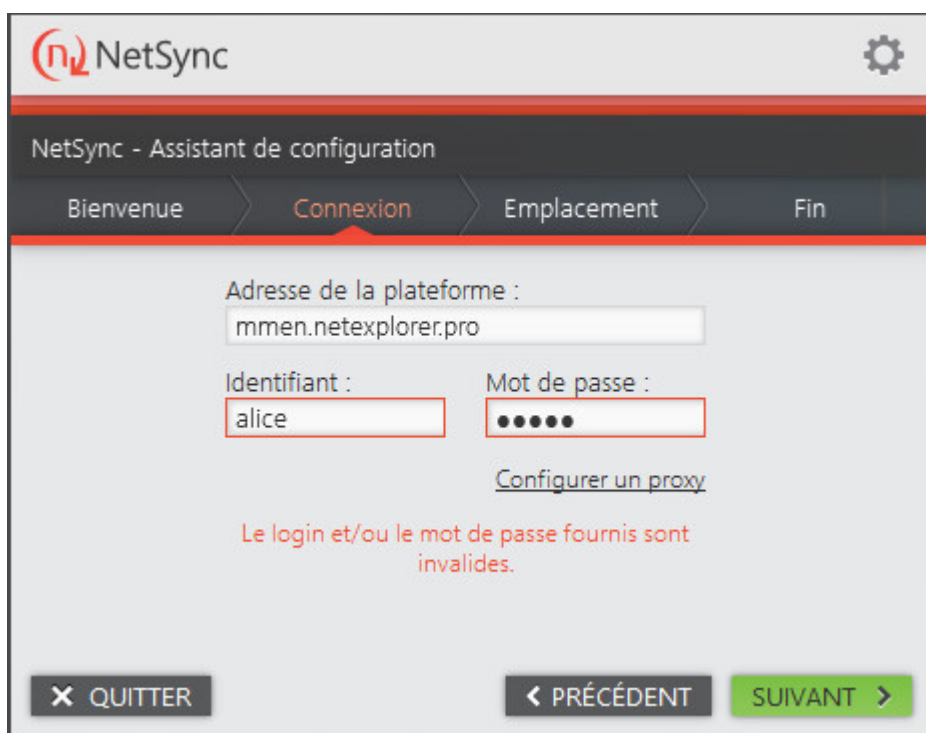


Impossible de se connecter à la plateforme distante

Nicolas ARBOUIN - 2023-12-27 - Messages d'erreur NetSync

Vous êtes en train d'installer NetSync et vous êtes bloqué à l'étape **Connexion** avec le message d'erreur suivant:



The screenshot shows the NetSync configuration assistant interface. At the top, there is a header with the NetSync logo and a gear icon. Below the header, the title "NetSync - Assistant de configuration" is displayed. The main area contains a progress bar with four steps: "Bienvenue", "Connexion", "Emplacement", and "Fin". The "Connexion" step is currently active. Below the progress bar, there are three input fields: "Adresse de la plateforme :" with the value "mmen.netexplorer.pro", "Identifiant :" with the value "alice", and "Mot de passe :" with a masked password. A link "Configurer un proxy" is visible below the password field. A red error message is displayed: "Le login et/ou le mot de passe fournis sont invalides." At the bottom, there are three buttons: "X QUITTER", "< PRÉCÉDENT", and "SUIVANT >".

Tester vos identifiants de connexion.

> **Ouvrez une page internet et essayez de vous connecter à votre plateforme.**


Si vous arrivez à vous connecter et que NetSync refuse de se connecter, **contacter votre administrateur.**


Il pourra vérifier si dans l'onglet **Evenements** de la rubrique **Gestion de la plateforme**, il y a une action CONNECT Error associé à votre identifiant utilisateur, avec le message:


```
SUPPORT1 C_CONNECT_NETSYNC_FORBIDDEN
```

Dans ce cas, il faudra:

- Cliquez sur la rubrique **Gestion de la plateforme.**

- Dans l'onglet **Utilisateur**, recherchez votre fiche utilisateur et cliquez sur le symbole 
- Dans l'onglet **Options de connexion**, repérez l'option **Synchronisation avec NetSync**:

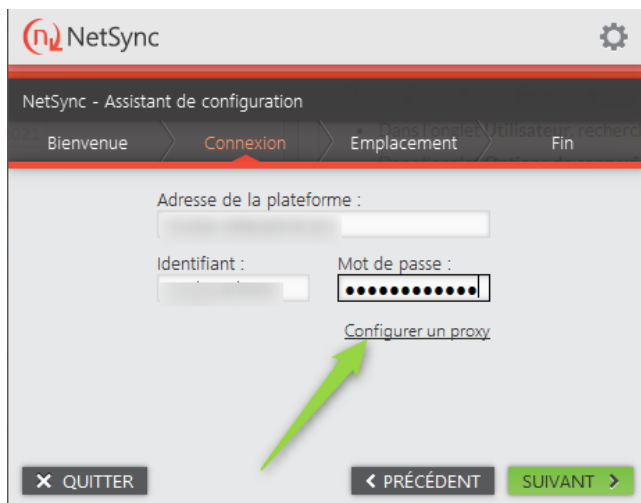
○ Si vous avez  alors c'est pour cette raison que ce NetSync n'arrive pas à se connecter. Il faut activer cette option pour pouvoir se connecter.

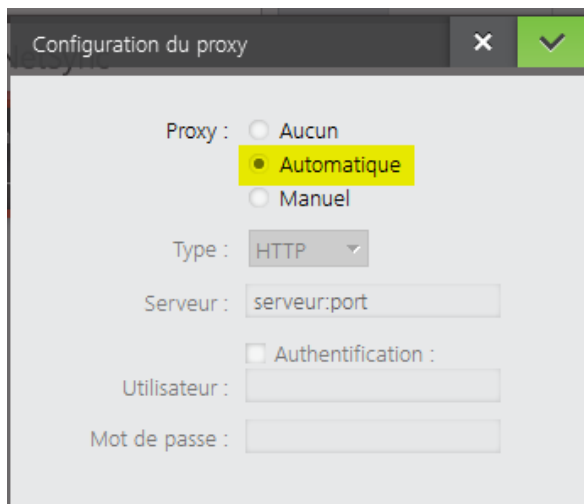
○ Si vous avez  alors il n'y a pas de raison que ce NetSync ne veuille pas se connecter.

→ Une fois que votre administrateur a activé l'option Synchronisation avec NetSync, vous pouvez reprendre l'installation de NetSync.

Remarques

- Si vous avez un proxy en place, vous pouvez aussi rencontrer ce message d'erreur. Il vous faut cliquer sur **Configurer un proxy** et le mettre en **Automatique**.





- Si le message persiste, vérifiez **l'état de votre pare-feu** et de **votre anti-virus**. Vous pouvez les désactiver temporairement pour que l'application se connecte. Si besoin le port de NetSync est le 443.
- Enfin, en dernier recours vous pouvez désactiver **le filtrage SSL** de votre anti-virus (qui reste actif même si vous désactivez votre anti-virus) et retenter la connexion.