

# Support Technique Gratuit PC SOFT

## Présentation

Vous venez d'acquérir un de nos produits et nous vous en félicitons.

A ce titre, vous bénéficiez d'un accès gratuit à notre Support Technique.

Le Support Technique Gratuit est assuré sur la version du produit en cours de commercialisation, pour 15 requêtes.

Seul le coût de la communication est à votre charge.

### Comment bénéficier du Support Technique Gratuit ?

Pour bénéficier du Support Technique gratuit (sur la version en cours de commercialisation), il suffit de s'enregistrer. Pour cela :

1. Lancez votre produit : WINDEV, WEBDEV ou WINDEV Mobile.
2. Dans le ruban, sous le volet "Accueil", dans le groupe "Aide en ligne", déroulez "Aide" et sélectionnez "Enregistrer le produit".
3. L'enregistrement du produit est réalisé via une page spécifique sur Internet. Saisissez les informations demandées et validez.

## Pour joindre le Support Technique Gratuit

Le Support Technique est accessible :

- avec l'utilitaire RequêteAuST (média conseillé)  
Vous pouvez utiliser directement cet outil depuis votre version de WINDEV, WEBDEV ou WINDEV Mobile : sous le volet "Accueil", dans le groupe "Aide en ligne", déroulez "Aide" et sélectionnez "Requête au Support Technique". Il suffit ensuite de suivre les instructions à l'écran.
- par téléphone au +33 (0) 4 67 03 17 17 (préparez votre N° de série)
- par courrier  
PC SOFT  
3, rue de Puech Villa  
BP 44 408  
34197 Montpellier Cedex 5  
France

Pour plus de détails, consultez [Comment contacter le Support Technique Gratuit](#).

## A lire absolument avant de contacter le Support Technique Gratuit

Le Support Technique Gratuit est à votre disposition gratuitement pour répondre à des **questions précises concernant l'utilisation de WINDEV, WEBDEV ou WINDEV Mobile** (sur la version en cours de commercialisation). Il vous donne des informations complémentaires concernant les fonctionnalités et les fonctions de WINDEV, WEBDEV ou WINDEV Mobile. Il vous donne des éclaircissements sur les points délicats. Il peut vous aider à trouver l'origine d'erreurs rencontrées lors de vos développements.

L'objectif du Support Technique Gratuit n'est pas de remplacer les phases nécessaires de formation.

Avant de joindre le Support Technique Gratuit, il est impératif d'avoir suivi le "Tutoriel" afin d'être familiarisé avec l'environnement de développement du produit. C'est l'investissement minimal pour profiter pleinement à la fois de votre produit et du Support Technique Gratuit.

Avant de joindre le Support Technique Gratuit, merci de consulter l'aide en ligne sur le sujet qui vous pose problème !

## Voir Aussi

- [Décrire un problème au Support Technique Gratuit](#)
- [Les formations PC SOFT](#)
- [Le service Assistance Directe ® de PC SOFT](#)

# Avant d'appeler le Support Technique Gratuit

## Avant d'appeler

Avant d'appeler, vous devez avoir réalisé au préalable une investigation personnelle minimale : redémarrage de Windows, exécution avec le débogueur, lecture des documents décrivant les messages d'erreur et leurs causes, ...

Avant d'appeler :

- **Notez votre numéro de série.** C'est votre "mot de passe" obligatoire !
- Écrivez les questions que vous souhaitez poser, sinon vous en oublierez.
- Découpez votre problème en parties qui ne peuvent plus être elles-mêmes subdivisées. Chaque partie correspond alors à un incident. Chaque question doit correspondre à un incident unique (voir la section "[Décrire un problème au Support Technique Gratuit](#)").
- Recherchez et notez les caractéristiques de votre matériel (système d'exploitation, version de Windows, présence de programmes "particuliers" : connexion gros système, carte E/S, ...).

## Quand vous appelez

- Vous êtes devant votre machine.
- Les documentations du produit sont à portée de main.
- Vous disposez d'un support pour prendre des notes.

## Domaine d'intervention du Support Technique Gratuit

Le Support Technique gratuit ne peut malheureusement pas intervenir dans tous les cas de figure. Il n'entre notamment pas dans les attributions du Support Technique Gratuit :

- d'écrire des traitements,
- de répondre aux questions relatives à votre langage de programmation externe autre que le WLangage,
- de déboguer un programme,
- de répondre à des questions ne concernant pas WINDEV, WEBDEV ou WINDEV Mobile (fonctions API de Windows, syntaxe DDE propre à un logiciel, ...),
- de valider des algorithmes ou des analyses.

Ces prestations peuvent être prise en charge au travers du service [Assistance Directe](#), disponible sur abonnement. N'hésitez pas à contacter le Service Commercial pour plus de renseignements.

## Voir Aussi

- [Support Technique Gratuit PC SOFT](#)
- [Comment contacter le Support Technique Gratuit ?](#)

# Comment contacter le Support Technique Gratuit ?

## Les moyens à votre disposition

- Par email (média conseillé)  
Pour envoyer un email au Support Technique, utilisez obligatoirement l'utilitaire **RequeteAuST**. Cet outil permet de normaliser la forme des emails que vous transmettez au Support Technique Gratuit, et ainsi de raccourcir les délais de réponse.  
Vous pouvez utiliser directement cet outil depuis votre version de WINDEV, WEBDEV ou WINDEV Mobile : sous le volet "Accueil", dans le groupe "Aide en ligne", déroulez "Aide" et sélectionnez "Requête au Support Technique". Il suffit ensuite de suivre les instructions à l'écran.
- Par téléphone au + 33 (0) 4 67 03 17 17 (de 9h à 12h et de 14h à 18h)
- Par courrier :

PC SOFT  
3, rue de Puech Villa  
BP 44 408  
34197 Montpellier Cedex 5  
France

**Remarque :** Un email est généralement traité sous 24 ou 48 heures.

Merci de ne pas attacher à vos email de fichier de taille supérieure à 9 Mo sans l'accord préalable de votre destinataire. Ce type de fichier attaché est automatiquement supprimé par le système.

**Le numéro d'appel du Support Technique Gratuit n'est pas surtaxé.**

Si le numéro sonne "occupé", cela signifie que tous les techniciens sont en ligne, et toutes les lignes d'attente déjà occupées. Dans ce cas réessayez un peu plus tard (ou envoyez un email !)

Note : nous traitons plus de 100 000 demandes par an, nous pouvons faire des erreurs ou mal comprendre une question. Si vous n'êtes pas satisfait d'une réponse, renvoyez simplement un mail ou un fax avec la question initiale, la réponse faite et votre commentaire. Nous vous ferons une nouvelle réponse.

**Votre application est stratégique ?**

**Vous souhaitez un contact privilégié ?**

**Vous avez besoin de réponses immédiates ?**

**Il existe en complément du Support Technique gratuit, un service personnalisé de support appelé "[Assistance Directe](#)". Il permet un contact privilégié avec un ingénieur support désigné : accès par numéro de téléphone différent ; traitement de votre appel dans la journée. Ce service privilégié est disponible sur abonnement.**

## Voir Aussi

- [Support Technique Gratuit PC SOFT](#)
- [Le service Assistance Directe ® de PC SOFT](#)

# Décrire un problème au Support Technique Gratuit

## Consulter les informations à votre disposition

- La documentation des différents produits,
- L'aide en ligne,
- Les assistants et l'aide accessible par le guide (utilisez la recherche par mot-clé),
- Les exemples fournis,
- Le site Internet PC SOFT, qui regroupe les problèmes le plus souvent rencontrés.

Les conditions d'apparition d'un problème sont déterminantes pour la recherche d'une solution. Ces quelques critères d'apparition sont primordiaux.

## Connaître votre problème

- Reproductibilité - Si votre problème apparaît aléatoirement, il n'est sans doute pas suffisamment isolé et il sera très difficile de vous apporter une aide efficace.
- Isolement - Il est important de vérifier que le comportement de votre code est indépendant du contexte. Pour cela, nous vous conseillons de chercher à le reproduire dans une nouvelle fenêtre, voire un nouveau projet.
- Précision - Si un message d'erreur apparaît, vous devez en noter le texte (au mot près) ou mieux en faire une Hard Copy.

## Recenser les solutions essayées

Avant de joindre le Support Technique Gratuit, il est important de nous décrire les solutions que vous avez testées et qui ont échoués. Elles

permettront de répondre efficacement et rapidement à votre problème !

## Voir Aussi

- [Support Technique Gratuit PC SOFT](#)

# Écrire au Support Technique Gratuit

## Présentation

Lorsque vous rencontrez un problème, essayez de l'isoler, et de le reproduire en utilisant le minimum d'éléments.

Si vous nous transmettez du code, limitez le nombre de lignes (30 lignes maximum sauf accord préalable de votre interlocuteur).

## 7 points essentiels

### Isolez

Lorsque vous rencontrez un problème, essayez de l'isoler, et de le reproduire en utilisant le minimum d'éléments.

Si vous nous transmettez du code, limitez le nombre de lignes (30 lignes maximum sauf accord préalable de votre interlocuteur).

### Protocole de reproduction

Pour garantir un traitement rapide et de qualité de votre demande, nous nous permettons d'insister sur l'importance de la fourniture d'un protocole très précis de reproduction du phénomène que vous signalez.

Détaillez avec précision les manipulations permettant de reproduire votre problème.

N'oubliez pas que la personne qui traitera votre demande ne connaît pas votre application, et que rien ne lui paraîtra évident.

Merci donc d'être très précis dans le protocole de reproduction.

### Clarté

Décrivez l'objet de votre requête très clairement.

Ne faites jamais référence à un mail précédent.

Plus vous serez précis et clair, plus vite nous pourrons vous aider.

### Message

Si des messages d'erreur sont apparus, indiquez leur texte en intégralité.

### Contournement

Indiquez dans le détail les solutions et méthodes que vous avez mises en oeuvre pour tenter de résoudre ou contourner le problème rencontré.

### Matériel

Beaucoup de messages "logiciels" ont pour cause un problème matériel.

Vérifiez votre machine.

Vérifiez votre réseau : configuration, câblage, adressage, etc.

Vérifiez vos drivers écran, imprimante, carte réseau

Exécutez SCANDISK pour vous assurer qu'aucun fichier n'est corrompu. Si un module est corrompu, il suffit de réinstaller ce module depuis vos sauvegardes ou le CD du produit pour que les problèmes disparaissent.

### Sujet

Vérifiez que le sujet de votre demande concerne bien PC SOFT.

Le Support Technique Gratuit ne renseigne évidemment pas sur les fonctions API, les ordres Word Basic, la configuration de Windows, la configuration TCP/IP, le paramétrage du réseau, etc. Pour ces problèmes contactez directement l'éditeur du système concerné ou souscrivez un abonnement "[Assistance Directe \(R\)](#)".

## Voir Aussi

- [Support Technique Gratuit PC SOFT](#)

# Transmettre des éléments au Support Technique Gratuit

## Envoyer un email au Support Technique

Pour envoyer un email au Support Technique, utilisez obligatoirement l'utilitaire REQUETEAUST, qui permet de normaliser la forme des emails que vous transmettez au Support Technique Gratuit et de raccourcir les délais de réponse.

Pour plus de détails, consultez [Comment contacter le Support Technique Gratuit](#).

## Envoyer un dossier au Support Technique

Si suite à la demande d'un membre du Support Technique Gratuit, vous devez envoyer des éléments, il faut:

- isoler le problème,
- ne pas envoyer la totalité d'un projet mais *uniquement* les fenêtres ou les pages nécessaires,
- envoyer les éléments concernés en version modifiable,
- décrire précisément les manipulations à réaliser avec ces éléments.

Chaque envoi doit être accompagné d'une description claire permettant de connaître le but de l'envoi et d'avoir les informations nécessaires au traitement du dossier (mode opératoire détaillé permettant de constater l'anomalie).

Le numéro de série du produit doit figurer clairement sur tous les documents envoyés au Support Technique Gratuit.

**Important** : Les envois sans description ne pourront pas malheureusement être traités.

*Dans tous les cas, n'envoyez pas d'application complète !*

## Créer une sauvegarde pour le Support Technique

Pour faire parvenir des éléments sur un support physique ou via Internet au Support Technique, utilisez la sauvegarde d'application incluse dans WINDEV : sous le volet "Projet", dans le groupe "Autres actions", déroulez "Sauver/Restaurer" et sélectionnez "Sauvegarder le projet".

Vérifiez que tous les éléments de votre application nécessaires à la reproduction de votre anomalie sont intégrés à la sauvegarde.

Si nécessaire, désélectionnez les éléments de votre application qui ne sont pas nécessaires à la reproduction de l'anomalie.

## Voir Aussi

- [Support Technique Gratuit PC SOFT](#)

# Le service Assistance Directe ® de PC SOFT

## Présentation

Nous savons que votre application peut être stratégique ou que vous désirez un accès prioritaire au Support Technique. Le service "Assistance Directe ®", disponible sur abonnement, a été créé dans ce but.

Il s'agit d'un service différent du Support Technique gratuit, auquel vous accédez par un numéro de téléphone différent et qui vous garantit une entrée en contact dans la journée ouvrée.

Un ingénieur de PCSOFT est attribué à votre compte et sera votre contact habituel.

Pour plus de détails sur ce service, consultez notre site [www.pcssoft.fr/ad/](http://www.pcssoft.fr/ad/).

## Pourquoi choisir le service Assistance Directe

Vous désirez être assisté de manière "personnelle" lors de vos développements avec des produits PC SOFT (WINDEV, WEBDEV, WINDEV Mobile) ?

Vous souhaitez avoir systématiquement le même interlocuteur technique lors de vos appels ?

Vous aimeriez être rappelé si nécessaire ?

Alors le contrat "Assistance Directe®" est fait pour vous !

**Assistanat téléphonique** Ce service de PC SOFT peut se définir comme un "assistanat téléphonique".

Vous achetez à l'avance des "crédits temps", et vous les utilisez à votre rythme, sur les sujets qui vous intéressent.

**Un interlocuteur unique** Lorsque vous appellerez, vous demanderez directement votre interlocuteur.

Si celui-ci n'est pas joignable (en ligne, en réunion, ...), il vous rappellera si vous le désirez.

L'interlocuteur PC SOFT étant toujours le même, il connaît votre développement, votre secteur, et vous épargnera ainsi le temps de présentation de votre problème.

**Un bon complément au Support Technique gratuit** Ce service ne remplace PAS le service de Support Technique, qui reste gratuit.

Le service "Assistance Directe®" permet de personnaliser les rapports avec les techniciens et ingénieurs de PC SOFT, d'aborder des sujets différents et plus poussés que ceux abordés lors d'un simple appel au service du Support Technique.

### Exemples de tâches réalisables

- Aide à la définition de la structure d'un fichier de données
- Correction de code source
- Apprentissage détaillé d'une fonction par téléphone
- Audit d'application, d'analyse
- Test de module
- Faisabilité d'un développement
- Vérification d'une configuration

### Vous pourrez nous adresser une copie de votre application

Si vous le désirez votre interlocuteur pourra conserver une copie de votre application et de vos fichiers de données (ou une partie de ceux-ci) afin que celui-ci puisse connaître dans le détail vos développements, tester l'effet d'une modification particulière, vérifier avec vous une vitesse de traitement, trouver des configurations optimisées, etc.

Bien entendu, la confidentialité de vos programmes et de vos données est garantie.

"Assistance Directe®" permet aux développeurs d'optimiser leur charge de travail, et de bénéficier de l'expérience de PC SOFT.

"Assistance Directe®" est un service rentable !

Voici une comparaison des différents services proposés par le "Support Technique" et le service "Assistance Directe®" :

	Support Technique	Assistance Directe
Réponse à un problème précis, isolé	Oui	Oui
Réponse à une question sur une commande de WINDEV	Oui	Oui
Conservation de l'historique des appels	Oui	Oui
Vérification de configuration WINDEV	Oui	Oui
Vérification d'un code de moins de 30 lignes (par mail)	Oui	Oui
Vérification de code dans un source de taille quelconque	Non	Oui
Recherche de bogue dans un programme	Non	Oui
Réponse à des questions concernant les API Windows	Non	Oui
Suivi du développement	Non	Oui

Audit d'analyse et de programmes	Non	Oui
Conseils d'ordre généraux sur l'écriture de routine	Oui	Oui
Interlocuteur identique à chaque appel	Non	Oui
Transfert de fichier, DLL, ... avec votre interlocuteur	Non	Oui
Accès assuré sous 8 heures ouvrables maximum	Non	Oui
Rappel téléphonique sur demande	Non	Oui
Stockage possible de votre application (pour test en parallèle)	Non	Oui

Pour toute information complémentaire sur le Service "Assistance Directe ®", veuillez contacter notre service commercial :

Tél : + 33 (0)4 67 03 20 32

Site Internet : [www.pcsoft.fr](http://www.pcsoft.fr)

Email : [info@pcsoft.fr](mailto:info@pcsoft.fr)

## Voir Aussi

- [Support Technique Gratuit PC SOFT](#)

# Les formations PC SOFT

## Présentation

PC SOFT propose diverses formules de formations adaptées à vos besoins :

- [Séminaires Inter-Entreprises à Paris](#)
- [Séminaires Intra-Entreprises \(sur site\)](#)
- [Consulting / Assistanat](#)

**Possibilité de prise en charge par votre OPCO (AFDAS, Atlas, OPCO 2i, Mobilité, Opco Commerce, etc.).**

N° de déclaration d'existence d'organisme de formation : 91 34 00 55 934

N° de référencement Datadock : 0011147

Convention de formation détaillée, conditions générales d'organisation sur simple demande.

**Pour toutes informations complémentaires**, n'hésitez pas à nous contacter : PC SOFT

3, rue de Puech Villa

BP 44 408

34197 Montpellier Cedex 5

Tél : + 33 (0) 4 67 032 032

Fax : + 33 (0) 4 67 03 07 87

Email : [formation@pcsoft.fr](mailto:formation@pcsoft.fr)

## Séminaire Inter-Entreprises à Paris

Les séminaires de formation à WINDEV, WEBDEV et WINDEV Mobile sont organisés périodiquement sur Paris.

Ces stages ont lieu à notre centre de formation (aux Champs-Élysées) et présentent des conditions d'apprentissage optimales :

- 1 - Des formateurs PC SOFT expérimentés
- 2 - Un nombre de participants limité volontairement à 9 personnes
- 3 - Un bilan sous forme de Questions/Réponses en fin de chaque journée
- 4 - Une machine adaptée à la formation pour chacun des participants
- 5 - Un support de cours complet avec disquettes d'exercices
- 6 - Une salle de formation bien desservie (métro, taxi, parking, etc.)

Diverses formules et niveaux de stages vous sont proposés. Pour plus de détails consultez le site Internet : [www.pcsoft.fr](http://www.pcsoft.fr)

## **Séminaire Intra-Entreprise (sur site)**

Sur demande, PC SOFT peut organiser des séminaires de formation dans votre entreprise.

Le contenu du séminaire peut même être personnalisé.

La durée peut varier de 2 à 5 jours, et le nombre de participants peut aller jusqu'à 8, dates et lieu à votre convenance, selon vos souhaits.

Pour plus de détails consultez le site Internet : [www.pcsoft.fr](http://www.pcsoft.fr)

## **Consulting (Assistanat)**

L'assistanat est une formule originale proposée par PC SOFT : elle consiste à mettre à votre disposition, pour une durée de 1 à 5 jours, un développeur qui connaît bien votre domaine et les outils que vous utilisez.

Vous pourrez ainsi démarrer une nouvelle application en bénéficiant de l'expérience d'un développeur confirmé, ou passer un cap difficile avec un appui précieux.

Cet assistanat peut être organisé dans vos locaux (sur site), dans nos locaux de Montpellier, ou par vidéo-conférence.

Pour plus de détails, consultez le site Internet : [www.pcsoft.fr](http://www.pcsoft.fr)

## **Voir Aussi**

- [Support Technique Gratuit PC SOFT](#)