

# Infos support

Informations liées aux délais d'interventions, à l'installation des logiciels de prise en main à distance, etc.

- [Comment télécharger et installer AnyDesk ?](#)
- [Comment vérifier si mon IP est blacklisté ?](#)
- [Comment vérifier si je suis concerné par la mise à jour Analytics ?](#)
- [Comment faire une demande au support](#)
- [Comment créer ma clé API pour Google Maps](#)

# Comment télécharger et installer AnyDesk ?

Afin de pouvoir prendre la main à distance sur votre poste, vous devez au préalable lancer un logiciel sur ce dernier.

Nous utilisons essentiellement le logiciel AnyDesk qui est simple d'utilisation et dont l'installation n'est pas obligatoire pour l'exécuter.

## Téléchargement

Pour télécharger le fichier, rendez-vous sur le site des développeurs : <https://www.anydesk.com>

Animation réalisé sous Google Chrome, l'emplacement du téléchargement varie selon votre système d'exploitation et votre navigateur

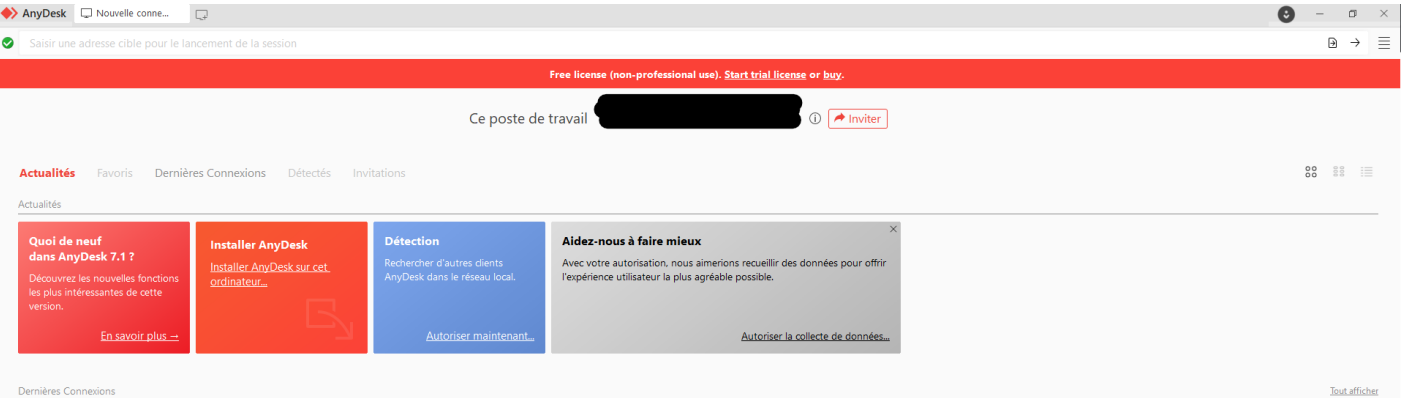


## Lancement du logiciel

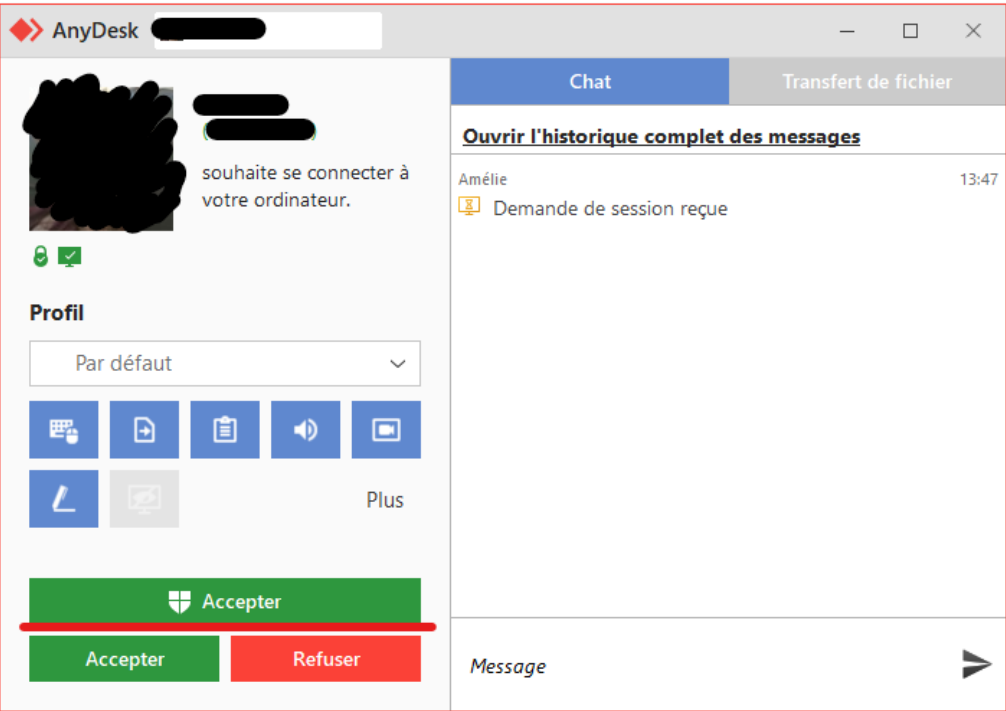
Une fois que vous avez lancé le logiciel, une fenêtre va apparaître avec un **identifiant à 9 chiffres** que vous devrez fournir au membre de Z-INDEX afin de lui autoriser l'accès. Lorsque nous allons nous connecter, vous allez devoir autoriser la connexion à votre poste dans la fenêtre qui va

apparaître à l'écran.

Écran avec l'identifiant



Fenêtre d'autorisation qui apparaît à l'écran



# Comment vérifier si mon IP est blacklisté ?

Si jamais vous avez tenté de vous connecter à plusieurs reprises (connexion à une boîte mail, une administration de site, un accès de préproduction) ; que vous avez effectué trop de connexions en peu de temps ou que vous obtenez tout simplement une page / message d'erreur vous précisant un "temps d'attente dépassé" ou "Timeout"; vous avez probablement été **blacklisté**.

Afin de voir s'il s'agit bien de ce problème, voici plusieurs vérifications à effectuer.

## Connexion internet

Pour vérifier si le problème ne vient pas de votre connexion internet, tentez d'effectuer une recherche Google ou d'accéder à un autre site. Si tout fonctionne, veuillez passer à l'étape suivante.

## Le type d'erreur

Si vous souhaitez accéder à votre site internet, tentez de vous rendre sur une page différente, si celle-ci s'affiche il s'agit alors d'une erreur d'exécution au niveau du code et votre adresse IP n'est pas blacklisté. Dans le cas contraire, passez à l'étape suivante

## Tester un réseau différent

Dernière étape, afin d'être sûr qu'il s'agisse bien du blacklistage de votre IP et non d'un problème venant d'une connectivité réseau du serveur (dans ce cas, nous sommes informés de la situation en amont et travaillons déjà activement à la résolution du problème), vous pouvez tenter d'accéder au site depuis un autre réseau internet (votre téléphone via la 4G par exemple). Si vous réussissez à accéder à votre site / service, dans ce cas, il s'agit bien du blacklistage de votre IP.

Afin de résoudre le problème, merci de nous envoyer votre adresse IP (disponible via le site <https://www.what-is-my-ipv4.com/en>) par mail afin que l'on procède au déblocage et pour identifier l'origine du problème.

## What is my IPv4?

Your IPv4 is

80.██.██.██

# Comment vérifier si je suis concerné par la mise à jour Analytics ?

Si vous possédez un site Web et utilisez Google Analytics pour suivre votre trafic et vos données de conversion, il est important de savoir si vous utilisez la version Universal Analytics ou la version plus récente, Google Analytics 4 (GA4). La version Universal Analytics ne sera plus prise en charge par Google à partir du 1er juillet 2023 et supprimée en **Juillet 2024**, donc si vous utilisez encore cette version, il est important de passer à GA4 avant cette date.

Voici comment vérifier si votre site Web utilise Universal Analytics ou GA4 :

## 1 - Via Google Analytics

1. Connectez-vous à votre compte Google Analytics en visitant <https://analytics.google.com/> et en saisissant vos informations de connexion.
2. Une fois que vous êtes connecté, sélectionnez le compte, la propriété et la vue de rapport associés à votre site Web.
3. Cliquez sur "Admin" dans le coin inférieur gauche de l'écran.
4. Dans la colonne "Propriété", cliquez sur "Informations de suivi" et sélectionnez "Code de suivi".
5. Vous verrez une boîte de code qui commence par "UA-" si vous utilisez Universal Analytics. Si vous utilisez GA4, vous verrez un code qui commence par "G-".
6. Si vous voyez un code de suivi qui commence par "UA-", cela signifie que vous utilisez Universal Analytics. Si vous voyez un code de suivi qui commence par "G-", cela signifie que vous utilisez GA4.

## 2 - Via le code source de votre site (avancée)

Voici comment vérifier si votre site utilise Universal Analytics ou Google Analytics 4 via le code source de votre site :

1. Ouvrez la page de votre site dans votre navigateur et faites un clic droit n'importe où sur la page. Dans le menu qui s'affiche, sélectionnez "Afficher le code source de la page" ou "Inspecter l'élément" (selon le navigateur que vous utilisez).
2. Une fois que vous avez ouvert l'outil de développement, recherchez la balise "script". Cela peut être fait en utilisant la fonction de recherche de l'outil de développement en tapant

"script".

3. Cherchez le code d'initialisation de Google Analytics. Si votre site utilise Universal Analytics, vous devriez trouver un code commençant par "ga('create', 'UA-". Le code de suivi de Google Analytics 4, quant à lui, commencera par "gtag('config', 'G-" ou "gtag('config', 'AW-" pour les annonces Google.

Si vous ne trouvez aucun de ces codes, cela signifie que votre site n'utilise pas Google Analytics. En vérifiant votre code de suivi, vous pouvez facilement déterminer si vous utilisez Universal Analytics ou GA4. Si vous utilisez encore Universal Analytics, il est recommandé de passer à GA4 avant le 1er juillet 2023 pour continuer à suivre efficacement votre trafic et vos conversions.

**L'intégralité des données Universal Analytics seront supprimées dès juillet 2024.**

# Comment faire une demande au support

Si vous êtes un client de Z-Index et que vous rencontrez des problèmes avec votre site ou vos services mails, nous sommes là pour vous aider. Nous offrons un support par e-mail pour résoudre tout problème que vous pourriez rencontrer.

Afin de nous aider à résoudre votre problème rapidement et efficacement, nous avons besoin de certaines informations de votre part.

Voici comment faire une demande de support par e-mail :

## Étape 1 : Préparez les informations nécessaires

Avant de contacter notre support par e-mail, veuillez vous assurer que vous avez à minima les informations suivantes à portée de main :

- Le message d'erreur (le cas échéant)
- Une capture d'écran du problème rencontré
- La procédure pour reproduire cette erreur
- Toute information complémentaire jugée utile

Ces informations nous aideront à comprendre et à résoudre votre problème plus rapidement.

## Étape 2 : Envoyez un e-mail à notre support

Une fois que vous avez préparé toutes les informations nécessaires, vous pouvez envoyer un e-mail à notre support à l'adresse [support@zindex.fr](mailto:support@zindex.fr). Dans votre e-mail, veuillez fournir les informations suivantes :

- Un sujet clair et concis indiquant le problème que vous rencontrez
- Une description détaillée du problème que vous rencontrez, y compris tout message d'erreur que vous avez reçu
- Une capture d'écran du problème rencontré
- La procédure pour reproduire cette erreur
- Toute information complémentaire jugée utile

Veuillez noter que plus les informations que vous fournissez sont détaillées, plus nous pourrons résoudre votre problème rapidement.



## Étape 3 : Attendez notre réponse

Une fois que vous avez envoyé votre e-mail à notre support, nous examinerons votre demande et vous répondrons dès que possible avec des instructions pour résoudre votre problème. En fonction de la demande, celle-ci sera traitée entre 3 et 5 jours ouvrés à la date de prise en charge par nos équipes.

# Comment créer ma clé API pour Google Maps

Dans cet article de FAQ, nous vous guiderons à travers le processus complet de création d'une clé API Google Maps dans la console Google Cloud, y compris les étapes pour entrer les coordonnées bancaires. Si jamais vous rencontrez des difficultés, nous pouvons prendre en charge la création ainsi que la facturation, cependant une régularisation de votre hébergement vous sera demandé.

## 1. Qu'est-ce qu'une clé API Google Maps et pourquoi en ai-je besoin ?

Une clé API Google Maps est une clé d'authentification requise pour accéder aux services de cartographie de Google, tels que Google Maps JavaScript API, Geocoding API, ou Directions API. Elle permet à votre site web d'afficher des cartes, des marqueurs, et d'effectuer des opérations liées à la géolocalisation.

## 2. Comment puis-je créer une clé API Google Maps ?

**Suivez ces étapes pour créer une clé API Google Maps :**

### 2.1. Connectez-vous à la Console Google Cloud

Allez sur le site <https://console.cloud.google.com> et connectez-vous avec votre compte Google. Si vous n'en avez pas, vous pouvez en créer un gratuitement.

### 2.2. Créez un nouveau projet

La première chose à faire est de créer un "projet" pour votre site web. Cliquez sur le bouton "Sélectionner un projet" en haut de la page, puis choisissez "Nouveau projet". Donnez-lui un nom et cliquez sur "Créer".

### 2.3. Activez les APIs Google Maps

Une fois votre projet créé, vous devez activer les services Google Maps dont vous avez besoin. Pour ce faire, cliquez sur "Activer les APIs et les services". Ensuite, dans la barre de recherche, tapez "Google Maps JavaScript API". Cliquez sur la proposition qui apparaît et cliquez sur le bouton "Activer". Vous devrez également activer les services "Geocoding API" et "Places API"

## 2.4. Configurez les restrictions de clé API

Après avoir activé les APIs, allez dans "Clés" dans le menu de gauche, puis cliquez sur "Créer une clé API". Vous pouvez définir des restrictions sur l'utilisation de la clé API, telles que les URL autorisées. Il vous suffit d'entrer l'URL de votre site en utilisant ce format :

```
*.domaine.com/*
```

## 2.5. Configurez la facturation

Avant de pouvoir utiliser votre clé API Google Maps, vous devrez configurer la facturation. Cliquez sur "Configurer la facturation" dans la fenêtre contextuelle. Suivez les instructions pour ajouter les informations de votre carte de crédit ou de débit. Google utilisera ces informations uniquement à des fins de vérification, et cela ne signifie pas nécessairement que vous serez facturé.

## 2.6. Copiez votre clé API

Une fois la clé API créée, copiez-la depuis la console Google Cloud. Veuillez nous la transmettre par mail afin que nous l'ajoutions à votre site internet

# 3. Puis-je utiliser Google Maps sans configurer la facturation ?

Malheureusement, non. Google Cloud exige que vous configuriez la facturation pour utiliser les services Google Maps, même si vous n'avez pas l'intention de dépasser les limites gratuites. Cela permet à Google de vérifier votre identité et d'assurer la qualité de service.

# 4. Comment puis-je vérifier l'utilisation de ma clé API Google Maps ou les coûts associés ?

Dans la console Google Cloud, vous pouvez accéder à "Tableau de bord de facturation" pour suivre l'utilisation de votre clé API Google Maps et voir les coûts associés. Vous y trouverez des détails sur la consommation de quotas et les factures.