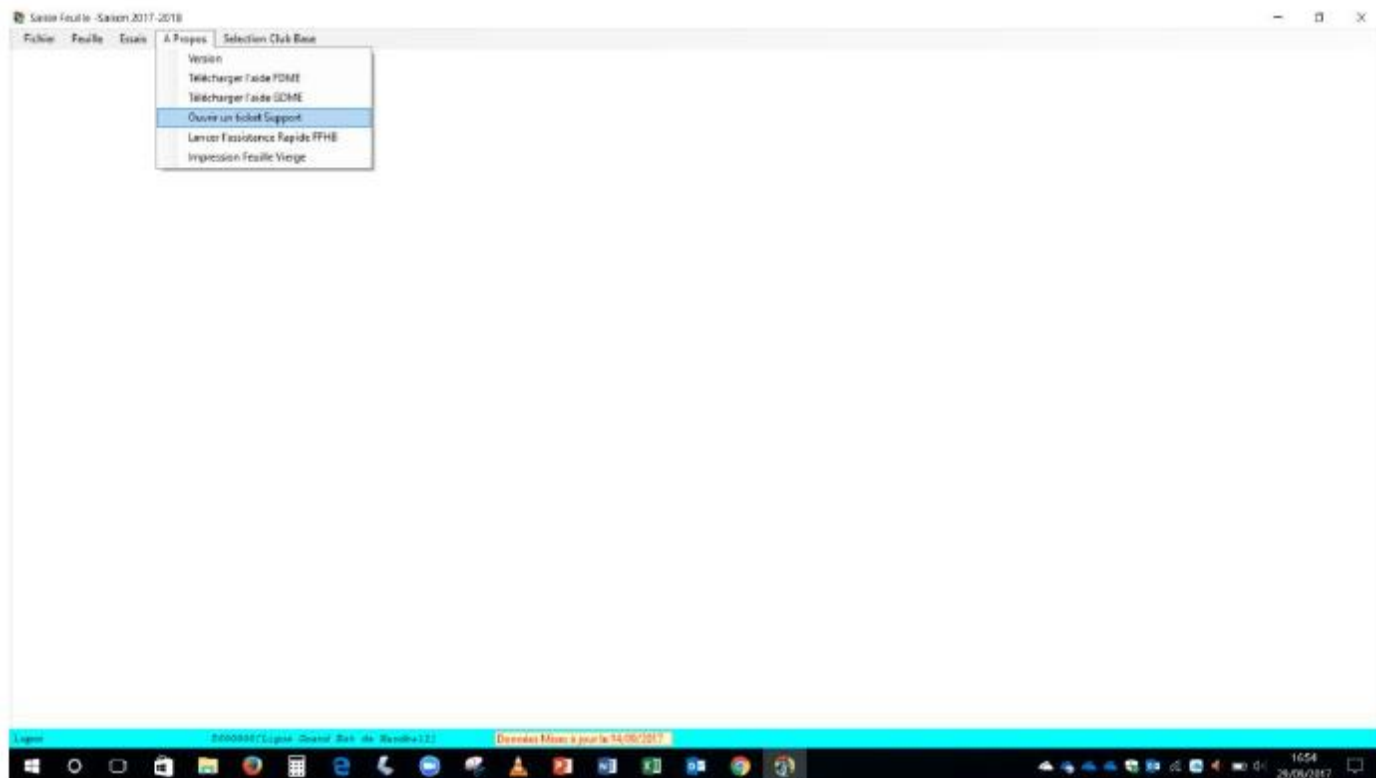


| Numéro FAQ | La Question |
|------------|--|
| 4 | Quelle est la démarche à suivre en cas de problème lors de l'importation des données ou de l'export des FDME vers Gesthand ? |



Cette procédure est à réaliser sur l'ordinateur qui a servi à faire les FDME.

Cliquer sur le menu « **A Propos** ». Cliquer sur « **Lancer l'Assistance Rapide FFHB** ». Puis choisir l'item en bleu sur l'image ci-dessous :

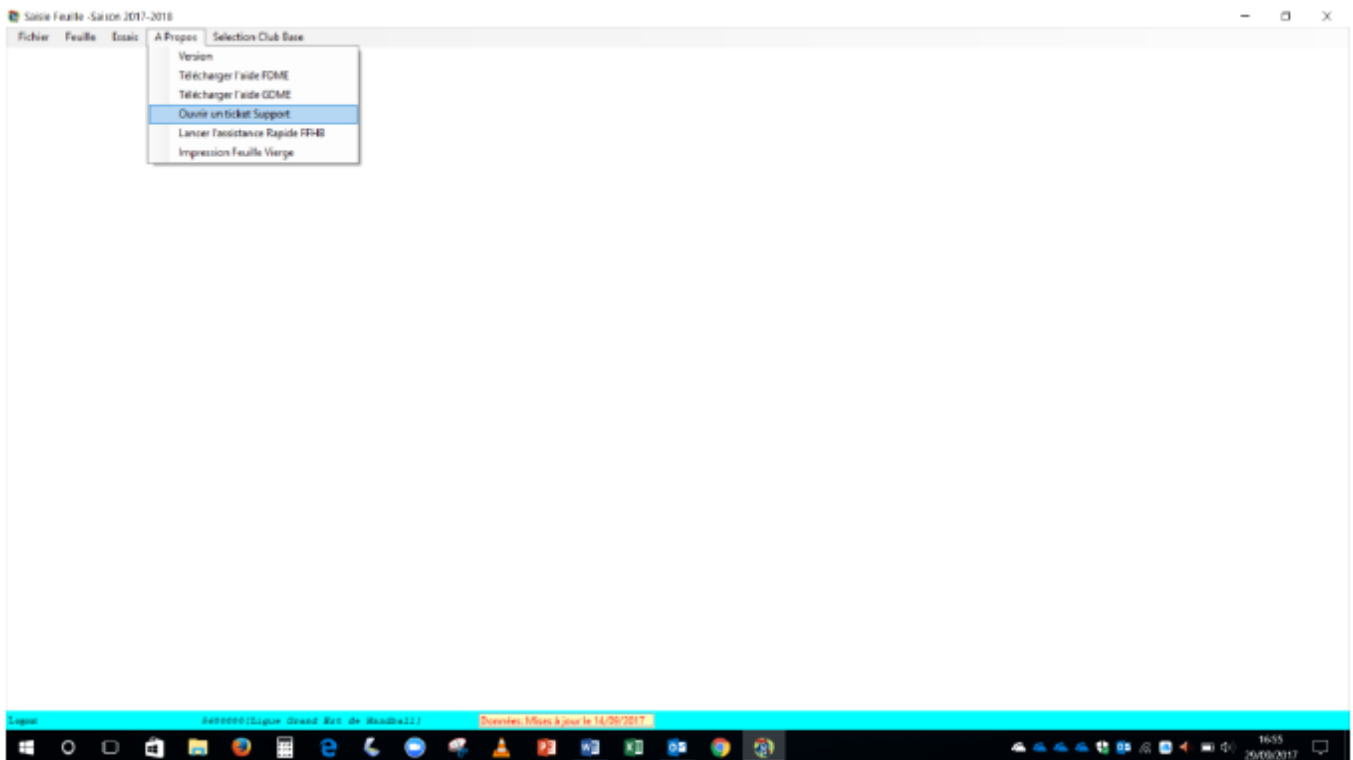


Répondre ensuite « **OUI** » et « **Accepter** » au logiciel teamviewer. La fenêtre ci-dessous s'ouvre alors :

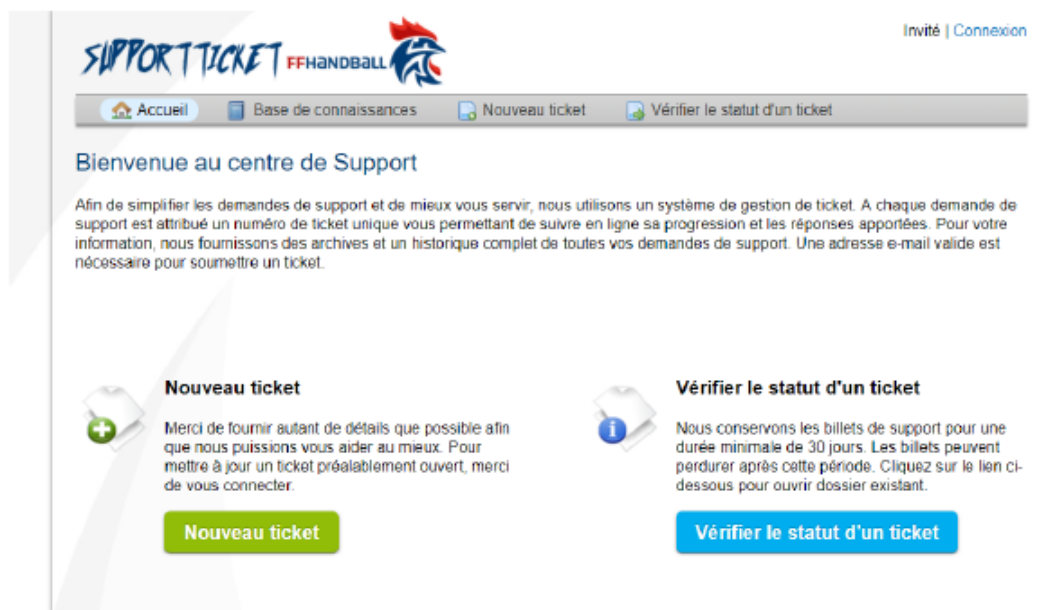


Noter le nombre à 9 chiffres de « Votre ID » - NE PAS FERMER CETTE FENETRE

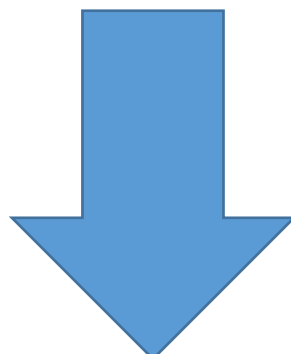
Retourner dans le logiciel FDME – Menu « **A propos** ». Cliquer ensuite sur « **Ouvrir un Ticket Support** ».



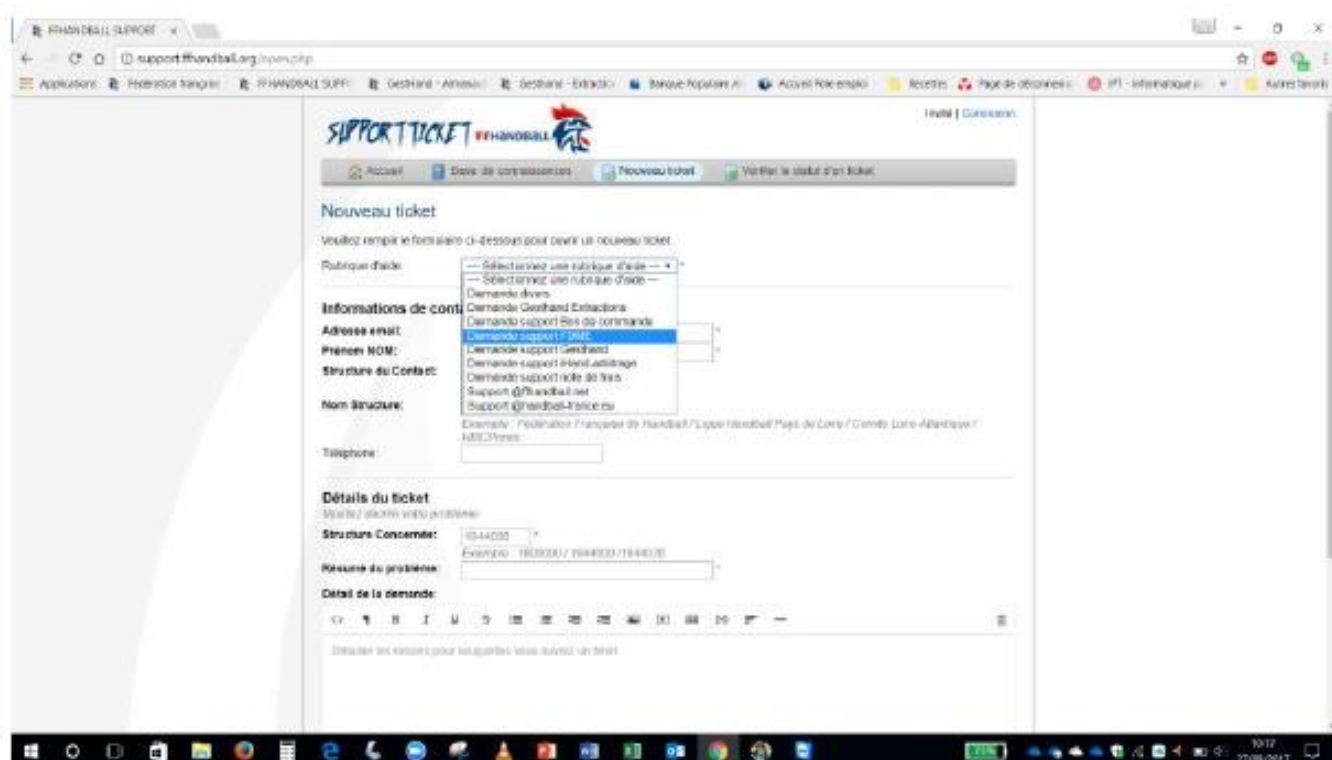
Cette fenêtre apparaît :



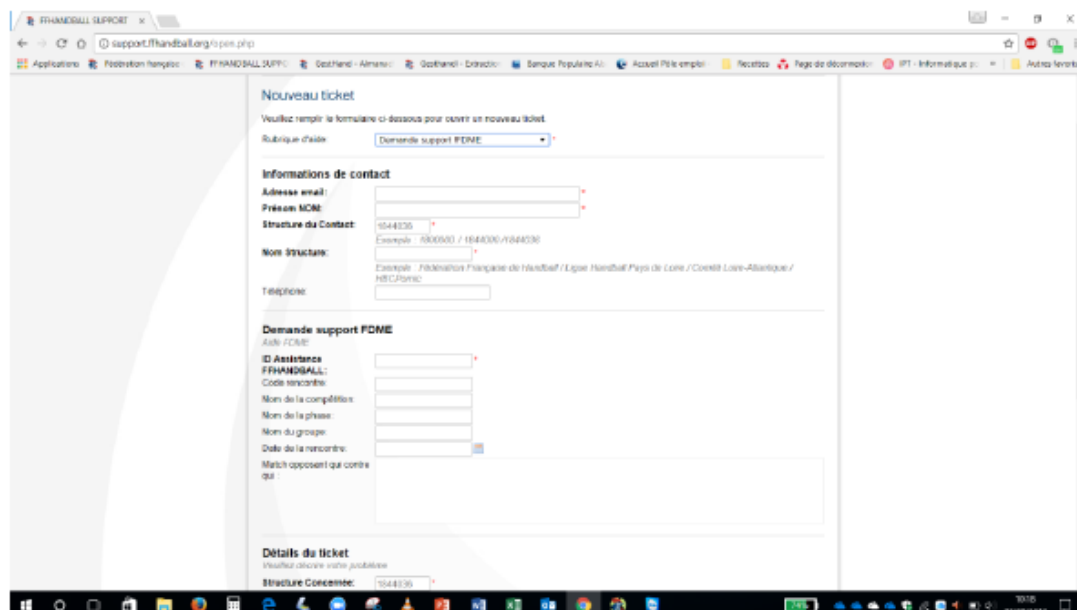
(La suite sur la page suivante)



Choisir et cliquer sur **Nouveau ticket**. Et sélectionner « **Demande Support FDME** » dans les propositions de la « **Rubrique d'Aide** » sur la fenêtre ci-dessous :



Après avoir sélectionné donc « **Demande Support FDME** », insérer vos coordonnées et celle de l'ESSAHB dans la partie « **Informations de contact** » juste au dessous de « **Rubrique d'Aide** » :



Enfin, dans « **Demande support FDME** », recopier le nombre à 9 chiffres de l'Assistance à distance dans la case « **ID Assistance Ffhandball** ».

Renseigner également le code de la Rencontre – 7 lettres. (A trouver sur la feuille de match électronique)

Puis, dans « **Détails du ticket** », renseigner le problème rencontré par écrit.

