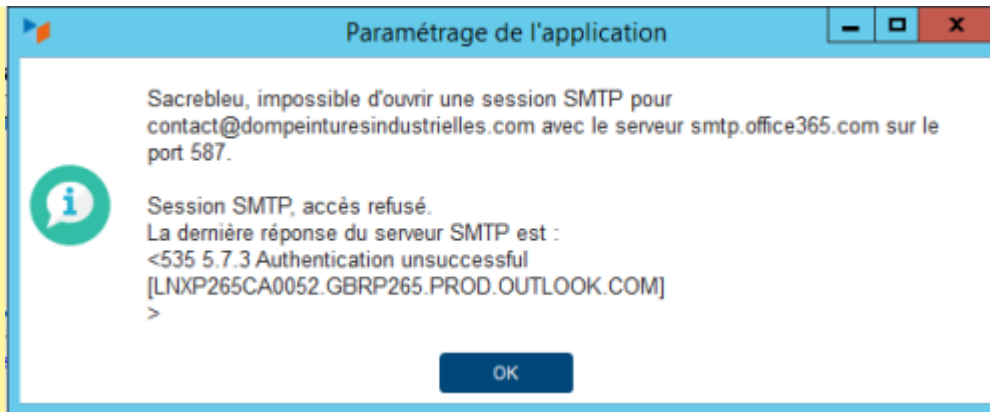
**Solution** : Problème connu et remonté à TSPlus. La seule solution est d'installer le connecteur PDF, puis d'imprimer via le PDF généré.



Question :

Date/Auteur	23/09/20 - Alice
Problème	Authentication unsuccessful

**Solution** : Si ce message d'erreur apparaît après avoir entré les paramètres smtp ([smtp.office365.com/587/TLS](https://smtp.office365.com/587/TLS)) :



**Le problème ne vient pas de Gestan.** C'est un paramétrage à faire par l'utilisateur ou la personne qui s'occupe du compte exchange, voir :

<https://docs.microsoft.com/fr-fr/exchange/clients-and-mobile-in-exchange-online/authenticated-client-smtp-submission#use-the-microsoft-365-admin-center-to-enable-or-disable-smtp-auth-on-specific-mailboxes> Si la double authentification est activée, il faut créer un mot de passe d'application

<https://docs.microsoft.com/fr-fr/azure/active-directory/user-help/multi-factor-authentication-end-user-app-passwords#create-and-delete-app-passwords-from-the-additional-security-verification-page>



Question :

Date/Auteur	26/04/21 - Alice
Problème	Le connecteur ne s'ouvre pas correctement quand on l'attache à la barre des tâches

**Solution** : Suivre cette procédure <https://www.businessinsider.fr/us/pin-to-windows-taskbar>



Question :

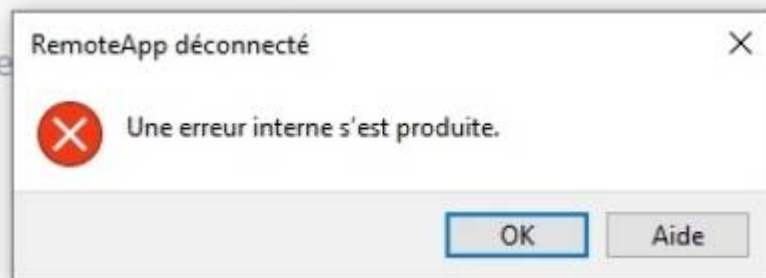
Date/Auteur	27/04/21 - Alice
Problème	Le certificat ssl du serveur 14 était celui du serveur 13

**Solution** : Il faut demander à Damien ! C'est lui qui gère cette partie.



Question :

Date/Auteur	27/10/23 - Mathieu
Problème	Une erreur s'affiche lors du lancement de RemoteApp



**Solution** : Il s'agit potentiellement d'attaque silencieuse qui surcharge le serveur de demande de connexion. Il faut voir avec Damien, pour bannir les IP responsable des attaques.

## Pour ajouter une question

Copiez-collez le code ci-dessous.



Question :

Date/Auteur	XX/XX/XX - Name
Problème	Titre

**Solution** : Texte comme le résoudre.

Attention :

Attention

Note :

Note