# SOMMAIRE

PRE-REQUIS A L'INSTALLATION	2
Postes équipés de Windows XP SP3 (minimum), VISTA, SEVEN ou supérieur	2
Serveurs équipés de Windows 2003 Serveur SP1 (minimum) ou	
supérieur	2
I - LANCEMENT DE L'INSTALLATION	3
II - CHOIX DE L'INSTALLATION	6
A) INSTALLATION STANDARD	6
B) INSTALLATION PERSONNALISEE	7
1) INSTALLATION MONOPOSTE	7
2) INSTALLATION RESEAU	9
3) INSTALLATION D'UNE CONFIGURATION DE TYPE « TSE »	. 16
III - MISE A JOUR DU LOGICIEL	. 17
IV - RECUPERATION DES DOSSIERS FIDUEXPERT 2011	. 17
V - SAUVEGARDES	. 19
1 - Sauvegarde Ponctuelle	. 19
2 - Sauvegarde quotidienne	. 19
VI - DESINSTALLATION DE FIDU EXPERT	. 20
VII - ASSISTANCE UTILISATEURS	. 20

## PRE-REQUIS A L'INSTALLATION

#### Postes équipés de Windows XP SP3 (minimum), VISTA, SEVEN ou supérieur Serveurs équipés de Windows 2003 Serveur SP1 (minimum) ou supérieur

Avant toute installation du programme vous devez impérativement disposer des <u>droits suffisants</u> (<u>droits administrateur</u>) et vous assurer préalablement, pour une installation réseau, que les répertoires qui stockeront les programmes et les données sont <u>en accès complet</u>.

#### ANTIVIRUS

Les antivirus étant de plus en plus intrusifs, nous vous conseillons de les désactiver avant de lancer l'installation

Le logiciel est disponible sur deux supports :

• A l'aide d'Internet,

Allez sur le site Internet <u>http://fiduexpert.grouperf.com</u> et rentrer dans votre « Espace abonné» avec votre identifiant et votre mot de passe.

Vous trouverez dans votre « Espace abonné » une rubrique intitulée « Télécharger FIDU-EXPERT » et ensuite le lien « Télécharger ».

NB : Nous vous conseillons d'enregistrer le fichier sur le disque dur de votre poste ou bien sur une clé USB.

Ensuite vous pourrez lancer l'installation à partir du fichier téléchargé.

❷ A l'aide du CD-ROM,

Voir ci-dessous.

Par contre, si l'ouverture automatique de l'assistant d'installation ne s'ouvre pas, il suffit d'aller sous poste de travail (ou « Ordinateur » pour Vista ou supérieur), faire un clic droit sur le lecteur CD-Rom ou DVD-Rom, puis faire explorer et de lancer le fichier SETUP.EXE

# I - LANCEMENT DE L'INSTALLATION

Une installation, surtout en mode réseau, exige une vigilance toute particulière : avant de débuter toute installation et avant d'avoir recours à nos services d'assistance téléphonique, lisez attentivement cette notice <u>dans son intégralité</u>, et dans le doute, confiez à un personnel qualifié ce type d'installation...

Après avoir inséré le CD-Rom, l'écran d'accueil suivant apparaît. Si le démarrage automatique ne fonctionne pas à l'insertion du CD-Rom, exécutez le programme « **autorun.exe** » situé à la racine du CD-Rom, en sélectionnant l'option « **Exécuter** » du menu « **Démarrer** », puis en indiquant « d:\autorun.exe » dans le champ prévu à cet effet (*remplacer éventuellement d* : *par la lettre correspondant à votre lecteur de CD-Rom*)



 $\bigcirc$ 

Cliquez sur « Accès au Menu Principal »



Cliquez sur « Installer » si vous n'avez pas installé de version antérieure de FiduExpert, sinon cliquer sur « Mettre à jour ».



Cliquez sur "Suivant"

😸 Fidu-Expert 2012 - InstallShield Wizard 🛛 🗾 🔤	
Contrat de licence Lisez attentivement le contrat de licence suivant.	
<b></b> _	-
CONTRAT DE LICENCE	
En installant le présent progiciel, vous, ci-après défini le Client, accepter de fait le présent contrat de licence. Ce progiciel standard est conçu pour convenir à l'ensemble de ses utilisateurs clients, il vous apparitent donc de vous assurer de son adéquation à vos propres besoins. Sauf ce exceptionnel et après accord écrit de l'Auteur et éditeur préalablement à le validation d'une commande par un Client, il ne sera fait aucune adaptation spécifique postérieurement à la commande du progiciel.	
DEFINITIONS Les termes suivants ont, dans les présentes la définition qui leur est donnée	
<u>y</u> 'accepte les termes de ce contrat de licence <u>Imprimer</u>	
Je n'accepte pas les termes de ce contrat de licence	
InstallShield	_
< Précédent Suivant > Annuler	J

Après avoir lu les termes du contrat, cliquez sur "J'accepte les termes de ce contrat de licence".

 $\bigcirc$ 

Cliquez sur "Suivant"

# **II - CHOIX DE L'INSTALLATION**

### A) INSTALLATION STANDARD

Ce type d'installation installe le logiciel en version Monoposte.



#### **B) INSTALLATION PERSONNALISEE**

#### 1) INSTALLATION MONOPOSTE

#### Permet l'installation de poste autonome, non attaché à un serveur réseau.





La procédure d'installation indique ensuite les chemins où seront stockés les programmes, ainsi que les données.



Par défaut, les répertoires d'installations où sont copiés les fichiers se situent sur le lecteur C:\

Vous avez la possibilité de le changer en cliquant sur "Modifier".



📅 Fidu-Expert 2012 - InstallShield Wizard	
L'installation du programme peut commencer Toutes les informations nécessaires à l'installation sont réunies.	Cet écran résume l'emplacement
Cliquez sur Installer pour commencer l'installation. Pour vérifier les paramètres d'installation ou les modifier, cliquez sur Précédent. Pour quitter l'assistant sans installer le programme, cliquez sur Annuler.	ainsi que le type d'installation.
Récapitulatif : Type d'installation : MONO Application : C: \Program Files\RF Logiciels\Fildu-Expert 2012\ Données : C: \Program Files\RF Logiciels\Fildu-Expert 2012\Donnees\	
< <u>Précédent</u> Installer Annuler	Cliquez sur "Installer"

#### 2) INSTALLATION RESEAU

#### L'installation en réseau s'effectue en deux temps :

- Installation du « Serveur",
- Installation des autres postes du réseau sur lesquels sera <u>utilisé</u> le logiciel (postes fixes ou portables).

#### a) Installation du "Serveur"



#### \* ATTENTION \* ATTENTION \* ATTENTION \* ATTENTION \* ATTENTION L'installation s'effectuera physiquement sur le serveur lui-même et pas depuis un poste du réseau !!!

🙀 Fidu-Expert	2012 - InstallShield Wizard			
Type d'insta	Ilation			
Sélectionne	z le type d'installation voulu.			
Veuillez séle	ctionner un type d'installation.			
Installa	ation standard			
	Permet d'installer toutes les fonctions du programme. (Besoins maximum en espace disque.)			
Installa	ation personnalisée			
1 <sup>4</sup>	Permet d'effectuer une installation sélective et de définir l'emplacement cible des fonctions choisies. S'adresse aux utilisateurs plus expérimentés.			
		<u> </u>	<b>Cliquez</b> sur	"Installation
InstallShield —	< Précédent Suivant > Annuler		"Suivant"	puis sur
🔡 Fidu-Expert	2012 - InstallShield Wizard	1		
Choisissez le	e type d'installation que vous voulez effectuer.			
O MonoPo	ste, installation sur un disque local			
Serveur partagé	, installation de Fidu-Expert 2012 sur ce poste dans le but d'une utilisation e du logiciel			
© Poste d' installé s	un réseau, cette option permet à ce poste d'accéder à Fidu-Expert 2012 sur le serveur			
Portable connect	e, installation sur un portable qui peut fonctionner en mode é/déconnecté si il est relié à un réseau			
InstallShield			Cliquez sur "Se "Suivant"	<b>rveur</b> " puis
	<pre>&lt; Précédent Suivant &gt; Annuler</pre>			

L'installation du Serveur peut s'installer de trois manières différentes (dans tous les cas l'installation serveur doit se faire directement depuis le serveur) :

- Soit il s'agit d'un serveur qui partage les données et les applications.
- Soit il s'agit d'un serveur qui partage uniquement les données, dans ce cas c'est ce serveur qui doit être installé en premier.
- Soit il s'agit d'un serveur qui partage les applications, dans ce cas ce serveur doit être installé après le serveur de données.

Dossie	r cible
Clique ou su	z sur Suivant pour installer les fichiers dans ce dossier r Modifier pour les installer dans un autre dossier.
Veuillez nouvea	entrer l'emplacement où vous souhaitez installer l'application. Vous pouvez entrer un u nom de dossier ou cliquer sur le bouton Parcourir pour trouver un nouvel emplacemen
() ()	e serveur contient l'application et les données.
00	e serveur est uniquement un serveur de données.
© C	e serveur est uniquement un serveur d'application.
	Répertoire de l'application (ce répertoire doit être local) :
	C:\RF Logiciels\Fidu-Expert 2012
	Répertoire des données (ce répertoire doit être local) :
	C:\RF Logiciels\Fidu-Expert 2012\Donnees
tallShiel	d

Par défaut, les répertoires d'installations où sont copiés les fichiers se situent sur le lecteur C:\

Vous avez la possibilité de le changer en cliquant sur "Modifier".





Résume l'emplacement des répertoires d'installation ainsi que le type d'installation.



Cliquez sur "Installer", le programme d'installation se finalisera par la copie des fichiers, puis cliquez sur "Terminer".

Les Données et les Programmes seront sur des disques Locaux.

Sur le Serveur de Données, la base Firebird va être installée. Prévoyez de ce fait l'ouverture du port TCP/3051 dans le Pare Feu si vous en utilisez un.

b) Installation des poste(s) d'un réseau (sur lesquels le logiciel sera utilisé)

NB : il est nécessaire de répéter la procédure qui suit, sur chacun des postes de votre réseau sur lesquels vous souhaitez utiliser le logiciel (dans la limite du nombre maximum de postes autorisés par votre licence d'utilisation)

Pour ce faire, 2 possibilités s'offrent à vous :

- • à l'aide du CD-ROM,
- ② à partir des programmes installés sur le serveur (utile par exemple quand un poste à installer n'est pas pourvu d'un lecteur de CD-ROM) ; cette solution est recommandée.

• <u>A l'aide du CD-ROM</u>

😸 Fidu-Expert 2012 - InstallShield Wizard		
Type d'installation Sélectionnez le type d'installation voulu.		
Veuillez sélectionner un type d'installation.		
Installation standard     Permet d'installer toutes les fonctions du programme. (Besoins     maximum en espace disque.)      Installation personnalisée     Permet d'effectuer une installation sélective et de définir     femplacement d'ile des fonctions choisies. S'adresse aux utilisateurs     plus expérimentés.	Q	Cliquez sur "Installation
InstallShield		personnalisée" puis sur "Suivant"
📅 Fidu-Expert 2012 - InstallShield Wizard		
Choisissez le type d'installation que vous voulez effectuer.		
O MonoPoste, installation sur un disque local		
Serveur, installation de Fidu-Expert 2012 sur ce poste dans le but d'une utilisation partagée du logiciel		
Poste d'un réseau, cette option permet à ce poste d'accéder à Fidu-Expert 2012 installé sur le serveur		
Portable, installation sur un portable qui peut fonctionner en mode connecté/déconnecté si il est relié à un réseau		
InstallShield		Cliquez sur "Poste d'un réseau" puis sur "Suivant"
< Précédent Suivant > Annuler		rescua pais sur survaire

Renseignez ensuite le chemin correspondant au répertoire d'installation des programmes et des données. Cliquez sur «Suivant » jusqu'à la copie des fichiers, qui finalisera l'installation.

#### • A partir des programmes installés sur le serveur

Ce type d'installation vous permet d'éviter l'utilisation du CD-ROM, et ainsi pallier au poste dépourvu de lecteur de CD-ROM. Il évite de plus la ressaisie des répertoires réseau.

En effet, vous pouvez installer un poste du réseau en lançant simplement un fichier nommé 'InstPoste', situé dans le répertoire des données se trouvant dans le répertoire d'installation.

Pour cela, lancez l'Explorateur de Windows depuis le poste à installer, et accédez au répertoire du réseau où ont été installées les données. Double-cliquez ensuite sur le fichier 'InstPoste' : l'installation se lancera automatiquement sur le poste.



📅 Fidu-Expert 2012 - InstallShield Wizard
Dossier cible Cliquez sur Suivant pour installer les fichiers dans ce dossier ou sur Modifier pour les installer dans un autre dossier.
Veuillez entrer l'emplacement où vous souhaitez installer l'application. Vous pouvez entrer un nouveau nom de dossier ou cliquer sur le bouton Parcourir pour trouver un nouvel emplacement.
<ul> <li>Se connecter au répertoire de l'application situé sur le serveur.</li> <li>Installer l'application sur cet ordinateur.</li> </ul>
Répertoire de l'application (ce répertoire ne doit pas être local) :           [\\Serveur\FiduExe 12\]
Répertoire où sont stockées les données (ce répertoire ne doit pas être local) : [\Serveur\FiduData12\ Modifier
Instaiched

Par défaut, la procédure d'installation propose d'installer les programmes et les données sur le réseau comme l'illustre la figure ci jointe.

Vous pouvez néanmoins installer uniquement les données sur le réseau, et les programmes sur chacun des postes en cliquant sur « Installer les programmes sur cet ordinateur » et choisissez l'emplacement de votre choix.

Cette méthode présente en effet comme avantage d'accélérer l'utilisation du logiciel, mais présente comme inconvénient de devoir ré-installer chaque poste à chaque mise à jour.



**Cliquez** sur "**Suivant**", le programme d'installation se finalisera par la copie des fichiers, puis cliquez sur "**Terminer**"

# NB : l'installation en mode portable vous permet d'utiliser le logiciel en mode à la fois connecté et déconnecté du réseau.

Pour réaliser cette installation, 2 possibilités s'offrent à vous :

• A l'aide du CD-ROM,

• A partir des programmes installés sur le serveur (utile par exemple quand un poste à installer n'est pas pourvu d'un lecteur de CD-ROM); cette solution est recommandée.

#### • <u>A l'aide du CD-ROM</u>

📅 Fidu-Expert 2012 - InstallShield Wizard	
Type d'installation	
Sélectionnez le type d'installation voulu.	
Veuillez sélectionner un type d'installation.	
🔘 Installation standard	
Permet d'Installer toutes les fonctions du programme. (Besoins maximum en espace disque.)	
Installation personnalisée	
Permet d'effectuer une installation sélective et de définir l'emplacement cible des fonctions choisies. S'adresse aux utilisateurs plus expérimentés.	$\diamond$
InstallShield	Cliquez sur "Installation
< Précédent Suivant > Annuler	personnansee puis sur survanc
🛃 Fidu-Expert 2012 - InstallShield Wizard	
Choisissez le type d'installation que vous voulez effectuer.	
O MonoPoste, installation sur un disque local	
Serveur, installation de Fidu-Expert 2012 sur ce poste dans le but d'une utilisation partagée du logiciel	
Poste d'un réseau, cette option permet à ce poste d'accéder à Fidu-Expert 2012 installé sur le serveur	
Portable, installation sur un portable qui peut fonctionner en mode     connecté/déconnecté si il est relié à un réseau	$\diamond$
InstallShield	Cliquez sur "Portable" puis
< Précédent Suivant > Annuler	"Suivant"

Fidu-Expert 2012 - InstallShield Wizard         Dossier cible         Cliquez sur Suivant pour installer les fichiers dans ce dossier ou sur Modifier pour les installer dans un autre dossier.		Indiquez le répertoire des données locales (utilisé pour le mode déconnecté)
Répertoire de l'application (ce répertoire doit être local) :         [C:\Program Files\RF Logiciels\Fildu=Expert 2012         Modifier         Répertoire des données (ce répertoire doit être local) :	/	Indiquez le répertoire des données réseau (utilisé pour le mode connecté)
C:\Program Files\RF Logiciels\Fidu-Expert 2012\Donnees	Č	
NServeur/FiduData12		<b>Cliquez</b> sur " <b>Suivant</b> " le
InstallShield		programme d'installation se
< Précédent Suivant > Annuler		finalisera par la copie des
		fichiers, puis cliquez sur
		"Terminer".

#### • <u>A partir des programmes installés sur le serveur</u>

Ce type d'installation vous permet d'éviter l'utilisation du CD-ROM, et ainsi pallier au poste dépourvu de CD-ROM.

En effet, vous pouvez installer un portable en lançant simplement un fichier nommé 'Portable', situé dans le répertoire des données se trouvant sur le réseau.

Pour cela, lancez l'Explorateur Windows depuis le poste à installer, et accédez au répertoire du réseau où ont été installées les données. Double-cliquez ensuite sur le fichier 'Portable' : l'installation se lancera automatiquement sur le poste.

	Fichier Edition Affichage Outils ?					
	🖓 Organiser 👻 🏢 Affichages 👻 🚳 Gra	wer	_	_	_	
	Liens favoris	No	m	Date de modificati	Туре	Taille
Prendre le	Documents E Images		2072 CarnAdr Courrier	27/11/2009 13:56 27/11/2009 13:56 27/11/2009 13:56	Dossier de fichiers Dossier de fichiers Dossier de fichiers	
pertoire 2012 si	Autres »		Data Setup	27/11/2009 13:56 27/11/2009 13:58	Dossier de fichiers Dossier de fichiers	
est FiduExpert 012 qui est	Dossiers b 1286 b 12 interpub		Vide ANOM.DB GDOSS.DB GDOSS.MB	27/11/2009 13:56 01/10/2009 15:46 13/11/2009 14:35 01/10/2009 15:46	Dossier de fichiers Fichier DB Fichier DB Fichier MB	2 Ko 18 Ko 4 Ko
stallé d'installé)	<ul> <li>MSOCache</li> <li>ocs-ng</li> <li>Polices</li> </ul>		GDOSS.PX GEDMDLUT.DB GEDMDLUT.PX GEDPRMUT.DB	13/11/2009 14:27 27/11/2009 13:58 27/11/2009 13:58 27/11/2009 13:58	Fichier PX Fichier DB Fichier PX Fichier DB	4 Ko 4 Ko 4 Ko 94 Ko
Dossier où sont	Prog     ProgramData     Programmes     pig programs		] GEDPRMUT.PX ] Hist.DB ] Hist.PX ] impot.run	27/11/2009 13:58 27/11/2009 13:58 27/11/2009 13:58 27/11/2009 13:58	Fichier PX Fichier DB Fichier PX Fichier RUN	4 Ko 18 Ko 4 Ko 0 Ko
tockees les donnees	RF Logiciels		Instance.exe InstPoste ParamDR.ini path.ini	27/11/2009 13:58 27/11/2009 13:58 27/11/2009 13:58 27/11/2009 13:58	Application Raccourci Paramètres de co Paramètres de co	2 Ko 1 Ko 1 Ko
ichier " <b>Portable"</b> à	Donnees     Eats     Fonds		Probsol.DB	27/11/2009 13:58 27/11/2009 13:58 08/06/2007 13:27 08/05/2007 13:27	Fichier NE I Raccourci Fichier DB	13 Ko 2 Ko 18 Ko
	Fidu-Expert 2007		PROBSOL.PX	08/06/2007 13:27	Fichier PX	4 Ko



Il vous suffit ensuite de suivre les indications en cliquant sur "**Suivant**", jusqu'à la copie des fichiers qui finalisera l'installation.

#### 3) INSTALLATION D'UNE CONFIGURATION DE TYPE « TSE »

Installez le programme à l'aide de la procédure : "Installation du Serveur" (page 9), à partir de votre serveur TSE. Tous les utilisateurs auront accès automatiquement au programme.

## **III - MISE A JOUR DU LOGICIEL**

#### A) Mise à jour pour une configuration de type monoposte

Il est nécessaire d'effectuer la mise à jour à l'aide du CD-ROM ou du fichier téléchargé sur chaque poste.

#### B) <u>Mise à jour pour une configuration réseau</u>

Pour la mise à jour d'un réseau, il faut faire la mise à jour uniquement depuis le serveur. Tous les autres postes seront mis à jour automatiquement.

Pour une installation avec un serveur de données dédié et un serveur d'application dédié, il faut faire la mise à jour uniquement sur le serveur de données.

#### C) Installation d'une configuration de type TSE

Pour la mise à jour d'un serveur TSE, seule la mise à jour du serveur est nécessaire.

### **IV - RECUPERATION DES DOSSIERS FIDUEXPERT 2011**



<u>ATTENTION</u> : cette fonctionnalité demande beaucoup de ressources sur votre système  $\Rightarrow$  il est donc vivement conseillé de fermer toutes les autres applications avant d'exécuter cette récupération de dossiers.

**PRINCIPE** : La procédure de récupération des données antérieures n'est pas automatique lors de l'installation du logiciel : elle est assistée par une fonction qui permet de choisir les dossiers à récupérer dans la nouvelle version. Cette procédure permet de récupérer tous les dossiers, ou ponctuellement un dossier, soit en écrasant le dossier 2012 s'il a déjà été créé ou récupéré, soit en le dupliquant (*c'est-à-dire en le copiant sous un nom différent*).

#### COMMENT RECUPERER LES DONNEES DE FIDUEXPERT 2011 :

La récupération s'effectue par le menu «Dossier», puis «Importation de Fidu-Expert 2011».

Suivez les indications notées à l'écran ou cliquez sur le bouton «**Aide**» pour de plus amples informations.

Importation des doss	siers	<b>—</b>
	Versions de Fidu Expert 2011 présentes sur ce poste	
■ Etape 1 :	Vous devez choisir Fidu Expert 2011 qui contient les dossiers que vous souhaitez imp	porter.
Version de Fid	du Expert 2011 trouvée sur le poste :	
Paramétrage		
Exécutable	\\TEC-FABRICEE\FiduExe11	
Données	\\TEC-FABRICEE\FiduData11	
C Chemin saisi v	vers le répertoire des données de Fidu Expert 2011 :	
🏈 <u>A</u> ide	← Précédent Suivant → Précédent	Annuler 🗙

## V - SAUVEGARDES

1 - Sauvegarde Ponctuelle

Dans le logiciel allez dans le menu Dossier et cliquer sur sauvegarde.



Vous êtes de nouveau sur l'écran principal de sauvegarde, cliquez maintenant sur le bouton "Sauvegarder" et vous obtiendrez le message ci-dessous, une fois le traitement effectué.

Informa	tion 🛛
¢)	La sauvegarde s'est effectuée correctement.

2 - <u>Sauvegarde quotidienne</u>

Dans le cadre de la mise en place d'une solution de sauvegarde des données de votre serveur ou monoposte, les données de FIDUEXPERT à sauvegarder se trouvent par défaut dans C:\RF Logiciels\Fidu-Expert 2012\Donnees

## VI - DESINSTALLATION DE FIDU EXPERT

Pour désinstaller FIDUEXPERT, insérez le CD-ROM ou le fichier téléchargé, le programme d'installation se lance. Le premier écran suivant vous sera présenté :

Groupe Revue Fiduciaire	Fidu-Expert 2012	Fidu-Expert 2012 - Install Maintenance du program Sélectionnez l'option corre
Histaller Mettre & jour Desinstaller Utilitaires Notice d'installation Quitter	Profitez des atouts Fidu-Expert IR/ISF Effectuez vos déclarations en nombre illimité Gérez facilement vos dossiers Simplifiez la saisie de données Optimisez vos simulations Sécurisez vos déclarations	<ul> <li>Mettre à jour</li> <li>Mettre à jour</li> <li>Supprimer</li> <li>Supprimer</li> </ul>
Groupe Revue Fidebiaire -SA va Capital de 11	87 200 E - S32072 306 KCS Revis	InstallShield



Cliquer sur 'Désinstaller'

Choisir **'Supprimer'** Puis Cliquez sur **'Suivant'** 

< Précédent Suivant > Annuler

hield Wizard I**me** pondant à l'opération souhaité

ur le programme

Fidu-Expert 2012 de votre ordinateur

Pour des raisons de sécurité, la désinstallation d'un poste ne supprime pas les données de vos dossiers.

# VII - ASSISTANCE UTILISATEURS

#### Un problème..., une aide

Le groupe Revue Fiduciaire met à votre disposition une aide à l'utilisation, ainsi qu'un support technique.

Vous y trouverez les solutions utiles à la bonne utilisation ou installation du CD-Rom. Ainsi que les réponses aux questions que vous seriez amenées à vous poser dans le cadre de l'utilisation de votre logiciel.

#### Prise de contact

Lorsque vous appelez l'assistance utilisateurs, vous devez vous trouver devant votre ordinateur. Soyez prêt à fournir les informations suivantes :

- Votre numéro d'abonné figurant sur la facture du produit que vous venez de recevoir ;
- L'environnement informatique que vous utilisez (XP, Vista, Seven ou supérieur) ;
- Le contenu exact des messages qui sont apparus à l'écran ;
- Une description complète de ce qui s'est passé et de ce que vous étiez en train de faire quand le problème est survenu ;

Pour toute question technique, vous pourrez joindre l'équipe d'assistance utilisateur :

Tél : **0826 96 79 97** (0.15€πc//mn) (9h00 - 12h00 et 13h30 - 17h00) (sauf vendredi 16h30) **E-mail : <u>assistancefidu@grouperf.Com</u>** 

Pour toute autre raison, merci de joindre le Service Relation Clients :

Tél : 0 826 80 52 52 (0.15€πc//mn) Fax: 01 41 83 54 72 E-mail : SRC@GroupeRF.com