



Ce document présente de façon détaillée le processus d'installation d'Universalis 2009 sous Windows. Vous trouverez également les procédures de dépannage et réponses aux questions les plus fréquentes.

Avant de commencer

- Ce document concerne l'utilisation d'Universalis 2009 sous Windows Vista. Si votre problème concerne l'installation du logiciel, veuillez vous référer à la documentation concernant l'installation, en allant sur le site d'assistance, à la page <http://assistance.universalis.fr/-Universalis-2009->
- Pour une meilleure qualité de service, nous vous remercions de ne contacter que le support technique qu'après avoir vérifié si la réponse à votre question ne se trouve pas dans ce document.

Démarrage d'Universalis 2009

Ce chapitre décrit la procédure normale de démarrage d'Universalis 2009. Les procédures de dépannage sont décrites dans les chapitres suivants.

- Double-cliquez sur l'icône Encyclopaedia Universalis se trouvant sur votre bureau.
- Une petite fenêtre est affichée pendant le chargement de l'application :



Le temps de chargement est variable selon la configuration et tout particulièrement selon la mémoire disponible sur l'ordinateur. Il est d'environ 20 à 30 secondes sur les configurations recommandées.

Dépannage

Si l'écran affiché ne présente aucune image, mais un fond gris, veuillez consulter le chapitre Dépannage 1 – Dossier d'installation incorrect.

Dépannage

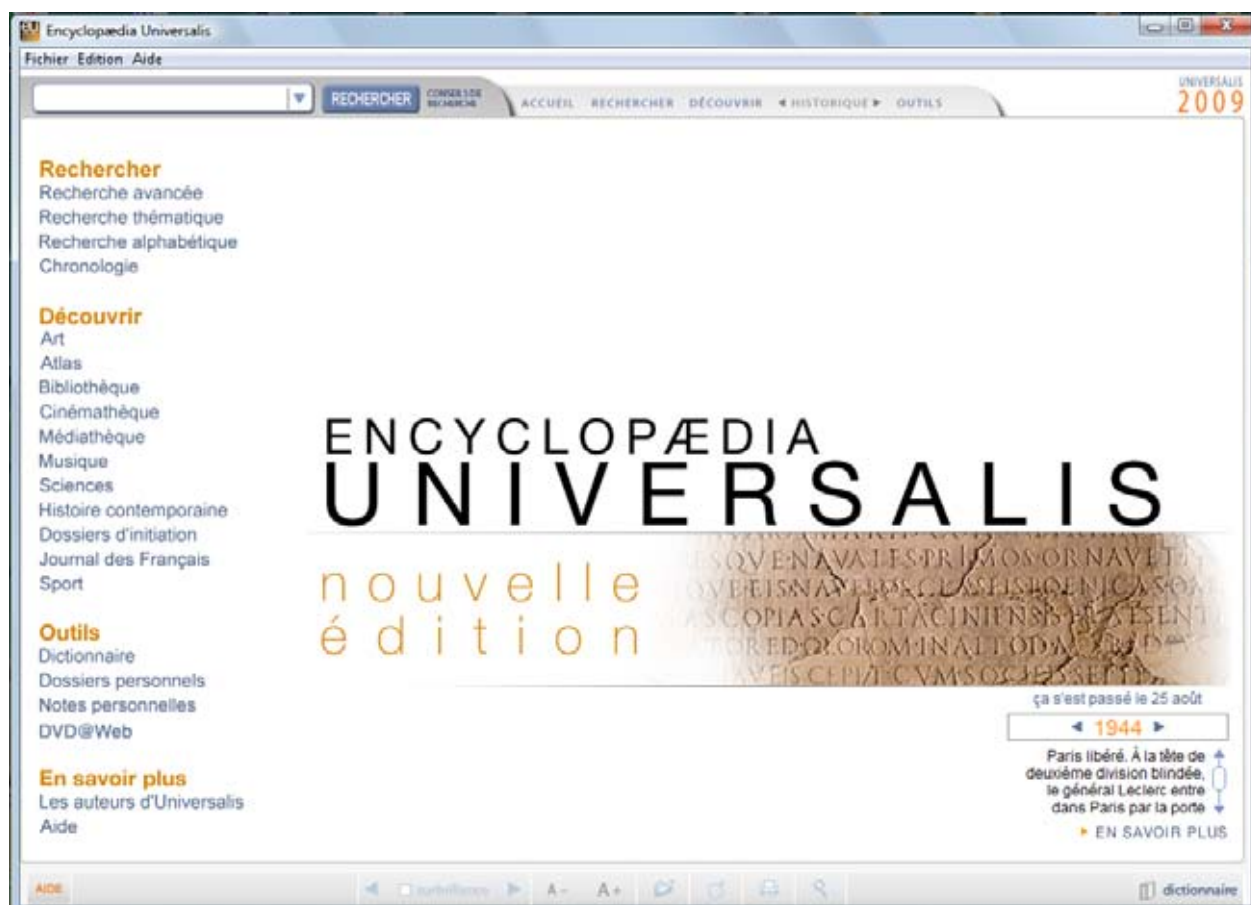
Si le chargement se bloque à l'étape de l'activation de la base média, veuillez consulter le chapitre Dépannage 2 – Blocage de l'activation de la base média.

Dépannage

Si le chargement se bloque à une autre étape, ou si aucun outil n'est actif sur la page d'accueil, veuillez consulter le chapitre Dépannage 3 – Blocage par le pare-feu



Lorsque le chargement est terminé, la page d'accueil de l'encyclopédie est affichée :



Nous vous invitons à consulter l'aide de l'encyclopédie en cliquant sur le bouton Aide, en bas à gauche de cette fenêtre.

Dépannage

1. Si la page d'accueil qui s'affiche est entièrement vide et que seuls les choix Fichier, Edition et Aide sont affichés en haut de la fenêtre, veuillez consulter le chapitre Dépannage 1 – Dossier d'installation incorrect.

2. Si la page d'accueil s'affiche comme ci-dessus mais qu'aucune recherche ne fonctionne, veuillez consulter le chapitre Dépannage 3 – Blocage par le pare-feu

Si la solution préconisée en 2. n'a pas donné de résultat, veuillez contacter le support technique en suivant les conseils données dans le chapitre

Dépannage 4 – Contacter le support technique



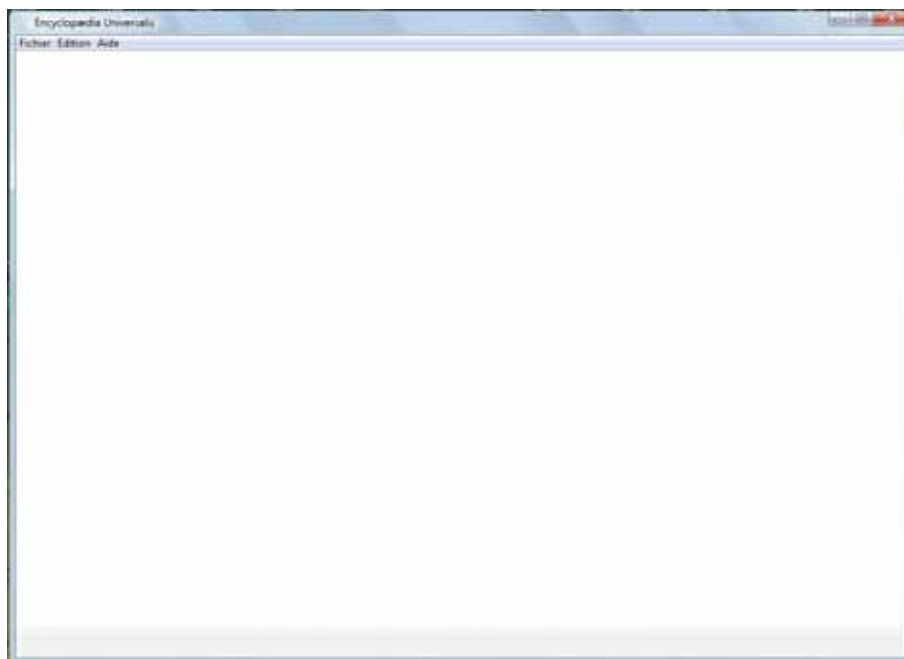
Dépannage 1 – Dossier d'installation incorrect

Symptômes

- Lors du démarrage d'Universalis, l'écran s'affichant au cours du chargement a un fond uniformément gris :



- À la fin du chargement, une fenêtre vide s'affiche :



Cause

Ce problème survient quand l'installation a été faite dans un dossier dont le nom comporte une ou plusieurs lettres accentuées, cédille ou caractères spéciaux, tel que par exemple « encyclopédie ».

Solution

- Désinstallez Universalis
- Réinstallez Universalis en choisissant un nom de dossier sans accent, ni cédille ni caractères spéciaux.



Dépannage 2 – Blocage lors du lancement d'Universalis

Symptômes

Sous Windows Vista, le chargement démarre et reste bloqué à l'étape de l'activation de la base médias.

Cause

Cela peut arriver lorsque le contrôle des comptes d'utilisateur de Windows Vista était actif lors de l'installation.

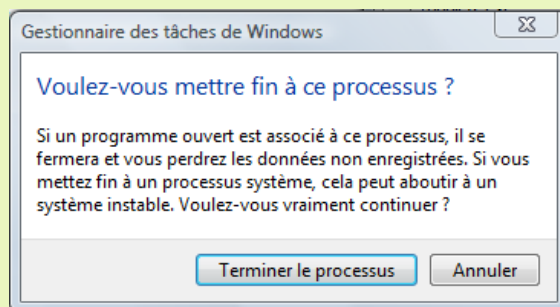


Solution

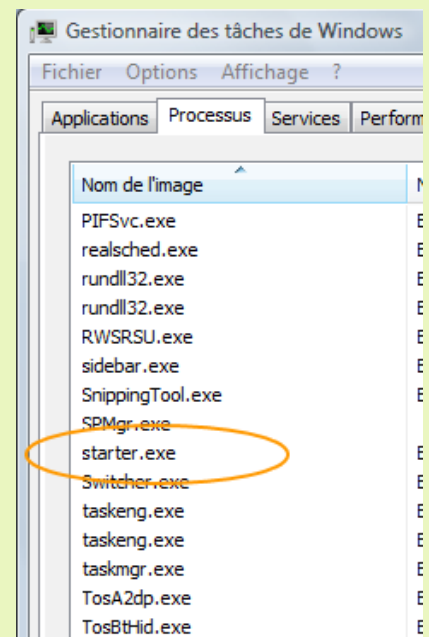
Cette procédure est à suivre pour le premier démarrage d'Universalis 2009.

Si la fenêtre de chargement est toujours affichée à l'écran, vous devez tout d'abord arrêter le chargement en cours. Pour cela :

- Faites un clic droit à un emplacement vide de la barre des tâches.
- Cliquez sur **Gestionnaire de tâches**
- Cliquez sur l'onglet **Processus**
- Dans la colonne *Nom de l'image*, repérez le programme **starter.exe** (ou **starter**). Cliquez sur ce nom.
- Cliquez ensuite sur le bouton **Arrêter le processus**.



- Confirmez en cliquant sur le bouton **Terminer le processus**



Vous pouvez ensuite démarrer Universalis 2009 en suivant les conseils de la page suivante.

Lorsque la fenêtre de chargement n'est plus affichée à l'écran, vous pouvez démarrer Universalis en suivant la procédure indiquée page suivante.

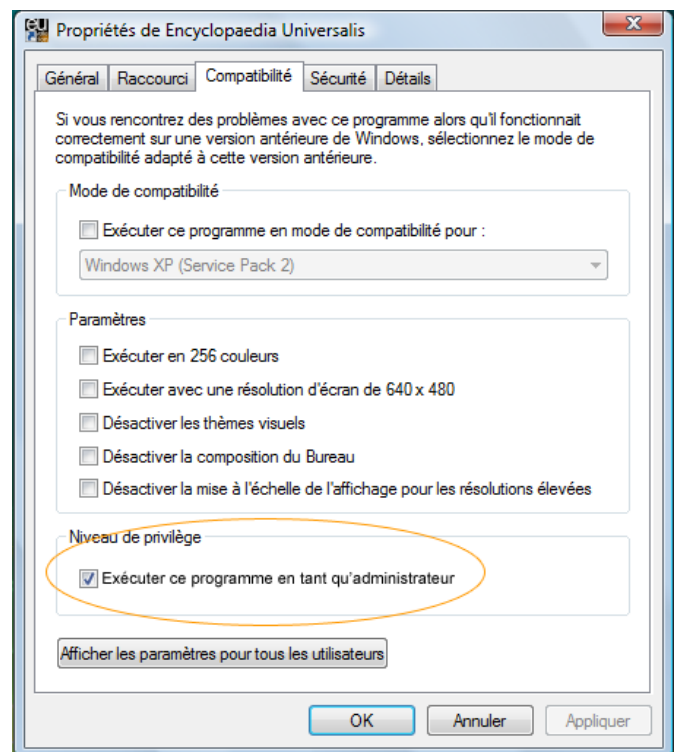


- Faites un clic droit sur l'icône Encyclopædia Universalis
- Un menu apparaît à l'écran, tel que celui présenté ci-contre (certains choix proposés peuvent être différents, en fonction des outils installés sur votre ordinateur)
- Cliquez sur Propriétés



- La fenêtre **Propriété de Encyclopaedia Universalis** s'ouvre.
- Cliquez sur l'onglet **Compatibilité**, puis cochez la case **Exécuter ce programme en tant qu'administrateur**.
- Cliquez sur le bouton **Appliquer**, puis cliquez sur le bouton **OK**.

Vous pouvez maintenant utiliser Universalis 2009 en double-cliquant sur son icône.





Dépannage 3 – Blocage par le pare-feu

Symptômes

- Le chargement d'Universalis reste bloqué. (Si cela arrive à l'étape de l'activation de la base médias, sur Windows Vista, voir page précédente)
- La page d'accueil s'ouvre mais elle est vide et aucun choix n'est actif

Cause

Le problème peut venir du pare-feu lorsque celui-ci a été configuré pour bloquer les connexions pour Universalis 2009.

En effet, Universalis 2009 fonctionne comme un serveur web local, avec différents modules qui communiquent entre eux. Si les communications entre les différents modules de l'application sont bloquées par un pare-feu, Universalis ne pourra pas fonctionner.

Les messages émis par les logiciels pare-feu peuvent être trompeurs et laisser croire d'Universalis tente de se connecter à Internet en affichant des messages d'alerte, car ils ne font pas la différence entre des connexions entre l'application et Internet, et les connexions internes à l'application et permettant aux différents composants de l'application de communiquer entre eux.

Solution

Autoriser toutes les connexions (entrantes et sortantes) pour Universalis 2009 dans le logiciel pare-feu.

Pour information le nom du programme correspondant à Universalis est starter (ou starter.exe).

Dépannage 4 – Contacter le support technique

Si toutes les procédures conseillées dans ce document ne vous ont pas permis de résoudre votre problème, ou si vous rencontrez un problème différent de ceux qui sont exposés ici, veuillez contacter le support technique par e-mail en envoyant les informations suivantes :

- Ouvrez le Poste de travail.
- Ouvrez le dossier d'installation d'Universalis (par défaut **C:\Program Files\Encyclopaedia Universalis**, sinon c'est le dossier que vous avez choisi au début de l'installation)
Remarque : sous Windows Vista, le dossier **Program Files** apparaît sous le nom de **Programmes** dans le Poste de travail.
- Copiez le fichier **Encyclopaedia_Universalis_InstallLog.log** se trouvant dans votre dossier, et insérez-le en pièce jointe dans votre e-mail
- Ouvrez le sous-dossier Encyclopaedia Universalis
- Ouvrez ensuite le sous-dossier **logs**
- Si ce dossier contient un fichier **universalis-error.log**, copiez également ce fichier et envoyez-le en pièce jointe dans votre e-mail.
- Envoyez votre e-mail à support@universalis.fr en précisant quelles sont les étapes qui posent problème et les différences que vous constatez par rapport à ce qui est décrit dans ce document.