

**Veillez créer les fichiers journaux ci-dessous lors de la reproduction du problème que vous avez signalé.**

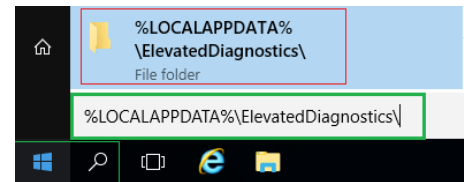
Veillez télécharger l'application **ICESDPTool** sur l'ordinateur affecté.

**ICESDPTool:** <http://aka.ms/icesdptool>

(veuillez trouver une autre [version avec des captures d'écran ici](#))

***Veillez utiliser cet outil et recueillir des informations diagnostiques pendant que vous reproduisez le problème.***

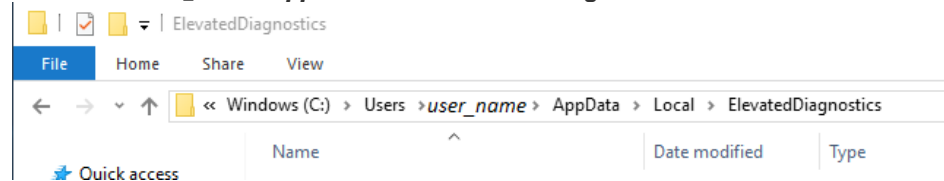
*\*\* Installer le certificat lorsqu'il est proposé.*



*Veillez envoyer les données enregistrées une fois terminées, celles-ci sont disponibles à l'adresse suivante :*

**%LOCALAPPDATA%\ElevatedDiagnostics\**

**C:\Users\LOGIN\_NAME\AppData\Local\ElevatedDiagnostics\**



**\*\*\* Les journaux n'apparaîtront que lorsque vous aurez terminé l'application. \*\*\***

### **Instructions pour les étapes détaillées:**

- Dans la première boîte de dialogue s'affiche, cliquez sur **Suivant**.
- Dans l'écran de description, cliquez sur **Suivant**.
- Vous serez invité à installer le certificat de Fiddler. Cliquez sur **Oui**, s'il vous plaît.
- Dans la fenêtre « e connecter commence par la prochain », cliquez sur suivant.
- L'assistant tenterait de fermer toutes les applications et processus office ouverts.
- En cas de processus de travail ouvert, vous serez prié d'enregistrer votre travail.
- Sinon, le processus se terminera après un certain temps.

Lorsque vous voyez la fenêtre « **Journalisation en cours de traitement** », vous pouvez maintenant **reproduire le message de problème/erreur signalé**.

Ne cliquez pas sur [Arrêter l'enregistrement] jusqu'à ce que la reproduction de l'erreur soit terminée.

**Après la reproduction** de votre scénario, retournez à la boîte de dialogue ci-dessus et cliquez sur Arrêter. L'assistant tentera ensuite de **supprimer le certificat fiddler** précédemment installé. Veuillez **cliquer** sur **Oui** pour confirmer.

L'assistant vous demandera alors d'entrer un **mot de passe** pour protéger vos fichiers enregistrés. Veuillez entrer un **mot de passe**, vous pouvez entrer « **1234** » comme mot de passe (« **mot de passe par défaut** »).

Dans le cas où vous choisissez d'entrer un **mot de passe différent** pour des raisons personnelles, assurez-vous que vous **l'envoyez** séparément.

Lorsque vous accédez à la dernière boîte de dialogue, sélectionnez **Fermer** le dépanneur pour terminer correctement le processus de diagnostic SDP.

**Remarque : L'ICESDPTool recueille les informations suivantes selon**  
**[Connexion à Office et diagnostics d'authentification](#)**

- **Windows Step Recorder (.mht)**
- **Fiddler Trace (.saz)**
- **Event Trace Logs (.etl)**
- **Registry Dump, Before and After (.reg)**
- **Windows CredManager Cache (.txt)**

**Veuillez enregistrer les informations de diagnostic collectées**

(ceux-ci contiennent l'enregistrement Fiddler) enregistré **dans le dossier suivant :**

**[%LOCALAPPDATA%\ElevatedDiagnostics\](#)**

Dossier absolu: **[C:\Users\USER\\_NAME\AppData\Local\ElevatedDiagnostics](#)**

*\* Le dossier **Appdata** par défaut est un dossier **invisible***

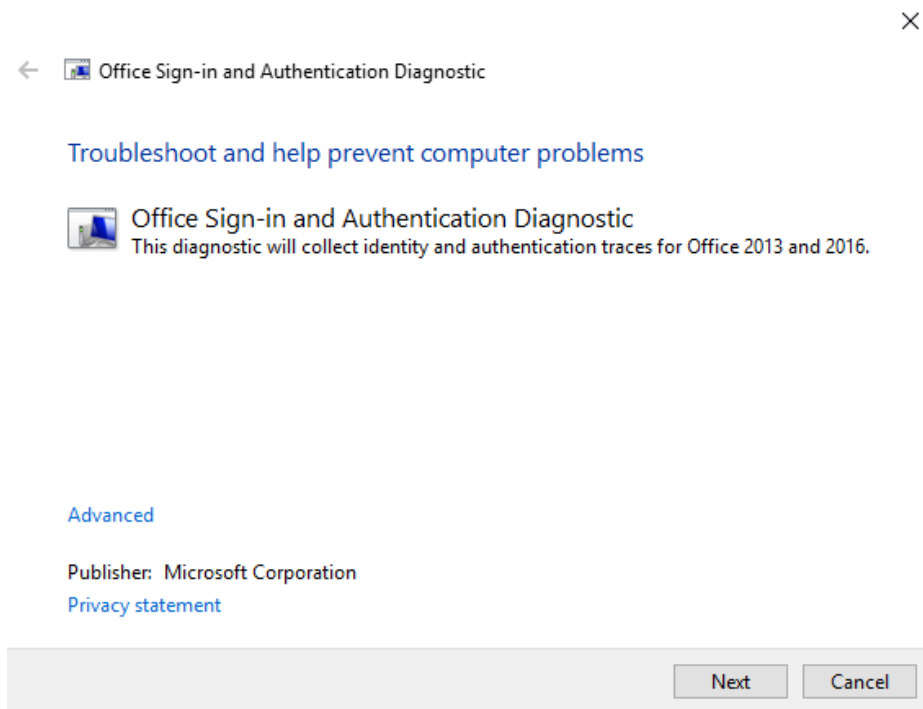
*\*\* Dans le **gestionnaire de fichiers** > **en haut** > **vue** > **afficher les fichiers invisibles**.*

*\*\*\*SVP, les journaux n'apparaîtront pas jusqu'à la fin lorsque vous avez terminé le programme.*

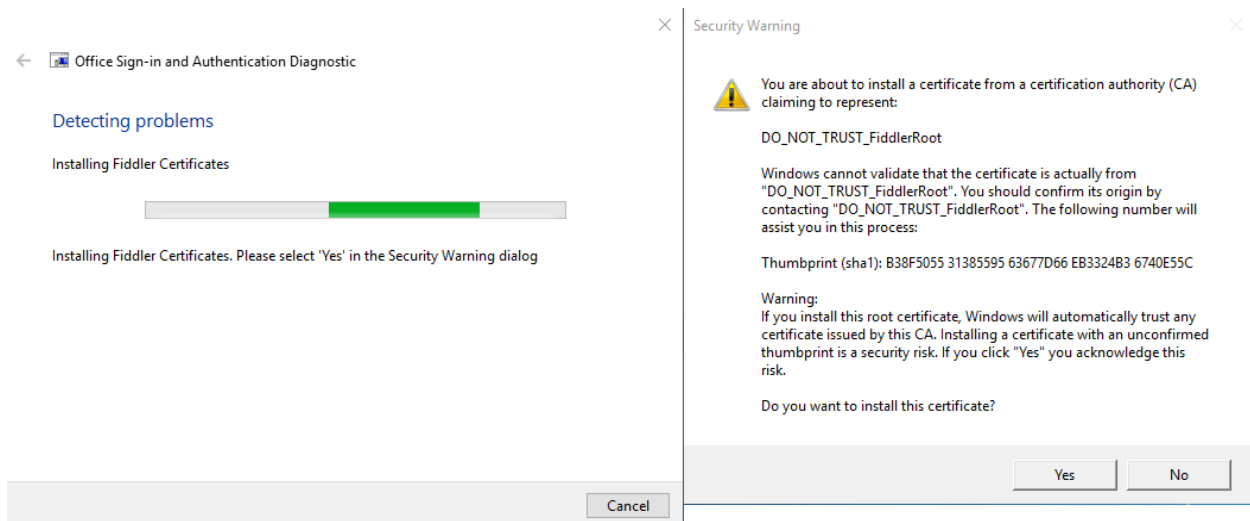
s'il vous plaît télécharger dans le Centre d'administration > les demandes de service de  
> de support (ou en tant que pièce jointe dans un e-mail de la demande de service).

- **Suivre les étapes ci-dessus avec des captures d'écran**

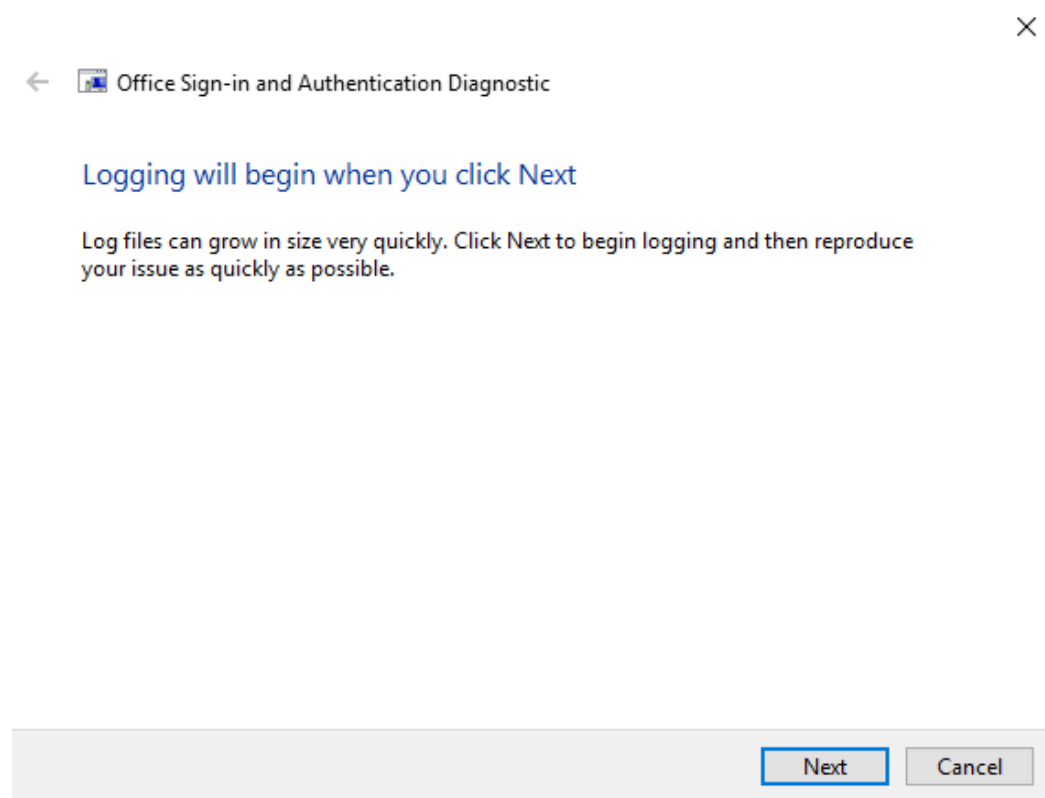
## (1) **Démarrer l'installation**



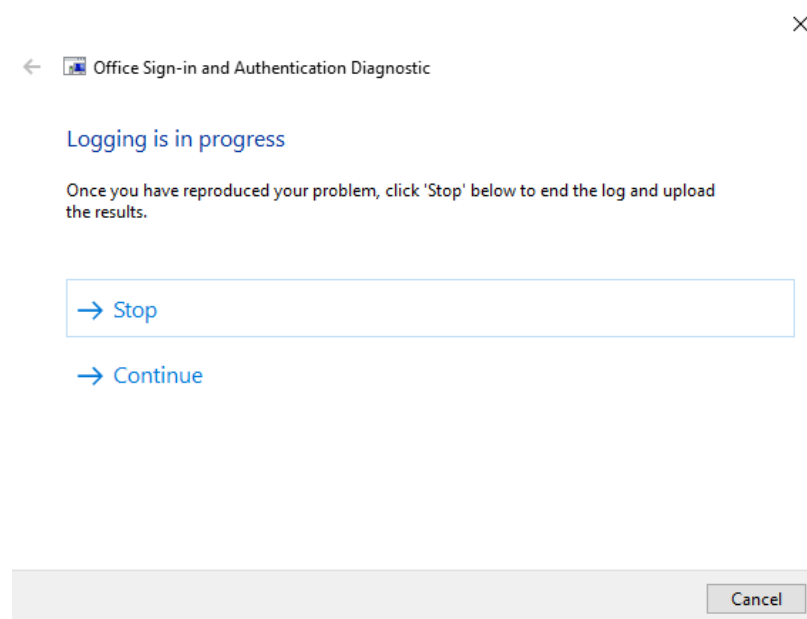
## (2) **Installer le certificat**



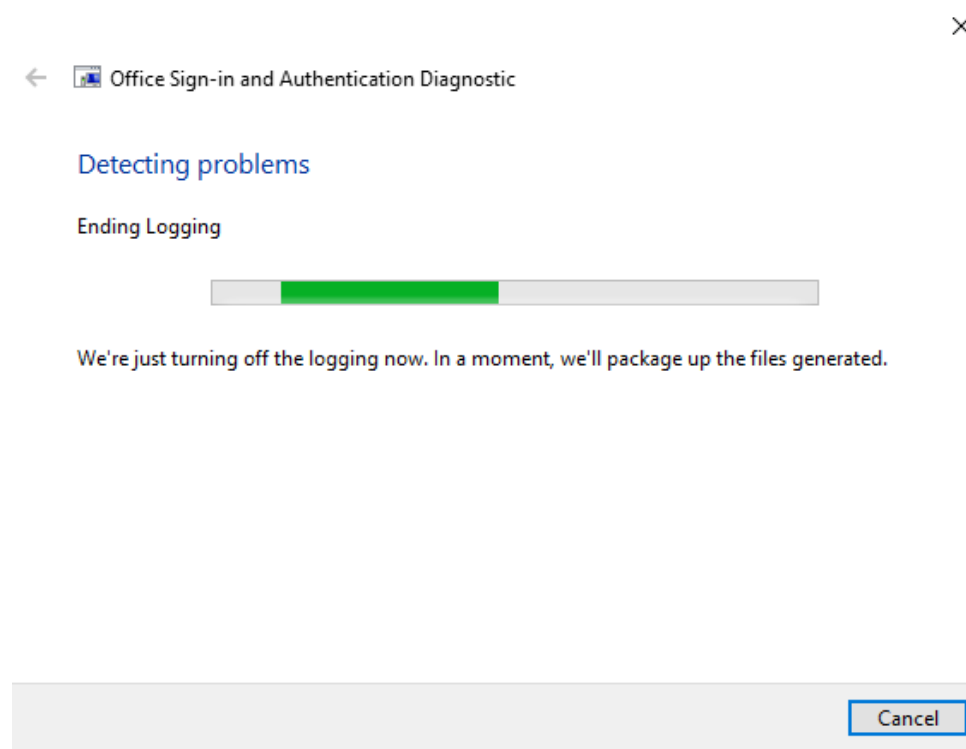
### **(3) Commencer à enregistrer – confirmer avec [Suivant]**



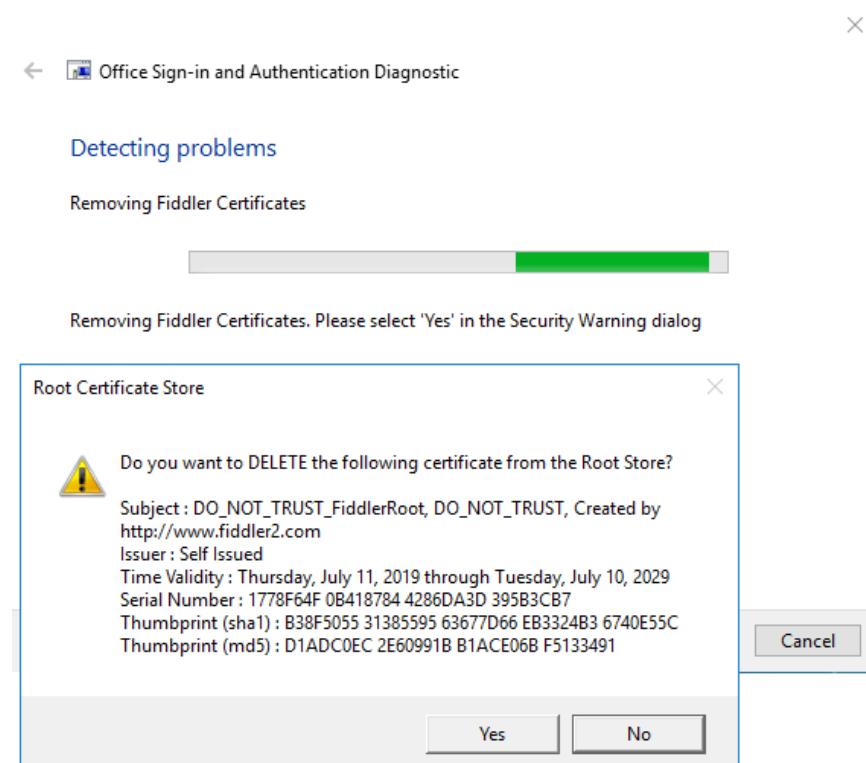
### **(4) Enregistrement - journaux en cours**



## (5) Mettre fin à l'enregistrement

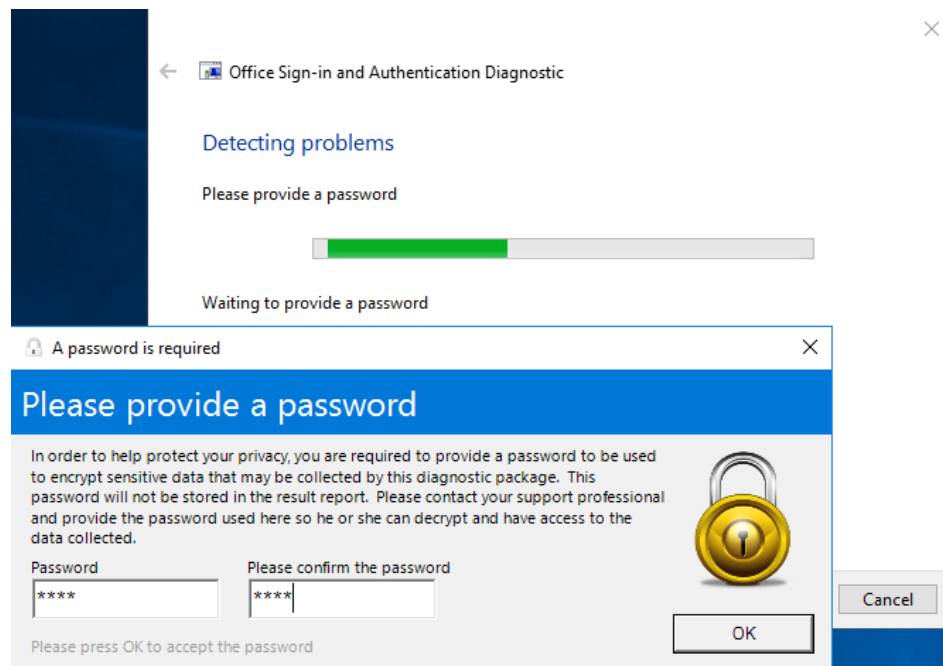


## (6) Supprimer le certificat (Fiddler) de l'application d'enregistrement



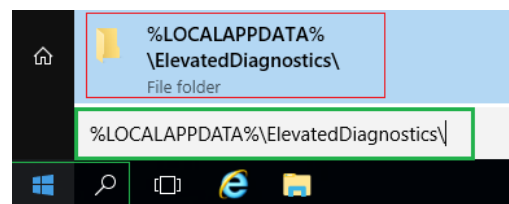
## **(7) Définir le mot de passe, par exemple le mot de passe par défaut « 1234 »**

*Si vous entrez un mot de passe personnel, veuillez informer notre équipe séparément*



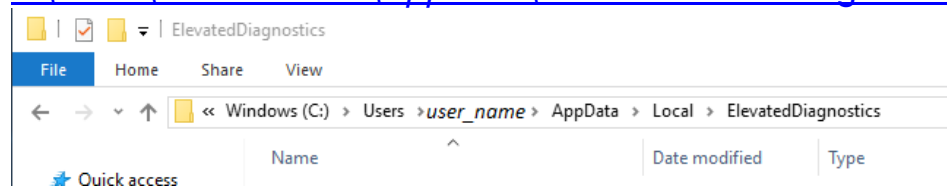
**S'il vous plaît envoyer les données enregistrées par la suite, ceux-ci sont situés dans le dossier:**

**[%LOCALAPPDATA%\ElevatedDiagnostics\](#)**



**Qui ouvre automatiquement le dossier correspondant ci-dessous**

**[C:\Users\UTILISATEUR\AppData\Local\ElevatedDiagnostics\](#)**



*\*Si vous avez plusieurs enregistrements s'il vous plaît vérifier la dernière date du dossier créé*

**S'il vous plaît vérifier:**

- les journaux n'apparaîtront pas tant que vous n'aurez pas confirmé l'enregistrement (voir ci-dessus).
- S'il vous plaît vérifier et compresser comme ZIP / envoyer / joindre dans le billet
- Veuillez nous informer sur le mot de passe que vous avez utilisé ci-dessus.

**Nous apprécions vos efforts afin de résoudre la demande – Merci beaucoup!**