

## LES QUESTIONS LES PLUS FREQUEMMENT POSEES

### **Q- Je change d'ordinateur. Comment réinstaller mon logiciel ?**

#### *Vous avez souscrit au support GdsAgora :*

Vérifiez sur le site que vous avez bien la dernière version disponible.

Si ce n'est pas le cas, téléchargez et installez la dernière mise à jour de votre logiciel.

Sauvegardez votre dossier sur une clé USB.

Sur le nouvel ordinateur, n'installez jamais une mise à jour téléchargée auparavant.

Les mises à jour que vous téléchargez dans le cadre des contrats de support sont incomplètes. Les fichiers de licence ne sont pas inclus.

Aussi, il est impératif d'installer en premier, sur votre nouvelle machine, le logiciel d'origine (soit le cd, soit le téléchargement que vous avez reçu lors de votre achat).

Activez le logiciel avec les codes remis lors de l'achat.

Téléchargez la dernière mise à jour.

Lancez le logiciel.

Cliquez sur **Nouveau dossier** et suivez la procédure pour créer votre dossier.

Après cette création, restaurez dans ce nouveau dossier, la sauvegarde effectuée sur l'ancien PC.

Cliquez sur le menu **Dossier/Données/Restaurer** pour les versions antérieures à 8.4, sinon à partir de la fenêtre d'entrée en cliquant sur le bouton **Restaurer**.

Suite à cette procédure, vous devez retrouver exactement votre dossier sans aucune perte.

#### *Vous n'avez pas souscrit au support GdsAgora :*

En premier, sur votre ordinateur d'origine, sauvegardez votre dossier sur une clé USB.

Installez sur votre nouvelle machine, le logiciel d'origine (soit le cd, soit le téléchargement que vous avez effectué lors de votre achat).

Lancez le logiciel.

Activez le logiciel avec les codes remis lors de l'achat.

Cliquez sur **Nouveau dossier** et suivez la procédure pour créer votre dossier.

Après cette création, restaurez dans ce nouveau dossier, la sauvegarde effectuée sur l'ancien PC.

Cliquez sur le menu **Dossier/Données/Restaurer** pour les versions antérieures à 8.4, sinon à partir de la fenêtre d'entrée en cliquant sur le bouton **Restaurer**.

Suite à cette procédure, vous devez retrouver exactement votre dossier sans aucune perte.

### **Q- Version inférieure à 8.3 : J'ai un message d'erreur après avoir restauré le dossier de mon association ?**

Depuis votre dernière sauvegarde, vous avez installé une mise à jour importante qui a modifié la structure de la base du logiciel.

Votre dossier sauvegardé au préalable n'a pas été converti. Réinstallez la dernière mise à jour en suivant la procédure de conversion sur le lien suivant :

<http://www.gdsagora.com/Conversion.pdf>

### **Q- Je n'arrive pas à activer mon logiciel. Le logiciel refuse la clé que je possède ?**

Vous avez téléchargé le logiciel à nouveau et tentez de l'activer avec votre clé d'origine. Elle est obsolète. Contactez GdsAgora.

### **Q- Comment installer une mise à jour de GdsAgora sur un ordinateur avec un accès internet ?**

Cliquez à l'entrée du logiciel sur le titre 'Mise à jour de votre logiciel'.

Si la page internet ne s'ouvre pas, cliquez sur le lien suivant :

<http://www.gdsagora.com/Gdsagoraupdate2011.html>

Le logiciel doit être fermé. Suivez la procédure décrite sur la page.

Une fois la mise à jour téléchargée, lancez l'installation. Ne changez rien aux paramètres proposés. Ce sont ceux de l'installation initiale. Faites suivant sur toutes les fenêtres.

Sinon, vous risquez le message d'erreur : 01 : Installation incomplète (voir ci-dessous).

#### **Q- Comment installer une mise à jour de GdsAgora sur un ordinateur sans accès internet ?**

Allez sur une machine reliée à internet.

Utilisez ce lien pour télécharger la mise à jour:

<http://www.gdsagora.com/Gdsagoraupdate2011.html>

Enregistrez le fichier téléchargé sur une clé USB (par ex.)

Copiez sur le PC du logiciel la mise à jour et cliquez dessus pour l'installer.

#### **Q- J'ai le message d'erreur Code 01 : Installation incomplète après avoir installé une mise à jour du logiciel ?**

Ce message indique que le logiciel n'a pas trouvé le fichier de licence.

Le fichier de licence contient vos identifiants et vos mots de passe. Il est obligatoire pour utiliser le logiciel.

Une mise à jour téléchargée sur le site ne contient pas le fichier de licence.

Si vous désinstallez le logiciel et le réinstallez avec une mise à jour, ce message d'erreur apparaîtra à l'entrée du logiciel.

Si vous installez la mise à jour dans un emplacement différent de la 1ère installation, ce message d'erreur apparaîtra à l'entrée du logiciel.

Solution en souscrivant au support GdsAgora : Réinstallez complètement le logiciel (sans le désinstaller) à partir de ce lien :

<http://www.gdsagora.com/Gdsagoraessai2011.html>

Demandez au support les clés d'activation de la nouvelle installation.

#### **Q- J'ai le message "Vous n'avez pas suffisamment de droits pour accéder à ce fichier" quand je lance la sauvegarde.**

L'unité de sauvegarde indiquée n'est pas accessible (clé USB absente par exemple) ou le nom de la sauvegarde que vous avez saisi comporte des caractères interdits par Windows (par ex: \.,)

Si vous utilisez une clé USB ou un disque externe, attendez que l'ordinateur les reconnaisse pour lancer la sauvegarde. La reconnaissance d'une unité externe, peut prendre quelques instants.

#### **Q- J'ai une rubrique sur la fenêtre d'accueil qui reste grisée, alors que j'y avais accès avant.**

Si une rubrique d'accueil reste grisée, cliquez Sur Préférences/Coordonnées/Profil des utilisateurs et cochez la rubrique désirée.

#### **Q- Comment se fait-il que lorsque j'enregistre un document par défaut, dans les préférences - lettres et relances, les signatures qui sont proposées sont celles des adhérents (Activité Adhésion) et non des membres du bureau ?**

Vous devez indiquer au logiciel quelle est la famille qui regroupe les membres du bureau, voir Préférences/Bureau.

#### **Q- Pourquoi lorsque j'ajoute un modèle de lettre par défaut lors de l'édition un message s'affiche : " votre texte comporte trop de lignes "**

Votre texte comporte des lignes vides en surnombre. Supprimez-les.

#### **Q- Quand je rentre un nouvel adhérent, avec son code postal, la ville n'est pas renseignée automatiquement ?**

Dans la fenêtre Préférences, onglet Général, indiquez le pays par défaut. Sinon, le logiciel n'appelle pas le fichier des codes postaux et donc, ne renseigne pas automatiquement la ville après la saisie du code postal.

#### **Q- J'ai choisi à l'installation de travailler en comptabilité simplifiée et je voudrais revenir sur mon choix pour utiliser GdsCompta, la comptabilité générale.**

Le changement de méthode de comptabilité n'est pas anodin. Les écritures saisies dans l'un des deux modes ne seront pas supprimées, mais elles ne seront plus accessibles.  
Il y a un risque d'incohérence si vous permutez plusieurs fois de méthode.  
Réfléchissez bien avant de choisir votre façon de travailler.  
La nouvelle comptabilité sera vide d'écritures.

Le bouton Simplifiée/Générale de la fenêtre Préférences/Comptabilité ouvre une fenêtre pour modifier la méthode de comptabilité.  
Si votre dossier est protégé en comptabilité, le mot de passe vous sera demandé.  
Sur l'écran suivant, choisir la nouvelle méthode et validez.  
Vous devrez indiquer, dans Préférences/Comptabilité et dans Activités, les postes comptables ou les comptes généraux indispensables à votre choix.  
Vous devrez relancer le logiciel pour activer la nouvelle méthode de comptabilité.

**Q- Comment modifier les dates de l'exercice dans les Préférences ?**

En Edition Pack ou supérieure, il suffit de clôturer l'exercice et d'ouvrir le nouveau pour que les dates d'exercice soient mises à jour. En édition Gestion, vous avez accès à la modification manuelle des dates. Vous avez également accès à la modification manuelle des dates, si vous utilisez la comptabilité simplifiée et qu'il n'y a aucune écriture dans votre dossier.

**Q- Comment créer des champs supplémentaires dans les fiches adhérents (Ex: Situation maritale, Enfants, propriétaire de bateau....) ?**

Dans Activités, onglet Rubriques personnalisées, gérez les rubriques nécessaires à votre activité.  
En rattachant l'adhérent à l'activité, l'onglet Activité de sa fiche listera les rubriques et leur champ de saisie.

**Q - Dans la rubrique Journaux de trésorerie, il est impossible d'ajouter une autre banque. L'onglet reste grisé.**

Vous avez choisi de travailler en mode de comptabilité générale. Les journaux sont ajoutés uniquement dans GdsCompta et mis à jour dans GdsAgora.

**Q – V. 8.2 et supérieures : Je ne peux pas supprimer mon dossier à partir de la fenêtre d'entrée ?**

Pour supprimer un dossier, il ne fait pas qu'il soit ouvert. Si vous venez de le consulter, sortez du logiciel et relancez le logiciel. La suppression s'effectuera sans problème.

---

## LISTE DES CODES ERREUR

**Code 01:** Installation incomplète : Fichier de licence manquant – Nous contacter en indiquant le code erreur.

**Code 02:** Installation incomplète Fichier de licence corrompu – Nous contacter en indiquant le code erreur.

**Code 03:** Installation incomplète Fichier d'activation manquant – Nous contacter en indiquant le code erreur.

**Code 04:** Installation incomplète Fichier d'activation corrompu – Nous contacter en indiquant le code erreur.