

Frequently asked questions

Easypay hosting

Installation

Quel module faut-il installer sur mon pc afin d'utiliser le logiciel Easypay?

Il faut uniquement installer le module "Jetro Cockpit Client" sur votre pc. Il est cependant important de noter qu'il ne suffit pas de télécharger le "Jetro Cockpit Client" ; il faut procéder à l'installation effective de celui-ci !

Dans le manuel «EP-HDL-WEB_Jetro-clientFR» vous trouvez la façon dont il faut procéder à l'installation de ce soi-disant client sous le point « Procédure Login ».

Je reçois des mentions de fautes lors de l'installation du "Jetro Cockpit Client" Quelle en est la cause ?

Il est possible que vous ne disposez pas de suffisamment de droits sur votre système Windows pour installer un certain logiciel. Il faut demander à la personne qui est responsable de la configuration de votre système, de vous attribuer les droits nécessaires soit d'exécuter lui-même l'installation.

Une autre cause possible est la présence d'un "firewall" sur votre pc. En général, la mention « firewall » vous donne la possibilité de débloquer ou d'admettre le programme que vous êtes en train d'installer (et qui est la cause de la mention).

Dans le cas où j'utilise un "firewall" sous la forme de matériel hardware , quelles portes doivent être accessibles/ouvertes afin d'utiliser le logiciel Easypay?

Les portes suivantes doivent être accessibles pour les adresses-IP y associées :

- porte 80 :
 - 194.78.229.131
 - 194.78.229.
 - 194.78.71.161(uniquement dans le cas où la navigation pour vous n'est pas permise)
- Portes 1494 et 1604 tant UDP que TCP :
 - 194.78.229.131
 - 194.78.229.132
 - 194.78.229.133
 - 194.78.71.161
 - 194.78.71.162
 - 194.78.71.163

Connexion

Quelles sont les différentes étapes d'enregistrement sur le système de Easypay ?

1. Login au système : introduisez votre nom d'utilisateur et mot de passe
2. Vous démarrez l'application Easypay par cliquer sur l'icône Easypay
3. Le "Jetro Cockpit Client" se connecte au serveur
4. Après une connexion réussie, vous êtes en mesure de consulter le logiciel Easypay, à l'aide duquel il vous est possible d'établir et/ou de suivre vos demandes par voie électronique

Vous pouvez uniquement exécuter ces étapes si vous disposez d'un nom d'utilisateur valable et d'un mot de passe et si le module "Jetro Cockpit Client" a été installé sur votre système d'ordinateur.

La procédure Login est décrite en détail dans le manuel «EP-HDL-WEB_Jetro-clientFR» sous le point "Procédure Login.

Après le Login je reçois la mention "ECL100 : The system cannot log you on. Please make sure your user name and domain are correct, then type your password again using the correct case.". Qu'est-ce que cela veut dire ?

Vous avez introduit un nom d'utilisateur incorrect et/ou mot de passe fautive. Le nom d'utilisateur et le mot de passe doivent être introduits correctement. Veillez toujours à ce que vous introduisez d'abord votre nom d'utilisateur, et puis le mot de passe, et non de façon inverse. Vérifiez le type des lettres : minuscules /majuscules.

Je souhaite utiliser un login différent, mais la connexion se fait automatiquement avec le dernier login qui a été utilisé

Vous êtes déjà enregistré au serveur à l'aide de l'ancien login.

En-dessous de l'écran de votre pc à droite, vous verrez une icône sous la forme d'une boule bleue portant la lettre "J". Cliquez cette icône à l'aide du bouton droit du souris. Un menu apparaît. Choisissez "Logout"; l'écran login pour Jetro devient visible, de sorte que vous pouvez choisir un autre login.

Lors de la connexion, je reçois le message : "Failed to connect to COCKPIT server due to the following error: Connection refused.. Quelles en sont les causes ?

Il n'y a pas assez de portes accessibles au côté du Point d'entrée. Si ceci est le cas, il faut reconfigurer votre firewall, de sorte que les portes suivantes sont accessibles pour les adresses-ip y associées :

- Porte 80 :
194.78.229.131
194.78.229.
194.78.71.161
(uniquement dans le cas où la navigation pour vous n'est pas permise)
- Portes 1494 et 1604 tant UDP que TCP :
194.78.229.131
194.78.229.132
194.78.229.133
194.78.71.161
194.78.71.162
194.78.71.163

***Avant, je travaillais toujours avec l'application Easypay via le Citrix ICA client.
Que dois j'en faire ?***

- Une fois que vous travaillez avec le Jetro Cockpit Client , vous n'avez plus besoin de l'ICA client. Vous pouvez enlever celui-ci, à condition que vous ne l'utilisez pas pour d'autres applications que celle d' Easypay.
(via Start → réglages → écran de configuration → ajouter/enlever du logiciel ou des programmes → enlever "Citrix ICA Web Client").
- Si vous disposez aussi du Thinprint client , vous pouvez également l'enlever, à condition que vous ne l'utilisez pas pour d'autres applications que celle d'Easypay.
(via Start → réglages → écran de configuration → ajouter/enlever du logiciel ou des programmes → enlever "Thinprint Client")

Je souhaite me connecter via Jetro mais un écran gris apparaît. Qu'est-ce que je dois faire ?

Ceci peut advenir lorsque vous avez fermé votre pc sans finir les applications Easypay et Jetro de façon correcte. (p.ex. panne de courant, crash, ...)

Vous pouvez d'abord essayer les possibilités suivantes :

- essayez de fermer les écrans ouverts par cliquer sur l'écran avec le bouton droit de la souris sur la bande des tâches Windows et puis cliquez sur Close (fermer).
Si la bande n'est pas visible, vous pouvez cliquer sur le bouton qui porte le logo Windows ; ce bouton se trouve sur votre clavier entre les boutons Ctrl et Alt
- essayez de fermer les écrans ouverts à l'aide de la Gestion des Tâches : pour Windows 2000, XP et Vista : cliquez simultanément sur les boutons Ctrl + Alt + Del. Cliquez sur le bouton 'Task Manager' (Gestion des Tâches) sur l'écran. Choisissez la feuille tab « Applications » et sélectionnez les écrans ouverts.
Cliquez ensuite sur la touche « End Task » (finir la tâche) ET confirmez lorsque la question est posée.

- Il y a peut-être un écran 'pop-up' ouvert dans le fond. Si ceci est le cas, vous pouvez le faire apparaître par cliquez simultanément sur les boutons Alt et Tab (en cliquant plusieurs fois sur le bouton Tab). Ainsi vous parcourez les différents écrans ouverts.

Si aucune des possibilités susmentionnées ne fonctionne, veuillez prendre contact avec votre personne de contact d'Easypay. Ils feront le nécessaire pour informer les techniciens IT de sorte que ceux-ci peuvent libérer votre compte LOGIN au niveau du serveur.

L'écran suivant apparaît dans le logiciel Easypay. Qu'est-ce que je dois faire ?

Login - sessie verloren gegaan	
Een andere gebruiker heeft dezelfde login gebruikt, als deze waarmee u bezig bent, er dient een verschillende login gebruikt te worden per gebruiker.	
Gebruiker :	xxx
Tijdstip van login :	xxxxxxxxxxxxxx
Gelieve opnieuw in te loggen met een verschillende gebruiker	

Vous vous êtes probablement connecté en même temps via Citrix et Jetro en travaillant en même temps avec le logiciel Easypay. Quittez les deux sessions et fermez-les. (Citrix & Jetro). Puis démarrez Easypay de nouveau via le Jetro client.