

FIX IT – J’ai un problème sur le portail Applications WTS

Mars 2021

0

LE PARCOURS D’ASSISTANCE

Accédez aux fiches pratiques FIX IT

#1

LE RACCOURCI « APPLICATIONS WTS » N’APPARAÎT PAS OU NE FONCTIONNE PAS

#2

JE NE RETROUVE PAS APPLICATIONS WTS DANS MA BARRE WINDOWS

#3

J’AI UN MESSAGE D’ERREUR LORS DU LANCEMENT DE MAESTRO

#4

J’AI UN MESSAGE D’ERREUR LORS DE LA CRÉATION D’UN COURRIER DANS MAESTRO

#5

JE NE RETROUVE PAS MON IMPRIMANTE DANS MON APPLICATION LANCÉE SUR APPLICATIONS WTS

#6

JE N’AI PLUS L’IMPRIMANTE PDFCREATOR

#7

JE NE RETROUVE PAS MES DOCUMENTS ENREGISTRÉS SUR MON BUREAU

#8

JE NE PEUX PAS ENREGISTRER MES DOCUMENTS SUR MON LECTEUR RÉSEAU (:P OU :U)

#9

JE NE PEUX PAS ENVOYER MON MESSAGE DEPUIS MON APPLICATION AVEC MA BOÎTE MAIL DE SERVICE



AVANT DE CONTACTER L'ASSISTANCE

Lorsque je rencontre un problème sur le portail Applications WTS, je me réfère **aux fiches pratiques « FIX IT »** qui recensent les cas les plus fréquents avant de contacter l'assistance. Il suffit souvent de quelques clics pour régler le problème !

SI VOUS NE PARVENEZ PAS À RÉSOUDRE VOTRE PROBLÈME

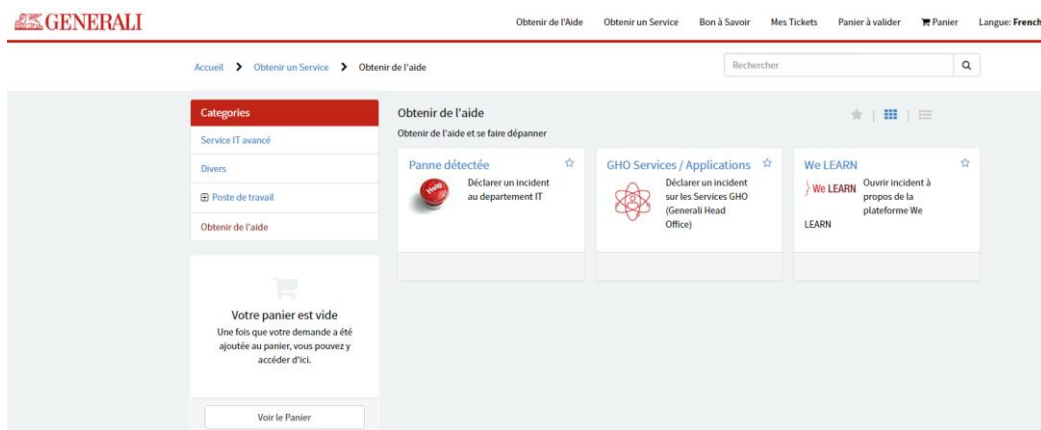
Si mon problème n'est pas recensé dans les fiches pratiques :

- **J'ai besoin d'une réponse immédiate** : j'appelle le **8 44 44**

du lundi au vendredi
de 07h30 à 18h30

- **Je n'ai pas besoin d'une réponse immédiate** : je me connecte au portail **Service-Now** en cliquant sur le lien suivant : https://generali.service-now.com/self_service/

Merci de préciser dans la description courte « Migration WTS ».



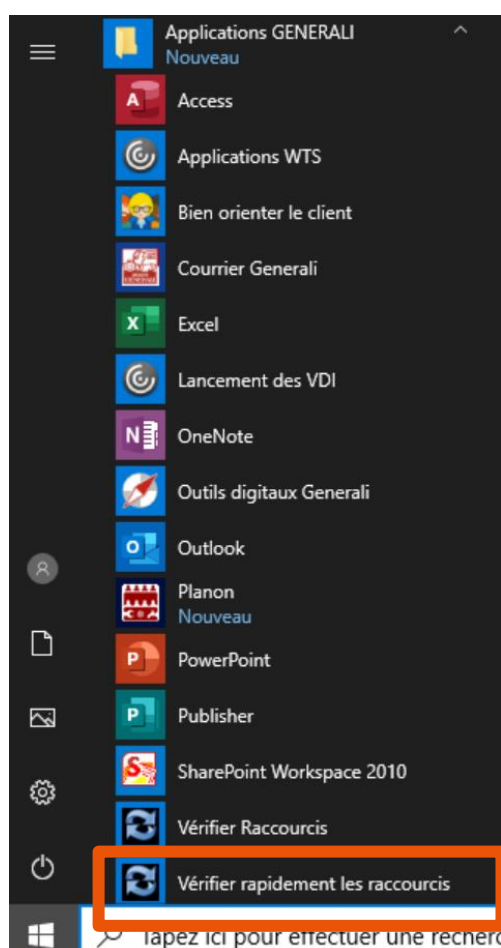
FIX IT #1

Le raccourci « Applications WTS » n'apparaît pas dans la liste des applications GENERALI ou ne fonctionne pas



Si le raccourci **Applications WTS** n'apparaît pas ou que j'utilisais déjà Applications WTS avant 2021 :

Je clique sur « **Vérifier rapidement les raccourcis** » sur **Windows 10** (dans Applications GENERALI) et patiente quelques minutes. Le raccourci doit apparaître.



Si le raccourci n'apparaît toujours pas ou que le lien ne fonctionne pas, **j'accède au portail Applications WTS en me connectant à cette adresse via Internet Explorer :**

<http://flexapp.groupe.generalif.fr/Citrix/AppProdWeb/>

FIX IT #2

Je ne retrouve pas Applications WTS dans ma barre Windows

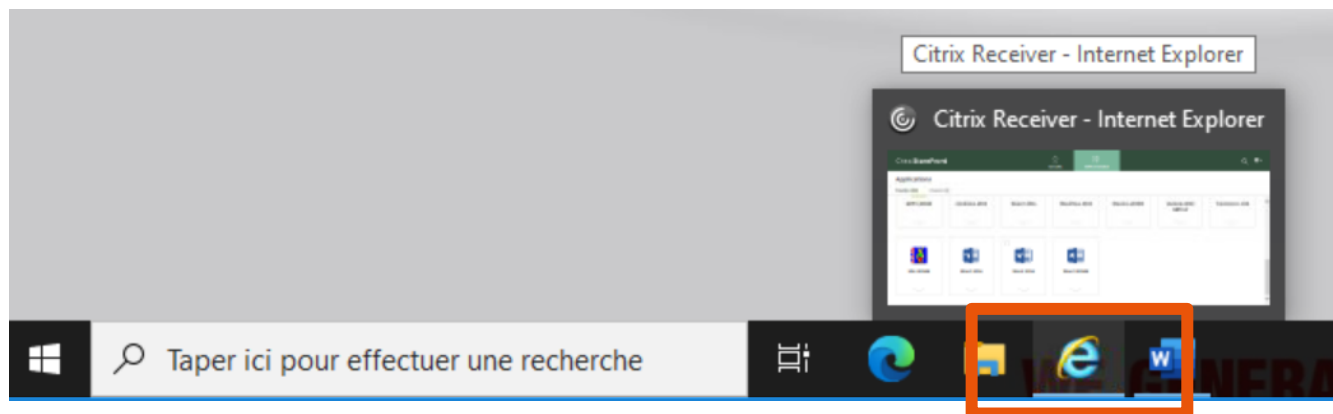


Le portail Applications WTS s'ouvre dans une page Internet Explorer.
Il est donc nécessaire de cliquer sur l'icone, dans ma barre des tâches Windows.



Lorsque je me suis déjà connecté au portail Applications WTS et que ma session est toujours active, je n'ouvre plus le portail depuis Applications GENERALI > Applications WTS, car cela crée des sessions en doublon et je peux rencontrer des problèmes de connexion à mes applications.

Si j'ai ouvert par inadvertance plusieurs sessions Applications WTS, je peux suivre la procédure du FIX IT #3 « J'ai un message d'erreur lors du lancement de MAESTRO 2K16N » pour me déconnecter de l'ensemble de mes sessions .



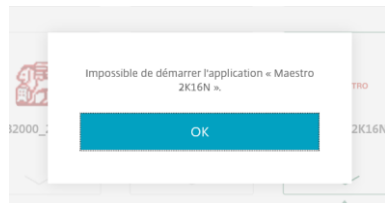
FIX IT #3

J'ai un message d'erreur lors du lancement de MAESTRO 2K16N



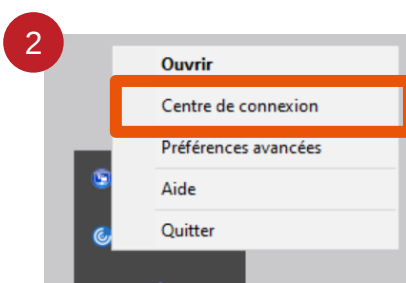
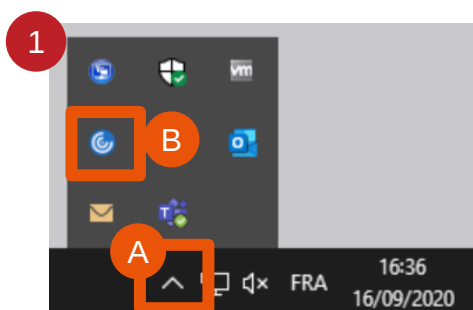
Impossible de démarrer l'application Maestro 2K16N

Ce message peut apparaître lorsque la session précédente de Applications WTS ne s'était pas correctement fermée* (lors d'une absence prolongée ou d'une déconnexion) :

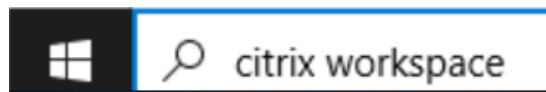


1 A droite de la barre des tâches Windows, je clique sur la flèche inversée (A), puis je clique droit sur l'icône « Citrix Workspace » (B).

2 Un menu s'affiche. Je clique sur « Centre de connexion ».



Si l'icône Application WTS n'apparaît pas dans la barre des tâches Windows, je peux également la retrouver dans le menu Démarrer, dans la barre de recherche en tapant « Citrix Workspace »

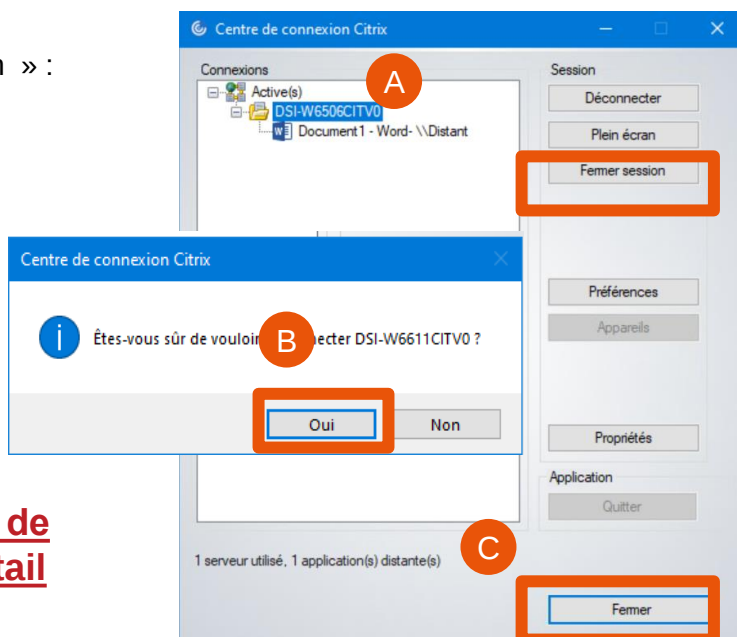


3 Dans le « Centre de connexion » :

A Je sélectionne le dossier portant le nom du serveur puis je clique sur « Fermer session »

B Un pop-up s'affiche. Je valide en cliquant sur « Oui »

C Et je termine en cliquant sur « Fermer »



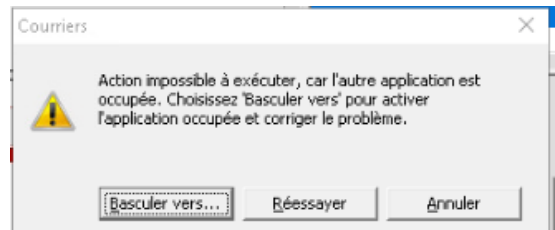
J'attends une minute avant de relancer Maestro via le portail Applications WTS

FIX IT #4

J'ai un message d'erreur lors de la création d'un courrier dans MAESTRO – 1/2



Si le message ci-dessous apparaît et que le courrier ne s'affiche pas dans le module Courrier :



Il est possible que mon compte Office n'ait pas été activé dans le portail Applications WTS.

L'application Word dans Applications WTS ne sert qu'à l'activation du compte Office 365. Vous devez utiliser l'application Word depuis votre poste de travail en VDI le reste du temps.

A chaque changement de mot de passe de la session Windows, il est nécessaire de recommencer la procédure de réactivation du compte Office 365, en ouvrant Word dans Applications WTS.

Pour cela :

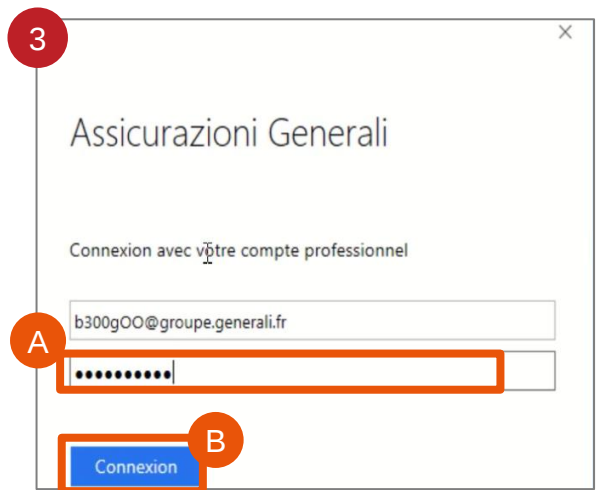
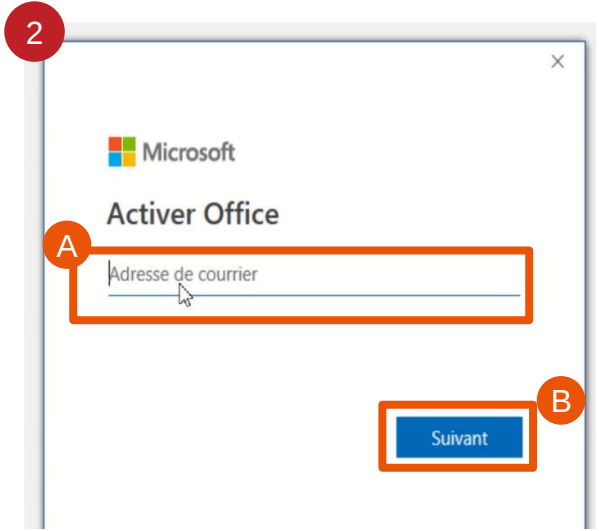
1 Je clique sur l'application « Word 2K16N » disponible sur ma page d'accueil Applications WTS

2 Un pop-up « Activer Office » apparaît à l'ouverture de Word.

Je renseigne mon adresse Generali sous le format « loginWindows@groupe.generali.fr » puis je clique sur « Suivant »

*Exemples :
b300gOO@groupe.generali.fr
nom@groupe.generali.fr*

3 Je renseigne mon mot de passe (le même mot de passe que celui utilisé pour mon ouverture de session Windows) puis je clique sur « Connexion ».



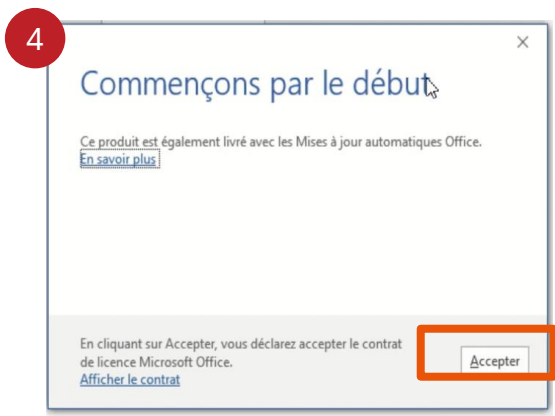
FIX IT #4

J'ai un message d'erreur lors de la création d'un courrier dans MAESTRO – 2/2

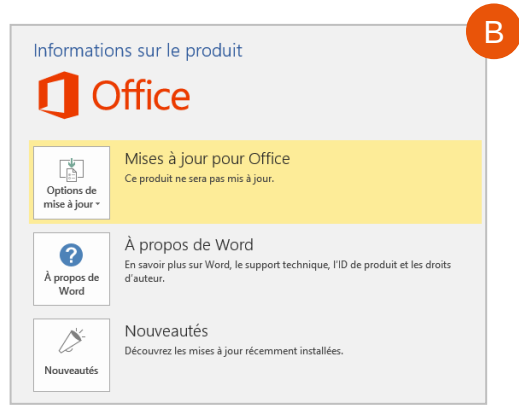
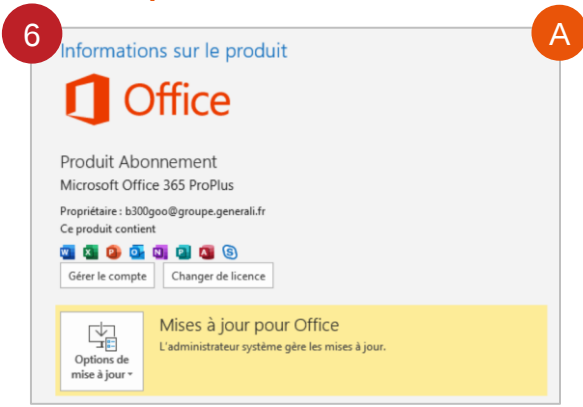


4 Un pop-up « Commençons par le début » apparaît. Je clique sur « Accepter ».

5 Un pop-up « Types de fichiers par défaut » apparaît. Je clique sur « Format Office Open XML » puis sur « OK » pour valider.



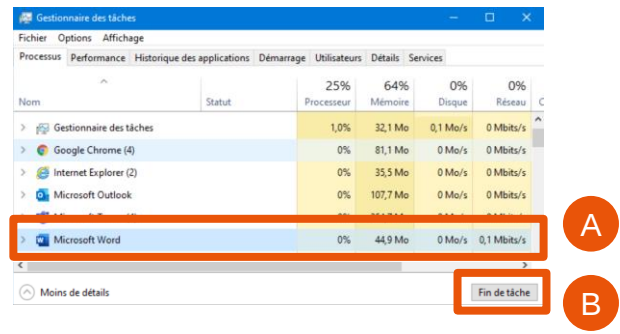
6 Je vérifie que mon compte Office est activé dans Word : cliquer sur « Fichier » en haut à gauche du Menu Word, puis sur « Compte » pour vérifier les « Informations sur le produit ».
Je peux avoir soit l'écran (A), soit l'écran (B).
Mon compte office est activé !



J'AI DÉJÀ ACTIVÉ MON COMPTE OFFICE, MAIS LE PROBLÈME PERSISTE

Si mon compte est déjà activé, je vérifie qu'il n'existe pas déjà une session Word ouverte sur mon poste de travail.

Si une session Word est ouverte, je la supprime à l'aide du gestionnaire de tâche en sélectionnant l'application (A) et en cliquant sur « Fin de tâche » (B).



FIX IT #5

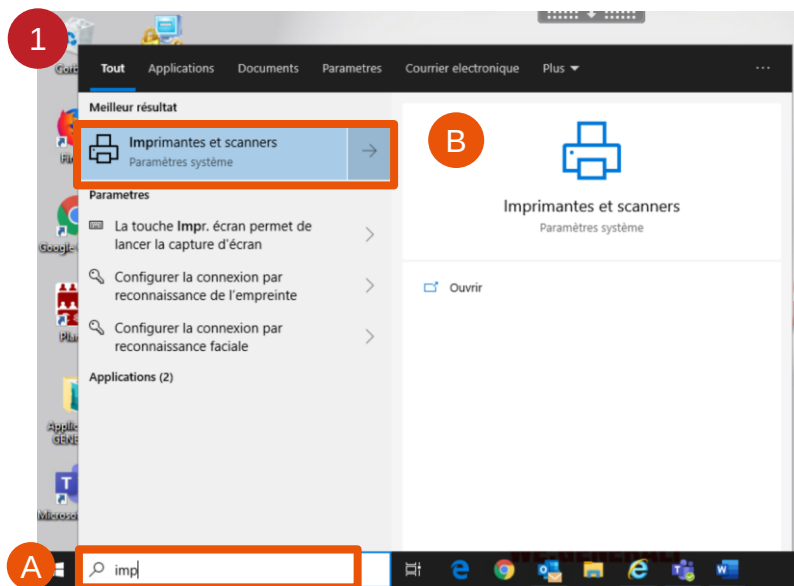
Je ne retrouve pas mon imprimante dans mon application lancée sur Applications WTS – 1/2



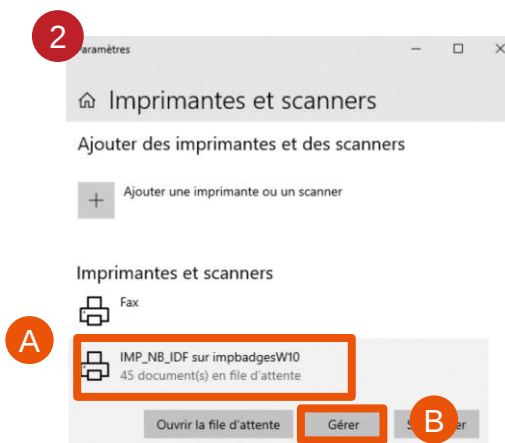
Lors de la première connexion au portail Applications WTS, il est important de vérifier l'imprimante définie par défaut sur votre poste de travail

Etape 1 : Depuis mon poste de travail, je définis une imprimante par défaut

- 1 Dans la barre de recherche Windows, **je saisis « imprimante » (A)**. Dans les résultats de ma recherche, **je clique sur « Imprimantes et scanners » (B)** pour accéder aux paramètres.



- 2 Un pop-up « Imprimantes et scanners » apparaît. **Je clique sur mon imprimante (A), puis je clique sur le bouton « Gérer » (B).**



- 3 Dans « Gérer votre appareil », **je clique sur le bouton « Définir par défaut ».**



FIX IT #5

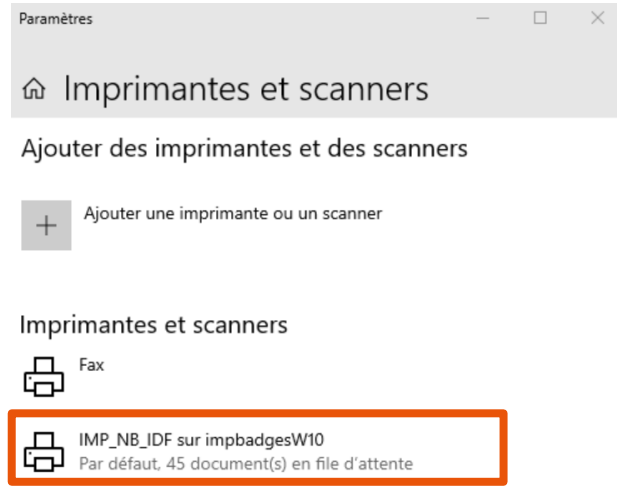
Je ne retrouve pas mon imprimante dans mon application lancée sur Applications WTS – 2/2



Etape 2 : Je vérifie que mon imprimante est proposée dans mes applications depuis WTS

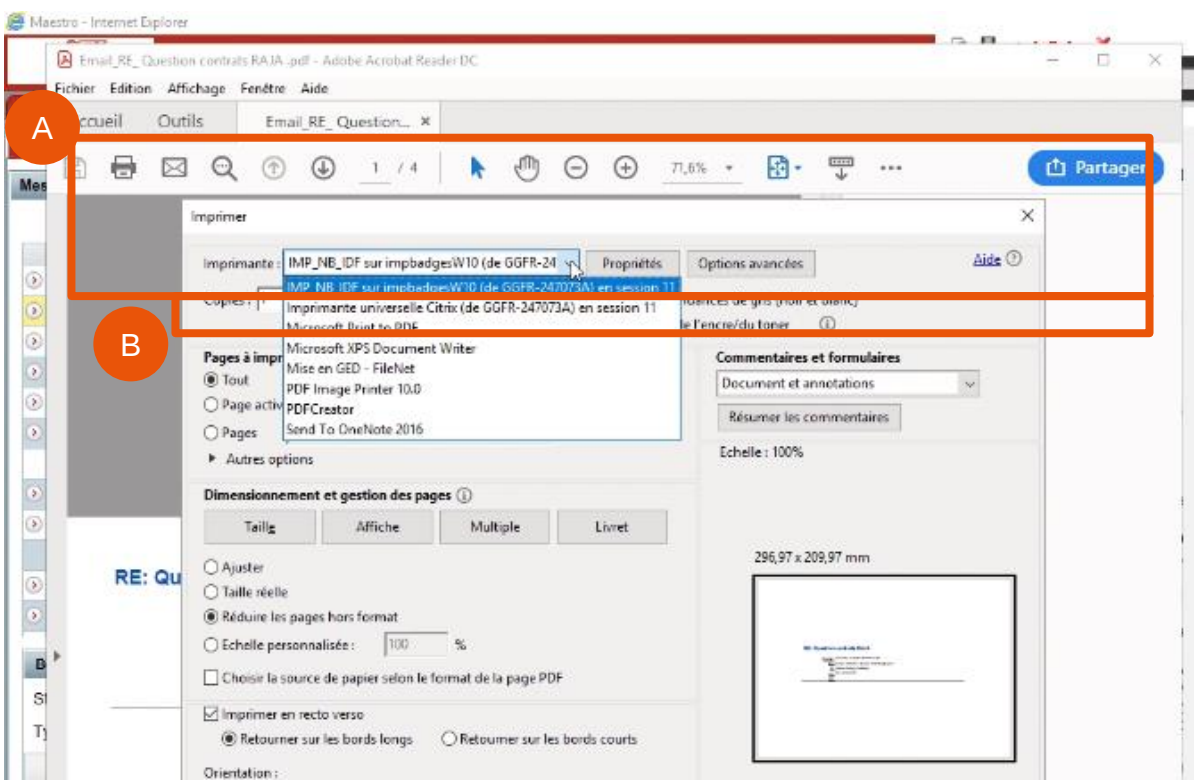
- 1

Dans la liste des mes imprimantes, je vérifie que la mention « par défaut » apparaît sous mon imprimante.



- 2

Dans mon application depuis le portail Applications WTS, je vérifie que mon imprimante par défaut apparaît (A) lorsque je lance une impression.
« L'imprimante universelle Citrix » correspond également à votre imprimante par défaut (B).



FIX IT #6

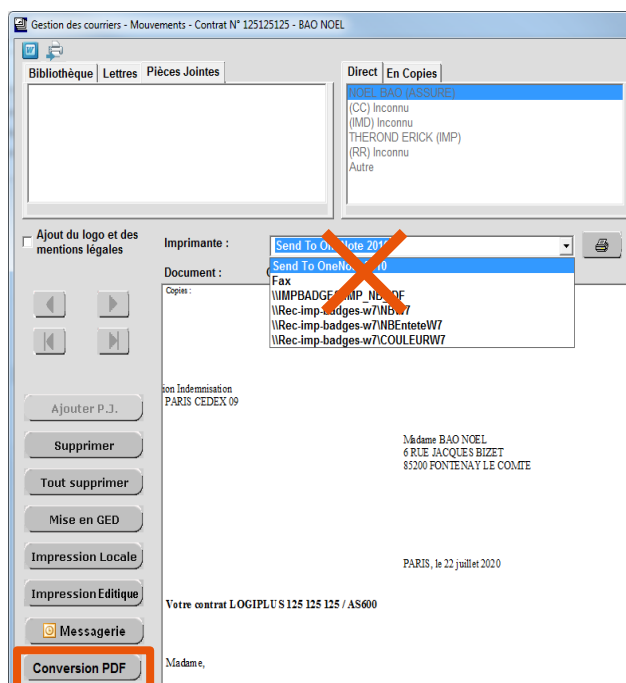
Je n'ai plus l'imprimante PDFCREATOR



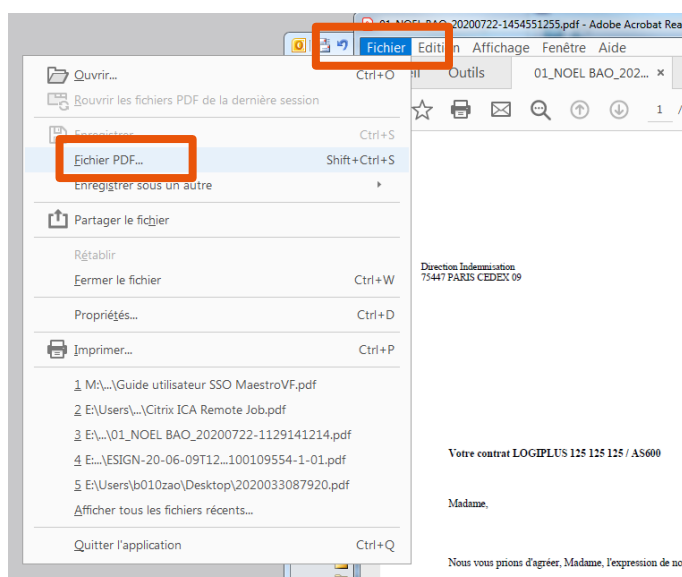
NEW La fonctionnalité de Conversion PDF à partir du Module Courrier de Maestro et du PDTGProx est modifiée.

Un nouveau bouton « Conversion PDF » permet d'enregistrer vos documents en PDF.

- 1 Pour enregistrer un document en PDF, je ne sélectionne plus d'imprimante.
Je clique directement sur le bouton « Conversion PDF » à gauche de l'écran.



- 2 Le fichier est généré et ouvert automatiquement dans Adobe Acrobat.
Je clique sur « Fichier » puis « Fichier PDF »



FIX IT #7

Je ne retrouve pas mes documents enregistrés sur mon bureau – 1/2



Je souhaite enregistrer un document PDF Maestro sur mon bureau/un dossier pour une utilisation extérieure (ex : envoi en PJ depuis Outlook).



Lorsque j'enregistre sur mon bureau (Desktop) un document MAESTRO via le portail Applications WTS, il est enregistré sur le bureau virtuel. Je ne pourrai pas le retrouver sur mon poste en local ou sur ma VDI.

Pour le retrouver, il me faudra alors l'enregistrer sur un des lecteurs réseaux pointant vers le nom de ma VDI dans le dossier de mon choix.

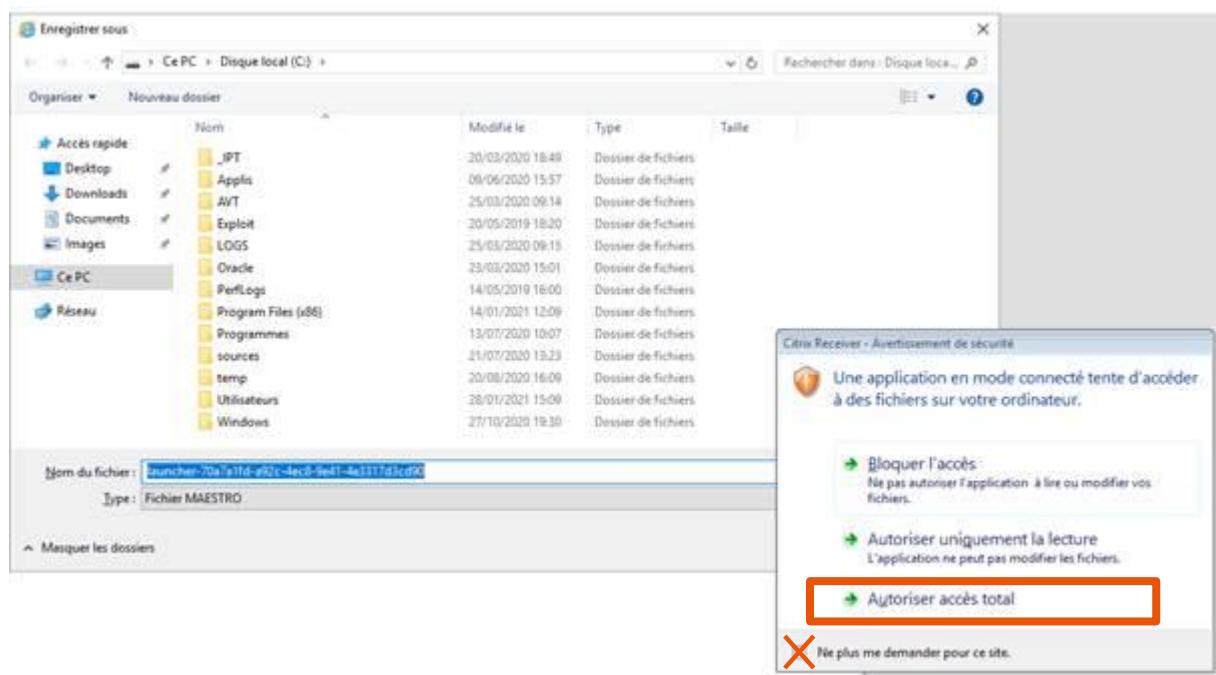
Exemple : Lecteur Réseau (P: sur XXXX)

Lecteur Réseau (U: sur XXXXX)

1

A la première ouverture de MAESTRO ou lorsque j'enregistre mon document MAESTRO, dans la fenêtre qui s'ouvre, je peux avoir un pop-up « Une application en mode connecté tente d'accéder à des fichiers sur votre ordinateur ».

Je clique sur « Autoriser accès total » et je coche la case « Ne plus me demander pour ce site ».



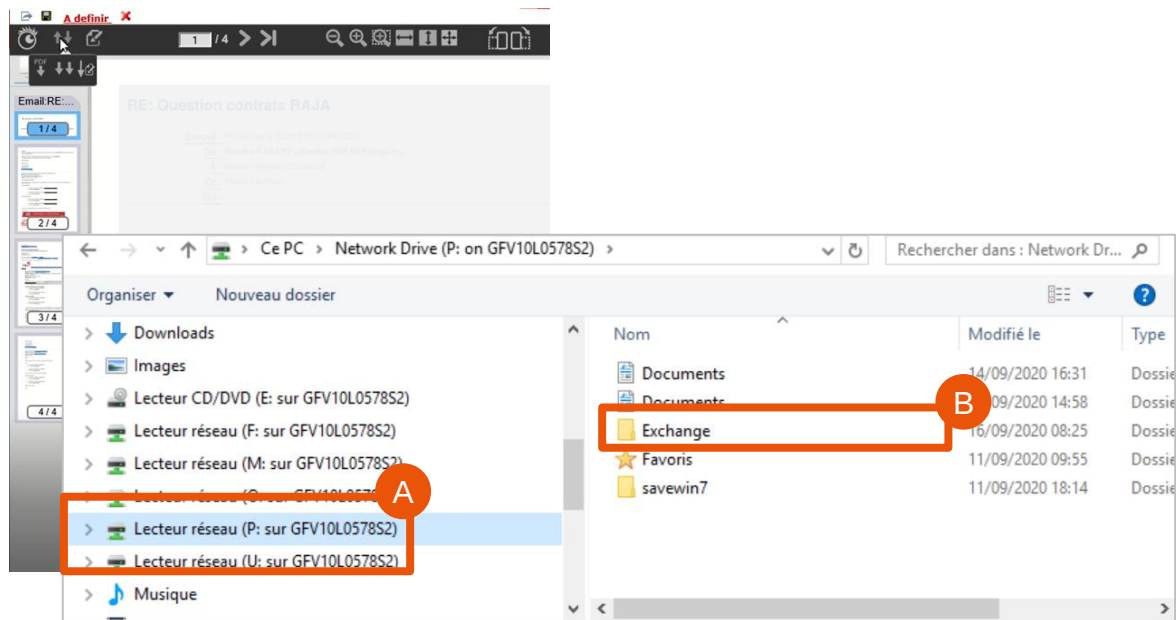
Si je clique par inadvertance sur « Bloquer l'accès » ou « Autoriser uniquement la lecture », je ne pourrais pas enregistrer mes documents sur le lecteur réseau :P ou :U . Je devrais suivre la procédure du FIX IT n°8 « Je ne peux pas enregistrer mes documents sur mon lecteur réseau (:P ou :U) ».

FIX IT #7

Je ne retrouve pas mes documents enregistrés sur mon bureau – 2/2



- 2 Je sélectionne mon lecteur réseau P: (A) ou un autre lecteur réseau, puis j'enregistre mon document dans le dossier souhaité.
Je peux épingler un dossier en faisant un clic-droit sur le dossier (B) pour le retrouver dans les « Accès rapide » (en haut de la liste des réseaux).



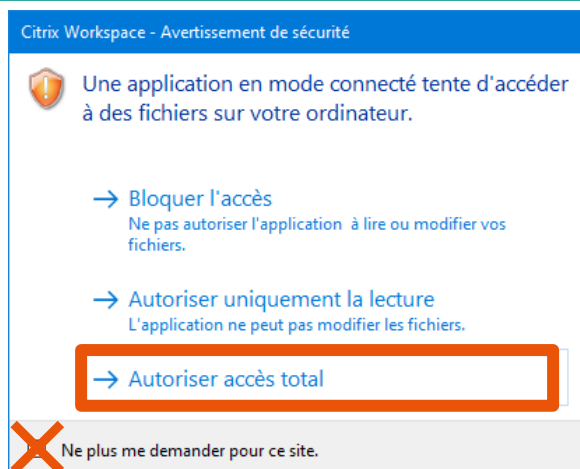
FIX IT #8

Je ne peux pas enregistrer mes documents sur mon lecteur réseau (:P ou :U) – 1/2

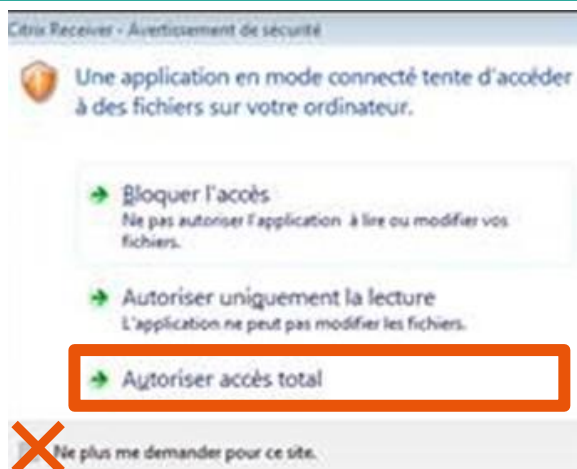


A l'ouverture de MAESTRO, ou lors de l'enregistrement d'un document depuis le portail Applications WTS, une pop-up « Une application en mode connecté tente d'accéder à des fichiers sur votre ordinateur » apparaît :

A l'ouverture de MAESTRO

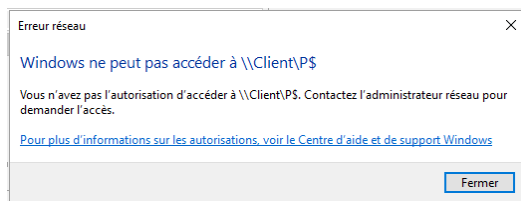


Lors de l'enregistrement d'un document



Je clique sur « Autoriser accès total » puis je coche la case « Ne plus me demander pour ce site » pour permettre d'accéder aux lecteurs réseaux depuis le portail Applications WTS.

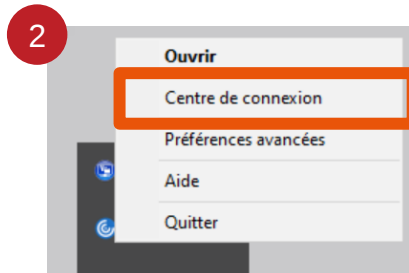
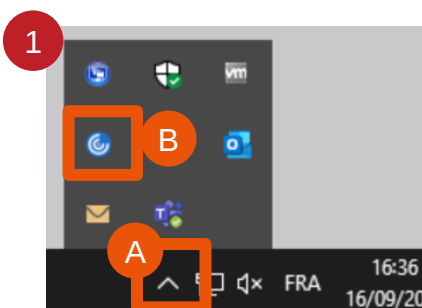
Si je clique par inadvertance sur « Bloquer l'accès » ou « Autoriser uniquement la lecture », je ne pourrais pas enregistrer mes documents sur le lecteur réseau :P ou :U. Un message d'erreur apparaît (ci-contre à droite) :



Si j'ai cliqué sur « Bloquer l'accès » ou « Autoriser uniquement la lecture », je dois changer mes préférences dans le Centre de Connexion Citrix pour pouvoir accéder aux lecteurs réseaux depuis le portail Applications WTS.

1 A droite de la barre des tâches Windows, je clique sur la flèche inversée (A), puis je clique droit sur l'icône « Citrix Workspace » (B).

2 Un menu s'affiche. Je clique sur « Centre de connexion ».

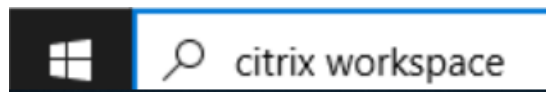


FIX IT #8

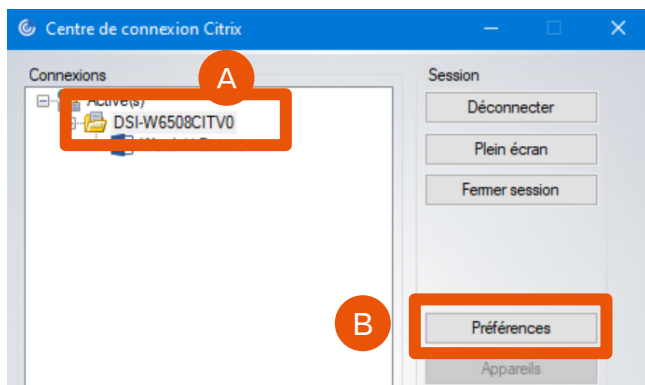
Je ne peux pas enregistrer mes documents sur mon lecteur réseau (:P ou :U) – 2/2



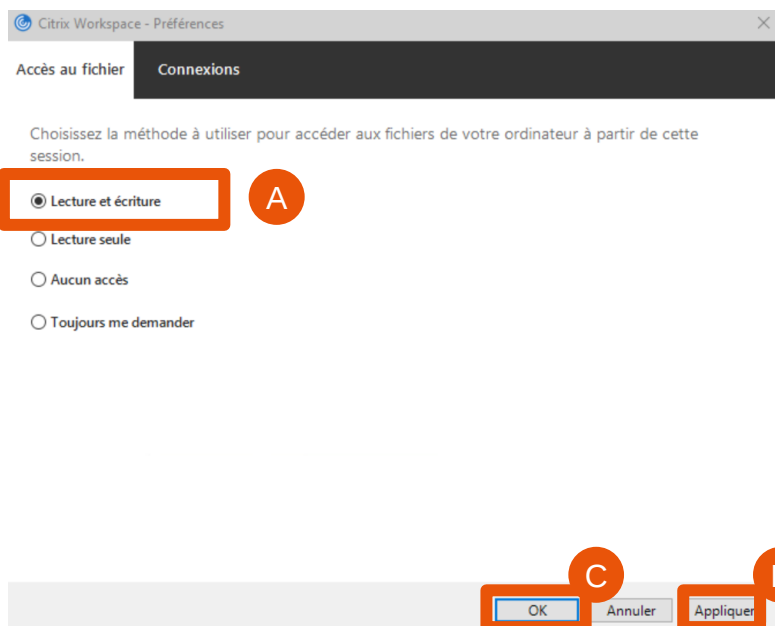
Si l'icone Application WTS n'apparaît pas dans la barre des tâches Windows, **je peux également la retrouver dans le menu Démarrer, dans la barre de recherche en tapant « Citrix Workspace »**



- 2 Dans le « Centre de connexion », je sélectionne le dossier portant le nom du serveur (A) et je clique sur Préférences (B).



- 3 Un pop-up « Préférences » s'ouvre. Je clique sur « Lecture et écriture » (A) puis sur Appliquer (B), puis sur OK (C). La fenêtre se ferme.



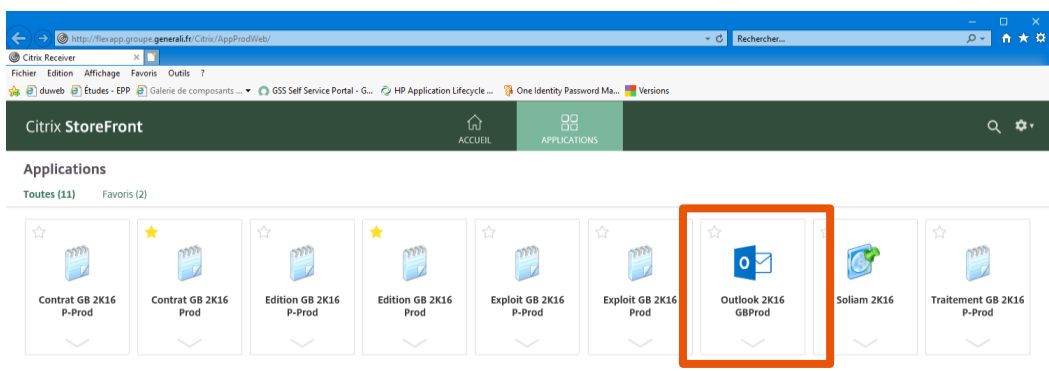
FIX IT #9

Je ne peux pas envoyer mon message depuis mon application avec ma boîte mail de service – 1/2



Afin de pouvoir **envoyer des messages Outlook via une boîte de service depuis une application (exemple : MAESTRO)**, il est nécessaire de lancer l'application Outlook une première fois depuis Application WTS pour configurer cette boîte mail. Outlook est disponible dans Applications WTS uniquement pour cette configuration. **Merci d'utiliser ensuite votre Outlook depuis votre VDI ou en local.**

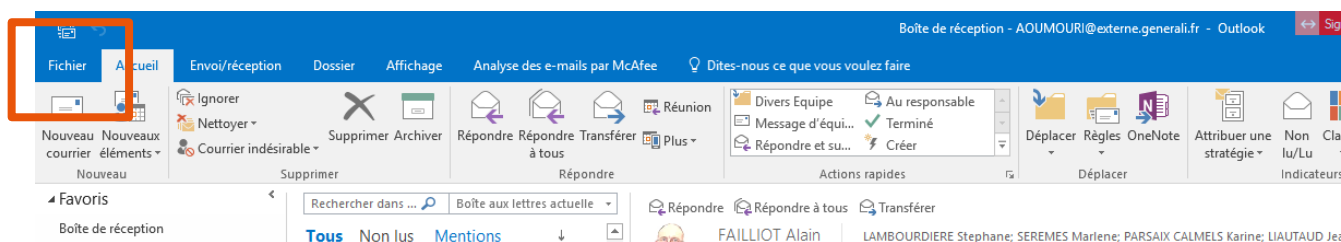
- 1 Depuis la page d'accueil Applications WTS, je clique sur Outlook 2K16 GBPROD pour lancer l'application.



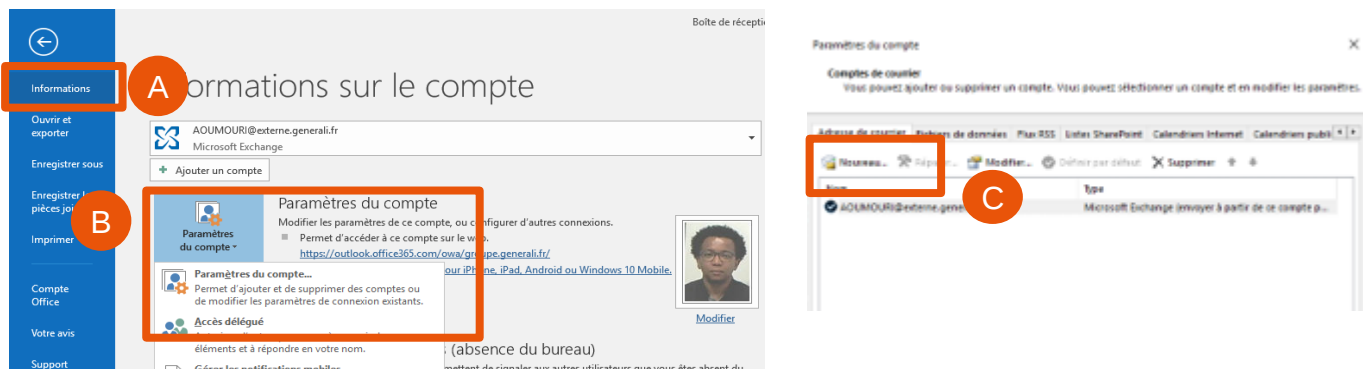
- 2 Si mon compte Office 365 n'est pas activé, je l'active en ouvrant l'application « Word 2K16N » depuis Applications WTS. Je l'active en renseignant mon adresse Generali sous le format `loginWindows@groupe.generali.fr` et mon mot de passe Windows (voir mode opératoire dans le guide « Premiers pas avec Applications WTS »).

J'accède ensuite à ma messagerie Outlook sous Applications WTS.

Je clique sur Fichier dans le menu Outlook.



- 3 Dans l'onglet Informations (A), je clique sur Paramètres de compte puis sur Paramètres du compte... (B). Dans l'onglet « Adresse Courrier » je clique sur Nouveau (C).

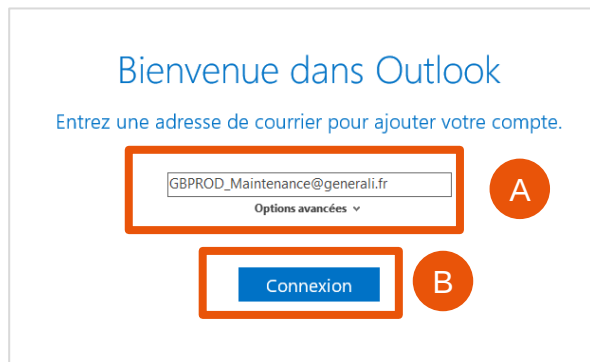


FIX IT #9

Je ne peux pas envoyer mon message depuis mon application avec ma boîte mail de service – 2/2



- 4 Une fenêtre « **Bienvenue dans Outlook** » s'ouvre.
Je renseigne l'adresse de la boîte de service Outlook (A), puis je clique sur Connexion (B).



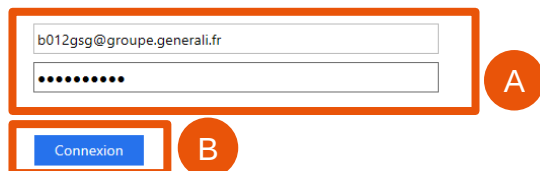
- 5 Une fenêtre « **Nous préparons votre environnement... merci de patienter** » s'affiche.



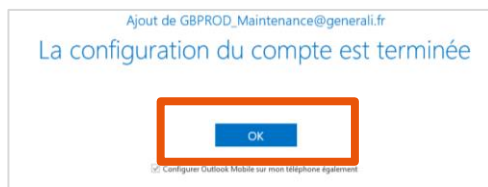
- 6 Une fenêtre « **Connexion avec votre compte professionnel** » s'ouvre.
Je renseigne mon adresse Generali sous le format loginWindows@groupe.generali.fr » et mon mot de passe Windows (A) et clique sur Connexion (B).

Assicurazioni Generali

Connexion avec votre compte professionnel

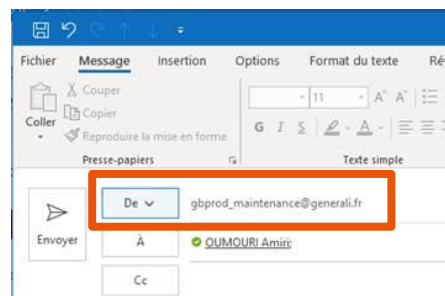


- 7 Une fenêtre « **La configuration du compte est terminée** » s'affiche.
Je clique sur OK pour terminer la configuration.
Je retrouve la boîte mail fonctionnelle dans ma messagerie Outlook.



- 8 Je retrouve la boîte mail fonctionnelle dans ma messagerie Outlook depuis Applications WTS.

Lorsque j'envoie un mail depuis mon application, je peux la sélectionner en émetteur du mail.



Il n'est pas nécessaire de relancer Outlook à chaque ouverture de session Application WTS pour envoyer un message d'une boîte de service depuis mon application. Cette configuration ne doit être effectuée qu'une fois.