

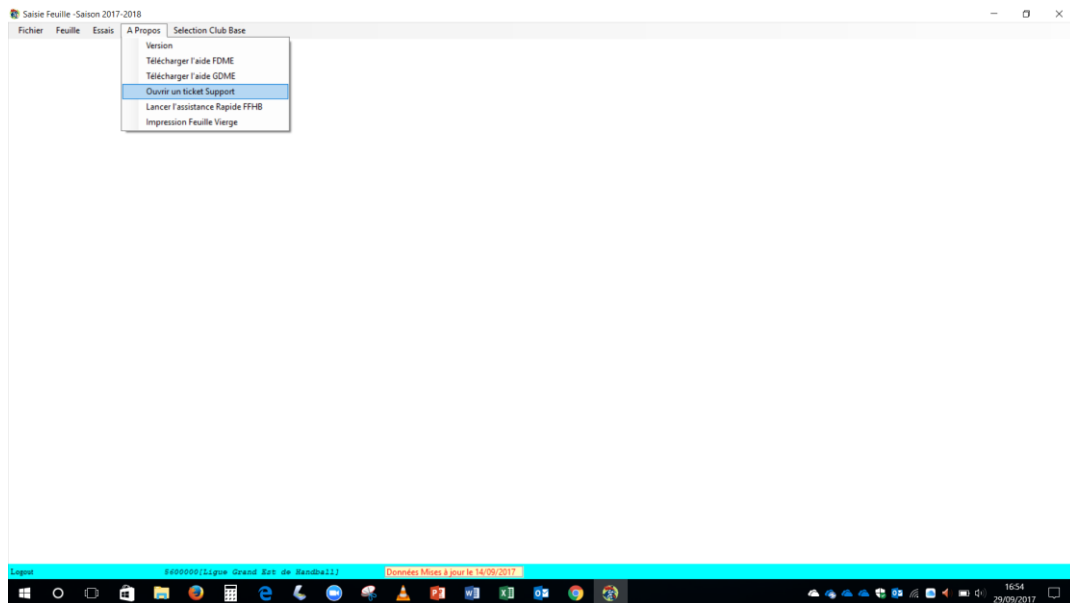
PROCEDURE SI PROBLEME AVEC LE LOGICIEL FDME

Si vous avez un problème lors de l'importation des données ou de l'export des FDME vers Gesthand.

Procédure à réaliser sur l'ordinateur qui a servi à faire les FDME.

Cliquer sur le menu « A Propos »

Cliquez sur « Lancer l'Assistance Rapide FFHB »



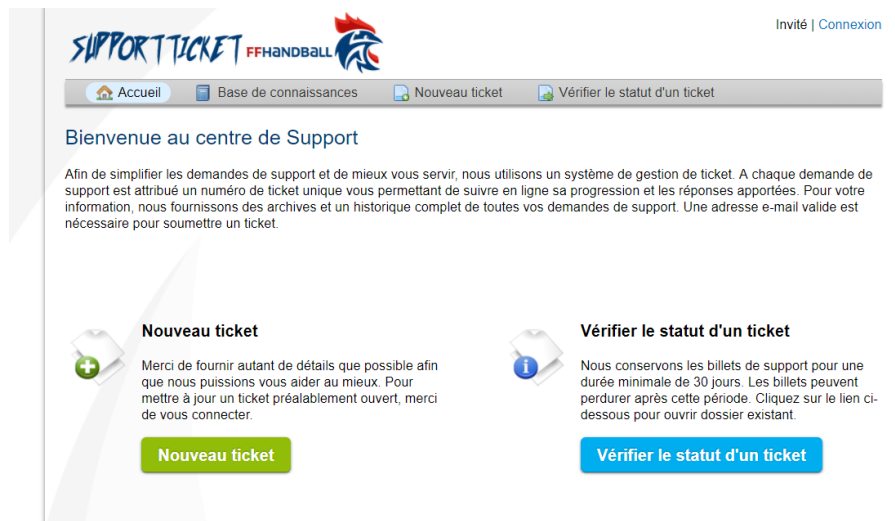
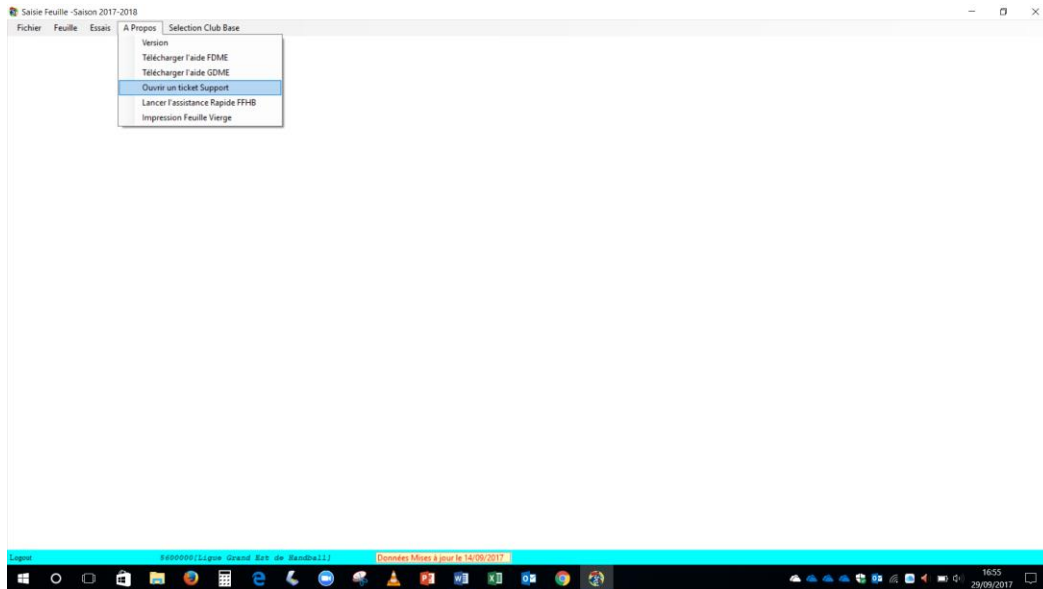
Répondre « OUI » et « Accepter » au logiciel teamviewer



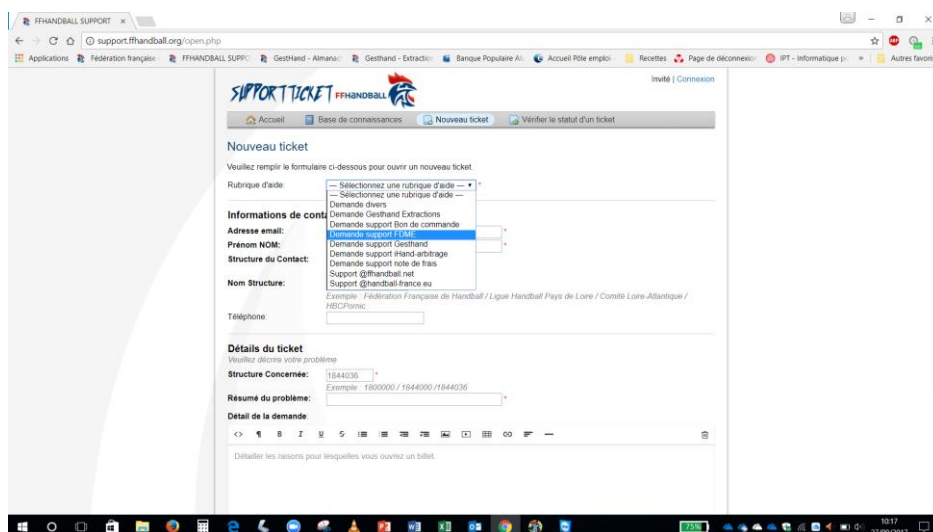
Notez le nombre à 9 chiffres de « Votre ID » - **NE PAS FERMER CETTE FENETRE**

Retourner dans le logiciel FDME – Menu « A Propos »

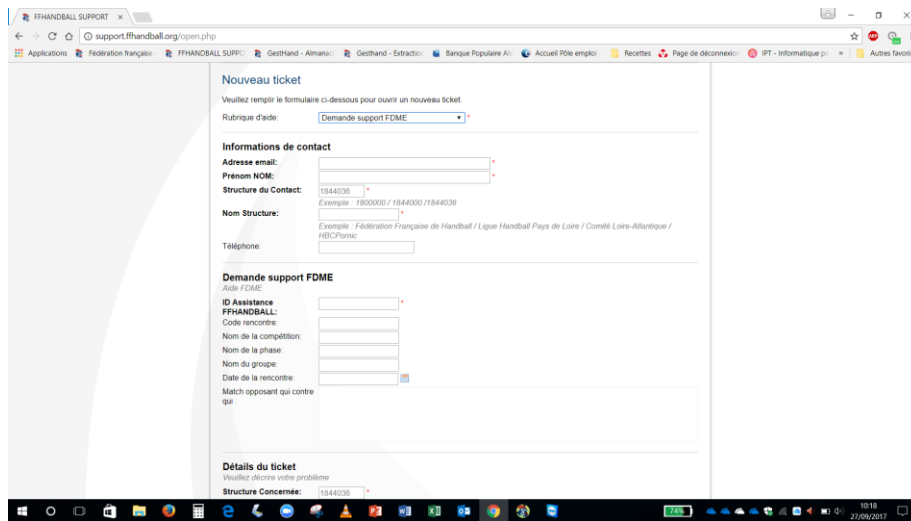
Cliquez sur « Ouvrir un Ticket Support »



Cliquez sur Nouveau ticket

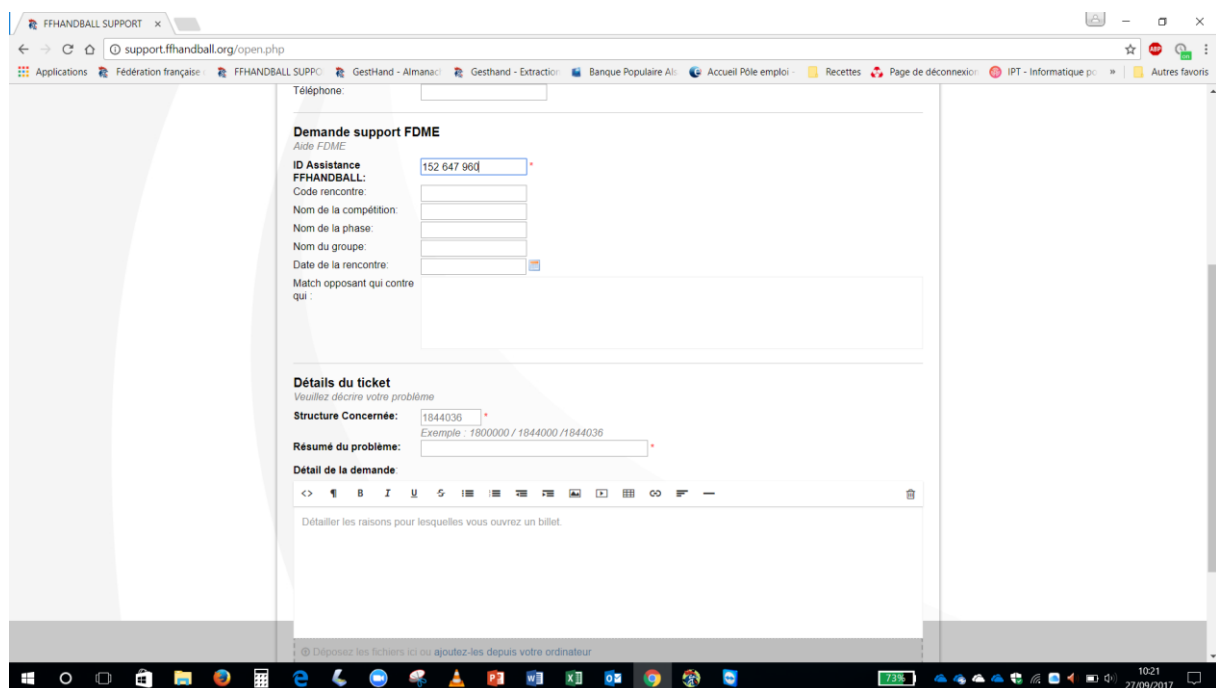


Dans Rubrique d'Aide, sélectionnez « Demande Support FDME »



Dans Information de contact, mettez vos coordonnées et celle du club

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)

Dans détails du ticket, renseignez le problème rencontré.

The screenshot shows a web browser window with the URL `support.ffhandball.org/open.php`. The page contains a form for creating a ticket. At the top, there are fields for "Nom du groupe:", "Date de la rencontre:", and "Match opposant qui contre qui:". Below these is the "Détails du ticket" section, which includes a "Structure Concernée:" dropdown menu with the value "1844036" and an example "Exemple : 1800000 / 1844000 / 1844036". There is also a "Résumé du problème:" text area. The "Détail de la demande:" section features a rich text editor with a toolbar and a text area containing the instruction "Détaillez les raisons pour lesquelles vous ouvrez un billet." Below the text area is a file upload section with the text "Déposez les fichiers ici ou ajoutez-les depuis votre ordinateur". At the bottom of the form is a CAPTCHA section with the text "Texte CAPTCHA:" and a pink box containing the number "3E988". To the right of the CAPTCHA is a text input field with the placeholder "Entrez le texte affiché sur l'image." and a red asterisk. Below the CAPTCHA are three buttons: "Créer", "Réinitialiser", and "Annuler". The browser's taskbar at the bottom shows the date and time as "10:24 27/09/2017" and a copyright notice "Copyright © 2017 FFHANDBALL SUPPORT - All rights reserved."

Pour valider votre demande d'aide, saisir le Texte CAPTCHA dans la case à droite et cliquez sur « **Créer** ».

Vous pouvez fermer cette fenêtre.

Laisser le PC connecté et allumé jusqu'à l'intervention d'un technicien de la FFHB.