



Guide de l'administrateur Web Act! Premium

© 2013 Swiftpage ACT! LLC. Tous droits réservés.

Swiftpage, Act!, Saleslogix et les noms de services et de produits Swiftpage mentionnés ici sont des marques commerciales ou des marques déposées de Swiftpage ACT! LLC, ou des entités affiliées.

Microsoft® SQL Server®, Windows Vista® et le logo Windows logo sont des marques déposées ou des marques commerciales de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Date de parution 08/2013 pour version 16 (accès via Internet)

Version : UA07_082013

Remarque importante

Consultez la configuration requise à l'adresse www.act.com/systreq. Vous devez acheter une licence de Act! par utilisateur. L'évolutivité varie selon le matériel, la taille et l'utilisation de votre base de données. Visitez le site [Act! Marketplace](#) ou contactez votre fournisseur de composants additionnels pour déterminer leur compatibilité.

Ce document ne peut être copié, photocopié, reproduit, traduit ou réduit sous forme électronique ou lisible par les ordinateurs, en tout ou partie, sans consentement écrit préalable de Swiftpage ACT! LLC, 8800 N. Gainey Center Drive, Suite 200, Scottsdale, Arizona 85258. ATTN: Legal Department.

TOUS LES EXEMPLES INCLUS DANS CE MANUEL MENTIONNANT DES NOMS, DES NOMS DE SOCIÉTÉ OU DES SOCIÉTÉS SONT PUREMENT FICTIFS ET NE FONT RÉFÉRENCE À NI NE DÉCRIVENT, QUE CE SOIT APPAREMMENT OU FONDAMENTALEMENT, AUCUN NOM, SOCIÉTÉ, ENTITÉ OU INSTITUTION, QUELS QU'ILS SOIENT. TOUTE RESSEMBLANCE AVEC DES PERSONNES, SOCIÉTÉS, ENTITES OU INSTITUTIONS REELLES EST PUREMENT FORTUITE.

Tous les efforts ont été faits pour s'assurer de l'exactitude de ce document. Swiftpage ACT! LLC n'assume toutefois aucune garantie en ce qui concerne cette documentation, et exclut toute garantie implicite de valeur commerciale et d'adéquation à un objectif particulier. Swiftpage ACT! LLC ne saurait être tenu pour responsable des erreurs ni des dommages accessoires ou consécutifs associés à la fourniture, à l'exécution ou à l'utilisation de ces documents ou des exemples qu'il contient. Le contenu de ce document est modifiable sans avis préalable.

Contrat de licence de l'utilisateur final

Ce produit est protégé par un Contrat de licence de l'utilisateur final. Pour afficher ce contrat, allez dans le menu Aide du produit, cliquez sur A propos de Act!, puis cliquez sur la vue Afficher le contrat de licence de l'utilisateur final.

Publié par

Swiftpage ACT! LLC

8800 N. Gainey Center Drive, Suite 200

Scottsdale, AZ 85258

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Contenu

Introduction	i
Mise en route	1
Configuration de Act! Premium (accès via le Web)	5
Intégration à d'autres applications	13
Dépannage de Act! Premium (accès via le Web)	19
Index	27

Introduction

Numéro 1 depuis plus de 25 ans, Act! constitue le meilleur choix pour les particuliers, petites entreprises et équipes de vente qui souhaitent optimiser leur organisation et gérer avec précision la commercialisation pour piloter leurs résultats de ventes.

Act! Premium permet aux utilisateurs d'accéder aux bases de données à l'aide d'un navigateur compatible. Il est important de consulter l'ensemble de la configuration requise et la liste de compatibilité des prises en charge à l'adresse www.act.com/systreq.

Que vous installiez Act! pour la première fois ou que vous mettiez à niveau une version précédente, ces guides fournissent les informations pour :

- Planifier et organiser votre installation.
- Configurer l'accès des utilisateurs.
- Installer Act! Scratchpad et configurer l'intégration avec les applications prises en charge, comme Microsoft® Outlook® ou Google®.
- Résoudre les problèmes du logiciel.



Mise à niveau de l'Utilisateur Web. Lorsque vous voyez cette icône dans le guide, elle indique des informations qui vous concernent.

INFORMATIONS IMPORTANTES A CONNAITRE AVANT DE COMMENCER

Utiliser les informations suivantes pour définir les guides à utiliser lors de l'installation de Act!.

Si votre version actuelle est...	Alors utilisez ces guides...
Je n'ai aucune version de Act! installée. Je suis un « Nouvel utilisateur ».	<ol style="list-style-type: none">1. Utilisez le guide <i>Installation d'Act! pour les nouveaux utilisateurs</i> pour installer, enregistrer et activer Act!.2. Utilisez le <i>Guide de l'administrateur Web d'Act! Premium</i> pour configurer l'accès via Internet.
J'ai une version d'ACT! 2005 (7.x) à Sage ACT! 2013 (15.x) installée. Mon installation peut ou non être connectée à Internet.	<ol style="list-style-type: none">1. Utilisez le guide <i>Mise à niveau vers Act! v16 à partir des versions 2005 (7.x) et ultérieures d'Act!</i> pour effectuer une mise à niveau vers Act! 2014.2. Utilisez le <i>Guide de l'administrateur Web d'Act! Premium</i> pour configurer l'accès via Internet.
J'ai une version de ACT! 3.x, 4.x, 5.x (2000) ou 6.x (2004) installée.	<ol style="list-style-type: none">1. Utilisez le guide <i>Mise à niveau vers Act! v16 à partir des versions 3.x, 4.x, 5.x (2000) ou 6.x (2004) d'ACT!</i> pour effectuer une mise à niveau vers Act! 2014 et convertir votre base de données.2. Utilisez le <i>Guide de l'administrateur Web d'Act! Premium</i> pour configurer l'accès via Internet.

Les guides sont disponibles dans le volet d'installation sous Documentation des produits. Adobe® Reader® est nécessaire pour ouvrir et afficher la documentation produit à partir du panneau d'installation.

Mise en route

Cette section présente des informations sur :

- La planification de votre installation, y compris des suggestions générales sur la configuration.
- L'utilisation des pools d'applications.
- L'installation de Act! Premium (accès via le Web) dans des configurations monoserveur ou multiserveur.
- Utilisation de Secure Sockets Layer (SSL) avec Act! Premium (accès via le Web).

Cette section contient également une liste d'installation et de configuration.

Planification de votre installation

Act! Premium (accès via le Web) nécessite Microsoft Internet Information Services (IIS) et ASP.NET pour fonctionner. Consultez la documentation de Microsoft pour vous préparer à planifier votre installation et à préparer votre serveur Web. Vous devez connaître votre système d'exploitation, IIS, ASP.NET ainsi que les autorisations utilisateur requises pour exécuter une page Web.

Pour déterminer si vous installerez Act! et la base de données sur un même serveur ou sur des serveurs distincts, prenez en compte les points suivants :

- Nombre d'utilisateurs qui requièrent un accès à la base de données et nombre d'utilisateurs qui accèderont au site Web Act!. Pour des recommandations, consultez la configuration requise sur www.act.com/systreq.
- Fréquence à laquelle ce logiciel et d'autres services accèderont au serveur.
- Si les utilisateurs doivent accéder depuis l'intérieur et l'extérieur de votre réseau. Si l'accès est requis depuis l'extérieur du réseau, deux configurations serveur/base de données possibles sont :
 - Effectuez l'installation à l'aide d'une configuration monoserveur, où le serveur Web va héberger également les bases de données de Act!.
 - Effectuez l'installation à l'aide d'une configuration multiserveur où le serveur Web héberge Act! et les services IIS, et un serveur de base de données héberge la base Act! (y compris le logiciel Microsoft® SQL Server® pour gérer la base de données). Vous devez ensuite vous connecter à la base de données depuis le serveur Web. (Recommandé pour plus de 30 utilisateurs.)

Suggestions de configuration

Vous trouverez ci-après des suggestions pour configurer Act! Premium (accès via le Web). Il se peut que les résultats réels varient selon la taille de votre base de données et de votre configuration réseau.

- Hébergez le serveur d'applications sur une instance dédiée de Microsoft SQL Server.
- Le serveur de base de données doit posséder une mémoire de 3 Go pour chaque ensemble de 50 utilisateurs de la base de données. La vitesse du disque dur est plus importante sur cet ordinateur. Plus la vitesse du disque dur est rapide, plus les performances de l'utilisateur sont grandes. Les performances de cet ordinateur peuvent également être améliorées si vous utilisez un serveur SQL 64 bits et des processeurs à quatre cœurs.
- Le serveur d'applications doit posséder une mémoire de 3 Go pour chaque ensemble de 50 utilisateurs de la base de données. Le processeur et la mémoire sont les éléments les plus importants sur cet ordinateur. Plus vous ajoutez de la mémoire, plus les performances de l'utilisateur sont grandes.
- Si possible, distribuez les tâches de publipostage et de génération de rapports. Sur l'ordinateur client, le publipostage peut être la tâche exigeant le plus de performances. Sur le serveur de base de données, la génération de rapports peut être intensive. Il est recommandé d'exécuter des rapports lorsque les utilisateurs ne sont pas connectés, par exemple, la nuit.

- Si possible, ne placez pas le serveur de synchronisation sur un ordinateur à l'extérieur ou sur le même ordinateur que la base de données. La synchronisation Internet est recommandée car elle exécute déjà les services IIS. Mais, la synchronisation Internet et réseau peut être à la fois configurée pour servir de sauvegarde ou comme moyen d'équilibrer la charge. Consultez la rubrique « A propos de la synchronisation de la base de données » dans l'Aide pour plus d'informations sur la synchronisation Réseau et Internet.

Utilisation des pools d'applications

Un pool d'application de services d'informations Internet (IIS) isole les applications Web ASP.NET et permet d'améliorer la stabilité et la sécurité des applications. Un pool d'applications peut comprendre une ou plusieurs applications. Vous pouvez configurer le niveau d'isolation entre elles. Par exemple, vous pouvez créer un pool d'applications pour chaque application exécutée sur le même ordinateur. Si des erreurs se produisent dans un pool, elles ne concernent pas les applications exécutées dans d'autres pools. Par défaut, l'installation crée un pool d'applications nommé ACT!. Pour créer un pool d'installation personnalisé pour Act!, consultez l'article n° 29044 de la Base de connaissances.

Chaque pool d'applications possède un ou plusieurs *processus de travail*. Ce type de processus permet d'exécuter le site Web. Les processus de travail sont uniques au pool d'applications et ne sont pas partagés sur plusieurs pools d'applications. Un processus de travail a pour rôle de gérer les requêtes envoyées au serveur Web pour un pool d'applications spécifique.

Recyclage des pools d'applications

Les pools d'applications peuvent être recyclés régulièrement pour éviter les états instables qui peuvent générer des crash, des plantages ou des fuites de mémoire. Par défaut, Microsoft définit les processus de travail des pools d'applications sur un recyclage toutes les 29 heures ou 1 740 minutes.

Remarque : nous vous recommandons de réinitialiser l'intervalle de recyclage par défaut pour le pool d'applications affecté à Act! sur toutes les 24 heures ou 1 440 minutes. Pour ce faire, consultez ["Modification de l'intervalle de recyclage par défaut pour un pool d'applications" Page17](#).

Si nécessaire, vous pouvez effectuer un recyclage à la demande. Un recyclage à la demande est recommandé une fois que les utilisateurs Web ont installé Act! Scratchpad et/ou ont configuré l'intégration à Google ou à MS Outlook. Pour les étapes sur l'exécution d'un recyclage à la demande, consultez ["Recyclage d'un pool d'applications" Page17](#).

Pour plus d'informations sur les pools d'applications, consultez la documentation Windows.

Installation dans des environnements monoserveur ou multiserveur

La section suivante décrit les différences et les recommandations d'installation de Act! Premium (accès via le Web) dans des environnements monoserveur ou multiserveur.

Configurations monoserveur

Vous pouvez installer Act! Premium (accès via le Web) à l'aide d'une configuration monoserveur là où le serveur Web héberge également les bases de données.

Remarque : si vous utilisez également la version Act! Premium (Bureau), vous ne pouvez pas installer Act! Premium (accès via le Web) sur le même serveur.

Pour déployer Act! Premium (accès via le Web) dans une configuration monoserveur, le compte utilisateur d'usurpation d'identité que vous créez doit :

- Être ajouté au groupe d'administrateurs local.
- Avoir l'autorisation d'accéder à la base de données Act! et aux fichiers supplémentaires de la base de données.

Configurations multiserveurs

Pour améliorer l'évolutivité et les performances, vous pouvez configurer Act! Premium (accès via le Web) afin d'utiliser plusieurs serveurs. Les types de configurations de serveur les plus couramment utilisés sont :

- un serveur Web et un serveur de base de données ;
- plusieurs serveurs Web (avec ou sans serveur de base de données) ;

- un ou plusieurs serveurs Web exécutant plusieurs pools d'applications. Pour plus d'informations sur la gestion des pools d'applications dans les IIS, consultez l'aide Windows.

Dans une configuration multiserveurs, le compte utilisateur d'usurpation d'identité doit :

- Être un utilisateur de domaine standard.
- Être ajouté au groupe Administrateurs local sur tous les serveurs qui font partie du déploiement de Act! Premium (accès via le Web).
- Disposer de l'autorisation d'accès aux fichiers supplémentaires correspondants de votre base de données Act! sur le serveur de base de données.
- Disposer de l'autorisation d'accès à tous les fichiers de Act! sur le serveur Web.

Deux ou plusieurs instances de Act! Premium (accès via le Web) peuvent être hébergées sur un serveur Web. Dans de tels cas, vous pouvez utiliser des répertoires virtuels ou des pools d'applications pour différencier et sécuriser chaque site Web de Act! Premium (accès via le Web).

Plusieurs répertoires virtuels

Vous pouvez créer plusieurs répertoires virtuels dans votre site Web par défaut. Par exemple, vous pouvez posséder deux répertoires : Ventes et Service. Les utilisateurs doivent accéder aux sites à l'aide de l'URL suivie du nom de répertoire virtuel (par exemple, <http://domaine.com/ventes>). Vous devez pointer chaque répertoire virtuel sur le répertoire d'installation de Act! Premium (accès via le Web). Le répertoire d'installation varie selon le système d'exploitation.

CONSEIL : pour de plus amples informations sur la configuration de Act! Premium (accès via le Web) à l'aide de plusieurs répertoires virtuels, reportez-vous à l'article n°14868 de la Base de connaissances.

Recommandations lors de l'installation dans des configurations multiserveurs

Vous trouverez ci-après les recommandations pour l'installation de Act! Premium (accès via le Web) dans une configuration multiserveurs :

- Si vous avez plus de 50 utilisateurs sur un seul serveur Web, utilisez plusieurs pools d'applications.
- Deux ou plusieurs instances de Act! Premium (accès via le Web) peuvent être hébergées sur un serveur Web. Dans de tels cas, vous pouvez utiliser des répertoires virtuels ou des pools d'applications pour différencier et sécuriser chaque site de Act! Premium (accès via le Web). Vous devez également isoler toute donnée supplémentaire pour chaque site Web.
- Désactivez tous les services Windows inutiles sur le serveur Web, tels que le protocole NNTP ou le protocole FTP.
- Autorisez l'accès du serveur Web uniquement via le pare-feu. N'autorisez pas l'accès au serveur de base de données. Pour plus d'instructions, reportez-vous à la documentation relative au pare-feu.
- Lors de l'utilisation de plusieurs serveurs Web, vous pouvez définir les préférences utilisateur à partager sur des serveurs Web. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique "[A propos des préférences utilisateur](#)" [Page9](#).

Utilisation de Secure Sockets Layer (SSL) avec Act! Premium (accès via le Web)

Secure Sockets Layer (SSL) utilise une clé de chiffrement pour chiffrer les données entre un serveur Web et un client afin que d'autres utilisateurs ne puissent pas y accéder. Vous pouvez configurer SSL dans votre version de IIS si vous envisagez d'intégrer Act! à une autre application telle que MS Outlook. Grâce à SSL, les communications entre Act! Premium (accès via le Web) et MS Outlook sont sécurisées. Dans IIS, vous devez indiquer les parties de votre site Web par défaut à sécuriser avec SSL. Vous pouvez sécuriser tout le site Web par défaut ou uniquement une page ou un répertoire virtuel spécifique.

Prenez en compte les scénarios suivants :

- Si votre serveur Web héberge uniquement Act! Premium (accès via le Web), vous pouvez utiliser SSL pour sécuriser tout le site Web par défaut. La page de connexion Act! et toutes les pages enfants seront sécurisées avec SSL. Vous devez faire précéder toutes les URL avec « https » plutôt qu'avec « http ».

- Si d'autres pages Web sont hébergées sur votre serveur Web, vous pouvez utiliser SSL pour sécuriser uniquement le répertoire virtuel où la page de connexion du logiciel Act! est configurée. La page de connexion et toutes les pages dans Act! Premium (accès via le Web) seront sécurisées avec SSL. Vous devez faire précéder toutes les URL avec « https » plutôt qu'avec « http ».

Meilleures pratiques si vous envisagez d'utiliser SSL avec Act! Premium (accès via le Web) :

- Ajoutez une exception pour le port 443 (le port par défaut pour SSL).
- Si vous envisagez une intégration à une autre application telle que MS Outlook, ouvrez Web.config qui se trouve dans \\<dossier d'installation>\ApfwoutlookSvc\, mettez en commentaire la section non sécurisée et supprimez la mise en commentaire de la section sécurisée. Reportez-vous à ["Editing the Outlook Service Web.config File to Use a Secured Service" Page13](#).
- Activez la mise en cache des pages/fichiers cryptés. Les utilisateurs qui accèdent au site Web doivent vérifier les paramètres de leur navigateur Web pour autoriser la mise en cache. Consultez la rubrique ["Configuration du navigateur pour les utilisateurs d'Act! Premium \(accès Web\)" Page10](#).

Pour configurer SSL dans IIS, reportez-vous à la documentation de Microsoft.

Utilisation de Act! Premium (accès via le Web) dans un environnement 64 bits

Act! est une application 32 bits. En fonction de votre version d'IIS, des étapes supplémentaires peuvent être nécessaires pour que Act! Premium (accès via le Web) et les autres applications Web s'exécutent correctement.

- IIS 7 permet d'exécuter simultanément des processus 32 et 64 bits. L'installation Act! est optimisée pour exécuter Act! sur le même serveur que les systèmes d'exploitation 64 bits. Cependant, si vous installez certains produits Microsoft, comme SharePoint®, Exchange Server ou Outlook® Web Access, après avoir installé Act! Premium (accès via le Web), des étapes supplémentaires peuvent être nécessaires. Pour obtenir de l'aide, consultez la rubrique ["Dépannage d'Act! Premium \(accès Web\)" Page19](#).
- IIS 6 ne permet pas d'exécuter les processus 64 et 32 bits sur le même serveur dans leurs modes natifs. Lors de l'installation de Act! Premium (accès via le Web) dans IIS 6, vous recevez un message qui permet de faire passer vos applications d'IIS 64 bits et ASP.NET en mode de compatibilité 32 bits. Pour obtenir de l'aide, consultez la rubrique ["Dépannage d'Act! Premium \(accès Web\)" Page19](#).

Liste d'installation et de configuration

La liste suivante présente les tâches nécessaires pour installer et configurer Act! Premium (accès via le Web).

✓	Tâche	N° de page
	Installez ou effectuez la mise à niveau de Act! à l'aide de l'un des guides suivants : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Installation d'Act! pour les nouveaux utilisateurs</i> • <i>Mise à niveau vers Act! v16 à partir des versions 2005 (7.x) et ultérieures d'Act!</i> • <i>Mise à niveau vers Act! v16 à partir des versions 3.x, 4.x, 5.x (2000) ou 6.x (2004) d'ACT!</i> 	
	Déterminez si vous utilisez une configuration à un serveur ou une configuration à plusieurs serveurs.	2
	Créez un compte utilisateur Windows pour l'usurpation d'identité ASP.NET.	5
	Utilisez l'outil Administration du site Web pour configurer le site Web. Indiquez les informations d'accès aux utilisateurs.	6
	Utilisateurs ACT! for Web 2005 ou 2006 uniquement : copiez les fichiers et dossiers des préférences utilisateurs.	9
	Configurez les préférences partagées sur les serveurs Web.	9
	Demandez aux utilisateurs de configurer des navigateurs pris en charge.	10
	Demandez aux utilisateurs d'intégrer Act! Premium (accès via le Web) à d'autres applications. Important : veillez à recycler le pool d'applications une fois que les utilisateurs ont installé les composants d'intégration.	13

Configuration de Act! Premium (accès via le Web)

Les Administrateurs doivent suivre plusieurs étapes pour installer et configurer Act! Premium (accès via le Web). Les utilisateurs doivent configurer un navigateur pris en charge et obtenir l'adresse Web (URL) auprès de l'Administrateur.

Dans cette rubrique, les Administrateurs apprendront à :

- Comprendre le processus ASP.NET et les comptes utilisateur d'usurpation d'identité
- Créer un compte utilisateur Windows pour l'usurpation d'identité ASP.NET.



Mise à niveau de l'Utilisateur Web. Un compte d'utilisateur Windows pour l'usurpation d'identité ASP.NET sera déjà configuré pour votre site Web ACT! existant. Cet utilisateur d'usurpation d'identité ne doit pas être affecté lors des mises à niveau ou des désinstallations de versions précédentes. Vous souhaitez peut-être tester le compte d'utilisateur Windows après la mise à niveau.

- Utiliser l'outil Administration de site Web pour configurer l'accès à Act! Premium (accès via le Web).
- Fournir l'accès au logiciel depuis l'intérieur et l'extérieur d'un réseau commun.
- Fournir l'accès au logiciel depuis un appareil mobile.
- Configurer les préférences utilisateur partagées sur les serveurs Web (en option).
- Informer les utilisateurs sur la façon de configurer les navigateurs pris en charge afin d'accéder à Act!.

Présentation du processus ASP.NET et des comptes d'usurpation d'identité

Un compte de processus ASP.NET est nécessaire pour que l'ASP.NET fonctionne. Il est généralement géré par Windows® et il nécessite l'autorisation : usurper l'identité d'un client après l'authentification. Le nom du compte par défaut varie en fonction du système d'exploitation de votre serveur Web. L'outil Administration du site Web vous permet de tester le compte de processus ASP.NET pour vérifier qu'il existe et qu'il est correctement configuré. Pour plus d'informations sur la configuration et le dépannage du compte et service de processus ASP.NET, consultez la Base de connaissances à www.act.com/knowledgebase.

Le logiciel Act! Premium (accès via le Web) utilise ASP.NET pour accéder à la base de données et à d'autres fichiers. Vous créez un compte utilisateur Windows puis utilisez l'outil Administration du site Web et configurez le logiciel pour qu'il utilise ce compte. Un compte d'usurpation d'identité est nécessaire pour permettre aux utilisateurs qui n'ont pas accès au réseau d'usurper l'identité d'un utilisateur qui peut y accéder. Ceci fournit un accès de l'application ASP.NET aux ressources Windows à l'aide du compte que vous fournissez.



Mise à niveau de l'Utilisateur Web. Il est possible que vous n'ayez pas besoin de créer un nouvel utilisateur d'usurpation d'identité lors de la mise à niveau de Act!. L'utilisateur d'usurpation d'identité attribué dans votre version précédente doit être conservé et rester utilisable après la mise à niveau du logiciel.

Création d'un compte utilisateur Windows pour l'usurpation d'identité ASP.NET

La section suivante explique comment un administrateur crée un compte utilisateur Windows pour l'usurpation d'identité ASP.NET. Dans une configuration multiserveur, le compte utilisateur d'usurpation d'identité doit :

- Être un utilisateur de domaine standard.
- Être ajouté au groupe Administrateurs local sur tous les serveurs qui font partie du déploiement de Act! Premium (accès via le Web).

Remarque : les étapes suivantes peuvent varier en fonction de votre système d'exploitation.

Créer un compte utilisateur Windows pour l'usurpation d'identité ASP.NET

1. Pour créer un nouveau compte utilisateur, ouvrez **Utilisateurs et groupes locaux**. Les étapes spécifiques dépendent de votre système d'exploitation. Par exemple, sous Windows Server® 2008, utilisez le menu Gestionnaire de serveur > Configuration pour accéder à Utilisateurs et groupes locaux.
2. Développez **Utilisateurs et groupes locaux** puis cliquez sur le dossier **Utilisateurs**.
3. Utilisez les menus de votre système d'exploitation pour créer un nouvel utilisateur. Par exemple, sur Windows Server 2008, cliquez sur le menu **Action** puis sur **Nouvel utilisateur**.
 - a. Tapez un **nom d'utilisateur** (le nom de connexion de l'utilisateur, par exemple, « sageactimpersonator ») et un **nom complet** (peut être le même que le nom d'utilisateur).
 - b. Tapez et confirmez un mot de passe.
 - c. Décochez la case **L'utilisateur doit changer le mot de passe à la prochaine ouverture de session**.
 - d. Cliquez sur **Créer**. Ensuite, cliquez sur **Fermer**.
 - e. Notez le nom d'utilisateur et le mot de passe car vous en aurez besoin quand vous utiliserez l'outil Administration du site Web pour tester l'utilisateur d'usurpation d'identité.
Ajoutez ensuite le nouvel utilisateur à un groupe ayant les droits d'accès. Pour le compte d'usurpation d'identité, ajoutez-le au groupe Administrateurs.
4. Faites un clic droit sur le nom de l'utilisateur que vous avez créé. Cliquez sur **Propriétés**. (Cette étape peut varier en fonction de votre système d'exploitation.)
 - a. Dans la boîte de dialogue **Propriétés**, cliquez sur l'onglet **Membre de**. Cliquez sur **Ajouter**.
 - b. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner des groupes**, tapez le mot **Administrateurs** dans la zone **Entrez les noms des objets à sélectionner**.
 - c. Cliquez sur **Vérifier les noms** pour résoudre le groupe d'administrateurs. (Le nom du groupe apparaît souligné.)
 - d. Cliquez sur **OK**.
5. Fermez toutes les boîtes de dialogue.

Utilisation de l'outil Administration de site Web

Utilisez l'outil Administration de site Web pour :

- Valider l'existence d'un compte de processus ASP.NET et confirmer qu'il est correctement configuré sur le serveur Web.
- Spécifier et tester le compte utilisateur Windows d'usurpation d'identité ASP.NET.
- Affectez une base de données un Act! un répertoire virtuel.

Vous n'avez pas besoin de quitter l'outil car vous pouvez utiliser les onglets pour effectuer la configuration. Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions dans l'outil Administration de site Web, consultez la rubrique « Présentation de l'outil d'administration de site Web » dans l'Aide.



Mise à niveau de l'Utilisateur Web. Si vous avez supprimé la base de données de votre site Web Act! avant de procéder à la mise à niveau, vous devez attribuer au site Web de la base de données mise à niveau afin que les utilisateurs puissent y accéder.

Pour la première tâche, un administrateur doit vérifier qu'un compte de processus ASP.NET existe sur le serveur Web et qu'il est correctement configuré.

Remarque : pour accéder à cette fonctionnalité, vous devez exécuter Windows en tant qu'administrateur ou désactiver le Contrôle d'accès utilisateur (UAC). Consultez d'abord l'aide du système d'exploitation pour savoir comment exécuter ces tâches.

Tester le compte de processus ASP.NET

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Administration de site Web**.
2. Dans l'onglet **Serveur Web**, cliquez sur **Test**. Un message apparaît.
 - Si le test est réussi, cliquez sur **OK**.
 - Si le test échoue, un message d'erreur apparaît. Cela peut indiquer qu'il n'existe aucun compte de processus ASP.NET ou que le compte existant est mal configuré. Cliquez sur **OK** pour fermer le message. Pour obtenir de l'aide, reportez-vous à la rubrique "[Dépannage d'Act! Premium \(accès Web\)](#)" [Page19](#).

Corrigez les erreurs et répétez l'étape 2 jusqu'à ce que le test soit réussi. Avant de pouvoir accéder à l'onglet Compte utilisateur, le test doit être réussi.

La deuxième tâche explique comment spécifier et tester le compte d'utilisateur Windows pour l'usurpation d'identité ASP.NET.



Mise à niveau de l'Utilisateur Web. Votre compte utilisateur Windows existant à utiliser dans l'usurpation d'identité ASP.NET que vous avez configuré pour votre version Web doit être disponible après l'installation. Vous n'aurez pas besoin de cliquer sur Edition ou d'effectuer des modifications. Passez à l'étape de test. Si le test échoue, vous devrez peut-être créer un nouveau compte d'utilisateur Windows pour l'usurpation d'identité ASP.NET.

Spécifier et tester le compte utilisateur Windows d'usurpation d'identité ASP.NET

1. Cliquez sur l'onglet **Compte d'utilisateur**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
 - a. Dans la liste **Domaine Windows**, sélectionnez le domaine de votre utilisateur d'usurpation d'identité. (Il est possible que votre domaine apparaisse déjà dans la liste). Si vous recevez un message d'erreur indiquant que l'outil Administration de site Web ne peut pas accéder au domaine Windows, que le nom d'utilisateur Windows n'existe pas, ou que vous avez entré un mot de passe non valide, corrigez les erreurs et réessayez.
 - b. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous avez définis pour le compte utilisateur Windows. Cliquez sur **OK**.
3. Cliquez sur **Tester**. Un message apparaît.
 - Si le test est réussi, cliquez sur **OK**.
 - Si le test n'est pas réussi ou que le compte de processus ASP.NET n'a pas l'accès requis à la clé du registre, un message d'erreur apparaît. Cela peut indiquer que l'utilisateur d'usurpation d'identité ne dispose pas de l'accès requis aux fichiers et aux dossiers. Cliquez sur **OK** pour fermer le message. Pour obtenir de l'aide, reportez-vous à la rubrique "[Dépannage d'Act! Premium \(accès Web\)](#)" [Page19](#).

Au besoin, corrigez les erreurs et répétez les étapes jusqu'à ce que le test soit réussi. Le test doit être réussi pour que vous puissiez accéder à l'onglet Ajouter/Supprimer des bases de données.

Pendant l'installation, Act! Premium (accès via le Web) crée un répertoire virtuel appelé « apfw ». Les utilisateurs auront besoin du nom du répertoire virtuel par défaut et de l'URL de votre serveur Web pour accéder au produit.

Dans l'onglet Ajouter/Supprimer la base de données de l'outil Administration du site Web, affectez les bases de données Act! Premium à ce répertoire virtuel. Ensuite, les utilisateurs peuvent ouvrir leur navigateur Web et saisir l'adresse Web pour ouvrir le produit et se connecter à une base de données affectée.

Affecter une base de données à un répertoire virtuel

1. Dans l'onglet **Ajouter/supprimer la base de données**, dans la liste **Site Web**, le nom **Site Web par défaut** apparaît. Cela signifie que l'application recherche le répertoire du site Web par défaut de IIS. Si vous avez créé un site Web personnalisé, sélectionnez-le dans la liste.

Une liste de répertoires virtuels disponibles pour le site Web sélectionné s'affiche dans la boîte de dialogue Répertoires virtuels.

2. Dans la zone **Répertoires virtuels**, par défaut, **APFW** apparaît comme site Web par défaut. Si vous disposez d'un site Web et d'un répertoire virtuel personnalisés, sélectionnez le répertoire virtuel dans la liste.
3. Pour ajouter une base de données au répertoire virtuel, cliquez sur **Ajouter**.
 - a. Accédez à la base de données à associer à votre répertoire virtuel sélectionné. Cliquez sur **OK**.
 - b. Lorsqu'il vous est demandé d'ouvrir une session, indiquez votre nom d'utilisateur et mot de passe. Cliquez sur **OK**.
 - c. Un message Le test a réussi doit apparaître. S'il n'apparaît pas, cliquez sur **TestBD**.
 - Si le test est réussi, cliquez sur **OK**.
 - Si le test échoue, un message d'erreur apparaît. Cela peut indiquer que le compte utilisateur d'usurpation d'identité ne dispose pas de l'accès requis. Cliquez sur **OK** pour fermer le message. Pour obtenir de l'aide, reportez-vous à la rubrique "[Dépannage d'Act! Premium \(accès Web\)](#)" Page19.

Modification du délai d'expiration de la session

Si nécessaire, vous pouvez modifier le paramètre par défaut le délai d'expiration de la session qui contrôle combien de temps les utilisateurs peuvent rester inactifs sans être déconnectés de Act! Premium (accès via le Web). Le paramètre par défaut est de 20 minutes. Pour des raisons de sécurité, nous vous recommandons de ne pas dépasser un délai de deux heures.

Modifier le délai d'expiration de la session

1. Dans la liste **Délai d'expiration de la session** de l'onglet **Options**, sélectionnez une durée d'expiration. Cliquez sur **Appliquer**.
2. Si un message apparaît, cliquez sur **Oui** pour continuer.
3. Cliquez sur **Fermer**.

Les services Microsoft IIS sont redémarrés automatiquement afin que le nouveau délai d'expiration de la session soit pris en compte.

Comment les utilisateurs accèdent à Act! Premium (accès via le Web) et à Act! Premium Mobile

Pour que les utilisateurs puissent accéder à Act! Premium (accès via le Web) à l'aide d'un navigateur ou d'un appareil mobile, un administrateur doit les ajouter à la base de données et leur affecter un rôle utilisateur. Le nombre d'utilisateurs dépend du nombre de licences achetées et du nombre d'utilisateurs ayant le statut « Actif ». Pour des informations supplémentaires sur l'ajout d'utilisateurs, consultez la rubrique « Ajout, modification ou suppression d'utilisateurs » dans l'Aide.

Après avoir ajouté l'utilisateur à la base de données, fournissez l'adresse Web de Act! Premium (accès via le Web). Cette adresse comprend le nom du répertoire virtuel de votre installation ajouté à l'URL du site Web. Lors de l'accès à Act! Premium Mobile, Act! ajoute automatiquement /m à l'adresse Web.

Accès depuis l'extérieur d'un réseau commun

Si le serveur Web et les utilisateurs sont situés sur un réseau commun, les utilisateurs peuvent accéder au logiciel à l'aide du nom de l'ordinateur sur le réseau du serveur Web. Dans les deux exemples ci-dessous, ce nom est « webventes » et « serveurwebequipes ».

En voici des exemples :

- <http://webventes/apfw>, où « webventes » est l'URL de votre site, et « apfw » est le nom du répertoire virtuel
- <http://serveurwebequipes/apfw>

Accès depuis l'extérieur d'un réseau commun

Les utilisateurs ne peuvent pas utiliser le nom de l'ordinateur sur le réseau pour accéder au logiciel depuis l'extérieur du réseau commun. Pour cela, fournissez une adresse IP externe ou l'URL d'un nom de domaine déposé. Dans les exemples ci-dessous, ces informations sont « 12.129.78.35 » ou « www.lenomdevotreentreprise.com ».

En voici des exemples :

- <http://www.xxx.com:8080/apfw>, où « www.xxx.com » est le nom de domaine de votre site et « 8080 » est le numéro de port utilisé pour accéder au site
- <https://www.xxx.com:443/apfw>, où « www.xxx.com » est le nom de domaine de votre site et « 443 » est le port sécurisé utilisé pour accéder au site
- <http://12.129.78.35/apfw>, où « 12.129.78.35 » est l'adresse IP externe
- <http://www.lenomdevotreentreprise.com.com/apfw>

Configurer un accès Internet externe à Act! Premium (accès via le Web) peut nécessiter une configuration supplémentaire. Consultez l'aide de Microsoft IIS ou contactez votre fournisseur d'accès Internet pour obtenir de l'aide.

A propos des préférences utilisateur

Act! Premium (accès via le Web) enregistre les préférences utilisateurs dans un fichier WebPreferences.xml sur le serveur Web qui héberge le produit. Les préférences permettent de personnaliser les paramètres de nom et de formule d'appel, de modifier les couleurs et polices d'arrière-plan, de créer des dictionnaires personnalisés pour la vérification orthographique, et de définir d'autres options sur l'utilisation de Act! Premium (accès via le Web). Dans certains cas, vous souhaitez peut-être envoyer des requêtes Web sur plusieurs serveurs Web. Si vous envoyez des requêtes, chaque serveur Web devra posséder un ensemble unique de préférences utilisateur stockées. Si un utilisateur modifie une préférence lorsqu'il est connecté au serveur 1, cette modification ne s'appliquera pas sur le serveur 2.

Pour vous assurer que les utilisateurs disposent des mêmes paramètres, vous pouvez configurer un emplacement partagé pour stocker les préférences utilisateur. Ensuite, lorsqu'un utilisateur se connecte, ses préférences seront identiques quelle que soit la réponse du serveur à sa demande de connexion.

En fonction de votre système d'exploitation, les préférences sont enregistrées sous :

- \\Windows\System32\inetrv\ACTACT for Web\Preferences
- \\Users\[*Impersonation User*]\AppData\Roaming\ACTACTfor Web\Preferences.



Mises à niveau utilisateur ACT! for Web 2005 ou 2006 uniquement. L'emplacement de stockage des préférences utilisateur ayant été modifié après la version ACT! for Web 2006, il est possible que des préférences aient été perdues après la mise à niveau. Pour restaurer ces préférences utilisateur, copiez tous les fichiers et dossiers de l'ancien emplacement de préférence vers le nouvel emplacement de préférence et réinitialiser ISS. Consultez l'aide pour connaître les étapes de réinitialisation des IIS.

Configuration des préférences utilisateur partagées sur des serveurs Web

La rubrique suivante explique comment configurer un emplacement partagé pour stocker des préférences utilisateur pour les utilisateurs Web. Vous souhaitez probablement procéder ainsi si vous distribuez des requêtes Web sur plusieurs serveurs Web.

Remarque : si l'emplacement de stockage de préférence partagé est hors ligne quand un utilisateur se connecte, les préférences stockées localement sur le système de l'utilisateur sont accessibles pendant la durée de la session.

Configurer les préférences utilisateur partagées

1. Identifiez les serveurs Web qui hébergent Act! Premium (accès via le Web).
2. Vérifiez que l'utilisateur de l'usurpation d'identité est le même pour chaque serveur Web du cluster.

3. Sélectionnez un ordinateur auquel tous les serveurs Web peuvent accéder (par exemple, Preference_Server).
- a. Sur cet ordinateur, créez et nommez un dossier pour stocker les préférences partagées. (Par exemple, SharedPrefs.)
- b. Partagez le dossier que vous créez. Accordez l'autorisation de modification et de lecture à votre compte utilisateur d'usurpation d'identité.
4. Sur un serveur Web du cluster, recherchez et ouvrez le fichier **web.config** pour le répertoire virtuel APFW. Par défaut, ce fichier est situé dans \\Program Files\\ACT\\ACT for Web\\APFW.

Remarque : vous pouvez ouvrir le fichier web.config dans le Bloc-Notes. Si l'option de dossier est configurée sur Masquer les extensions des fichiers dont le type est connu, ce fichier s'affiche sous « web ».

- a. Dans le fichier web.config, recherchez l'entrée Preferences Shared Network Folder suivante.

```
...
<!--
  Shared network folder to store preferences (cluster setup) Leave this value
  empty if single web server
-->
<add key="PreferencesSharedNetworkFolder" value="" />
```

- b. Modifiez l'entrée en insérant le chemin d'accès UNC à votre dossier partagé entre les guillemets après value=. Par exemple, si le nom de votre serveur est Preference_Server, et que le nom du dossier est SharedPrefs, vous insérez \\Preference_Server\\SharedPrefs, comme indiqué ci-dessous.

```
... <!-- Shared network folder to store preferences (cluster setup) Leave
this value empty if single web server --> <add
key="PreferencesSharedNetworkFolder" value="\\Preference_Server\\SharedPrefs"
/> ...
```

- c. Enregistrez et fermez le fichier **web.config**.

5. Répétez les étapes 4a à 4c pour les autres serveurs Web du cluster. Si tous les serveurs Web du cluster utilisent la même configuration, vous pouvez copier le fichier web.config modifié vers les autres serveurs Web.

Conseil : vous pouvez utiliser les services DFS (Distributed File Services) de Windows pour répliquer un fichier web.config sur tous les serveurs. Voir la documentation de Windows pour obtenir de l'aide.

Configuration des navigateurs pris en charge (utilisateurs Web)

Pour ouvrir Act! Premium (accès via le Web), les utilisateurs doivent disposer d'un navigateur Web pris en charge. Pour consulter les versions prises en charge, rendez-vous à l'adresse www.act.com/systreq. Pour que Act! Premium (accès via le Web) fonctionne correctement, chaque navigateur doit respecter les paramètres requis. De plus, en fonction de votre navigateur, certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles.

Les sections suivantes décrivent les paramètres requis et les restrictions de fonctionnalités de chaque navigateur.

Paramètres requis du navigateur

Pour accéder et utiliser Act! Premium (accès via le Web) avec un navigateur pris en charge, les paramètres suivants sont requis.

Option du navigateur	Paramètre
Internet Explorer®	
Onglet Général	<ul style="list-style-type: none"> Sous Historique de navigation, cliquez sur Paramètres. Sélectionnez Vérifier s'il existe une version plus récente des pages enregistrées Automatiquement.
Onglet Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Sous Sites de confiance, cliquez sur Sites et désélectionnez Exiger un serveur sécurisé (https:) pour tous les sites de cette zone. A la liste des sites de confiance, ajoutez Act! Premium (accès via le Web) et about: internet.(1) Utilisez le niveau de sécurité par défaut (bas). Cliquez sur Niveau personnalisé et activez (ou définissez à Invite) Contrôles d'initialisation et de script ActiveX non marqués comme sécurisés pour l'écriture des scripts(2) et Glisser-déplacer ou copier-coller les fichiers (autorise l'accès au presse-papiers Windows).
Onglet Confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> Cliquez sur Avancé. Activez Ignorer la gestion automatique des cookies, Accepter les cookies internes et Accepter les cookies tiers. Désélectionnez Activer le bloqueur de fenêtres publicitaires.
Onglet Avancé	<ul style="list-style-type: none"> Si votre site Web Act! Premium (accès via le Web) est configuré pour utiliser Secure Sockets Layer (SSL), dans Sécurité, désélectionnez Ne pas enregistrer les pages/fichiers cryptés sur le disque. Une bonne habitude consiste à activer la mise en cache des pages/fichiers cryptés lors de l'utilisation de Act! Premium (accès via le Web) avec SSL.
Mozilla® Firefox®	
Panneau Confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> Sous Historique, dans la liste Firefox, sélectionnez Utilisez les paramètres personnalisés pour l'historique. Sélectionnez Accepter les cookies des sites et Accepter les cookies tiers.
Panneau Contenu	<ul style="list-style-type: none"> Si la case Bloquer les fenêtres publicitaires est sélectionnée, désélectionnez-la. Cliquez sur Exceptions et ajoutez le domaine du site Act! Premium (accès via le Web) à la liste. Sélectionnez Activer JavaScript.
Mise en cache SSL	<p>Si votre site Web Act! Premium (accès via le Web) utilise Secure Sockets Layer (SSL), assurez-vous que la mise en cache pour SSL est configurée sur « True ».</p> <ol style="list-style-type: none"> ouvrez Firefox et, dans la barre d'adresse, saisissez about:config. Accédez à browser.cache.disk_cache_ssl, et double-cliquez dessus pour modifier le paramètre : <ul style="list-style-type: none"> « True » indique que le contenu SSL est mis en cache. « False » indique que le contenu SSL n'est pas mis en cache.
Navgateurs mobiles	
	<ul style="list-style-type: none"> Activez JavaScript. Acceptez les cookies « Toujours » ou « Des sites visités ». Désactivez la navigation privée.

*Mozilla et Firefox sont des marques déposées de la Mozilla Foundation.

Restrictions du navigateur

Chaque navigateur pris en charge comporte des restrictions lorsqu'il est utilisé avec Act!. Cela signifie que certaines fonctionnalités ou fonctions ne peuvent pas être exécutées dans Act! Premium (accès via le Web).

Internet Explorer

- La fonction Afficher la source n'est pas disponible.
- Faire un clic droit pour accéder au menu contextuel n'est pas disponible.

Firefox et Chrome

- Le traitement de texte Act! n'est pas disponible.
- Le publipostage n'est pas disponible.
- Les versions des navigateurs des appareils mobiles ne sont pas prises en charge.

(1) Requis pour l'ouverture de l'aide Web sous Windows Server® 2003 ou Windows Server 2008. Ce fichier d'aide est une aide Web qui contient le paramètre MOTW (Mark of the Web) dans chaque rubrique d'aide (.htm). Le paramètre MOTW contient le texte « about:internet » pour chaque rubrique d'aide.

(2) La configuration la sécurité ActiveX® est requise pour autoriser l'installation des contrôles du traitement de texte pour créer des modèles et des documents. Les utilisateurs doivent installer deux contrôles ActiveX. Si vos règles de sécurité Web côté client ne permettent pas l'installation de contrôles ActiveX par les utilisateurs, ajoutez le domaine associé à votre installation serveur Act! Premium (accès via le Web) ainsi que Microsoft.com à la zone Sites de confiance dans Internet Explorer. Configurez Internet Explorer de manière à inviter les utilisateurs à installer les contrôles ActiveX uniquement pour les sites de la zone Sites de confiance. Ceci permet de contourner les contraintes de sécurité ActiveX uniquement pour les contrôles nécessaires.

Intégration à d'autres applications

Vous pouvez intégrer Act! Premium (accès via le Web) à :

- Le Act! Scratchpad.
- Microsoft Word, Outlook et Excel®.
- Google.

Act! Scratchpad est une application séparée qui permet aux utilisateurs de saisir et de gérer des tâches, des tâches à faire et bien plus encore. Ils peuvent saisir des éléments personnels ou associés à leur travail dans le Act! Scratchpad et créer des notes, des historiques et des activités dans Act! Premium (accès via le Web) à partir des éléments saisis. L'intégration au Act! Scratchpad nécessite que les utilisateurs installent Act! Scratchpad pour placer une icône sur leur bureau. Les utilisateurs ouvrent Act! Scratchpad et définissent leurs préférences Act! Envoyer à pour spécifier la base de données qui recevra les notes, les historiques ou les activités.

L'intégration à MS Word, MS Outlook et Google nécessite une configuration par l'administrateur et les utilisateurs. Certaines des tâches de l'administrateur doivent être effectuées avant que les utilisateurs ne puissent configurer l'intégration avec d'autres applications. L'intégration à Excel ne nécessite pas de configuration ; toutefois, toutes les applications Microsoft doivent être installées sur l'ordinateur avant l'installation de Act!.

Cette section décrit les conditions requises de MS Outlook et de Google ainsi que les tâches de l'administrateur et des utilisateurs pour configurer l'intégration à d'autres applications.

Les tâches que l'administrateur peut effectuer avant que les utilisateurs ne configurent l'intégration sont :

- Modifier le fichier web.config du service MS Outlook pour utiliser un service sécurisé si vous avez configuré IIS sur Secure Sockets Layer (SSL).
- Modifier le fichier web.config pour permettre l'accès à MS Outlook depuis l'extérieur du réseau.

Les tâches qu'un utilisateur peut effectuer sont les suivantes :

- Installer Act! Scratchpad et définir les préférences Act! Envoyer à.
- Installer le composant Microsoft Word.
- Installer le composant d'intégration à utiliser avec l'intégration à Outlook (synchronisation de la messagerie, des contacts et de l'agenda) ou l'intégration à Google (synchronisation des contacts et de l'agenda et historiques Gmail).

Après que les utilisateurs aient installé le composant d'intégration et aient configuré leurs préférences d'intégration avec MS Outlook ou Google, un administrateur peut recycler le pool d'applications Act! afin que l'application s'actualise et que les outils et menus d'intégration soient disponibles.

Modification du fichier Web.config du service MS Outlook pour utiliser un service sécurisé

Les étapes suivantes expliquent comment mettre en commentaire la section non sécurisée et supprimer la mise en commentaire de la section sécurisée du fichier Web.config afin que vous puissiez utiliser l'intégration à MS Outlook en toute sécurité. Vous devez avoir déjà configuré IIS pour utiliser Secure Sockets Layer (SSL).

Modifier le fichier web.config pour utiliser un service sécurisé

1. Accédez au fichier web.config situé dans <dossier d'installation>\ApfwoutlookSrcv.
L'emplacement par défaut est : \\Program Files\\ACT\\Act for Web\\ApfwoutlookSrcv.
2. Sélectionnez le fichier web.config et ouvrez-le dans le Bloc-Notes.
3. Pour mettre en commentaire la section non sécurisée, recherchez le texte suivant :

```
<!-- Following is UnSecured Configuration. -->
```

- ```
<services>
```
4. Mettez `<services>` en commentaire afin d'obtenir ce qui suit :  

```
<!--<services>
```
  5. Recherchez le texte suivant :  

```
</services>
```

```
<!-- End of Unsecured Configuration. -->
```
  6. Modifiez `</services>` afin d'obtenir ce qui suit :  

```
</services> -->
```
  7. Pour supprimer la mise en commentaire de la section sécurisée, recherchez le texte suivant :  

```
<!-- Following is SSL Secured Configuration. Please comment Unsecured
Configuration above and un-comment SSL secured configuration below in order
to enable Security over SSL -->
```

```
<!--<services>
```
  8. Supprimez la mise en commentaire de `<!--<services>` pour obtenir ce qui suit :  

```
<services>
```
  9. Enregistrez le fichier.
  10. Réinitialisez les services IIS.

## Modification du fichier Web.config pour l'intégration à MS Outlook

Les étapes suivantes expliquent comment modifier le fichier web.config situé dans le répertoire APFW pour permettre aux utilisateurs d'accéder à MS Outlook depuis l'extérieur du réseau.

---

**Remarque :** vous devez également configurer votre pare-feu pour permettre l'accès depuis l'extérieur du réseau. Pour plus d'informations, consultez votre documentation du pare-feu.

---

### Modifier le fichier web.config

1. Accédez au dossier APFW sur le serveur sur lequel Act! Premium (accès via le Web) est installé. Par défaut, le fichier est situé dans `\\Program Files\ACT\Act for Web\APFW`.
2. Sélectionnez le fichier **web.config**. Ouvrez-le dans Notepad.
3. Recherchez le paramètre **Act.Web.OutlookWebServiceAddress**, qui est semblable au suivant :  

```
<add key="Act.Web.OutlookWebServiceAddress" value="http://
/www.xxx.com:8080/apfw"/>
```
4. Remplacez le texte suivant "value=" par l'adresse IP ou le nom de domaine pour le site Act! Premium (accès via le Web).
5. Dans le menu **Fichier**, cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir modifié le fichier web.config, informez les utilisateurs qu'ils peuvent installer le composant d'intégration.

## Installation de Act! Scratchpad

Les étapes suivantes expliquent comment un utilisateur installe le Act! Scratchpad pour l'utiliser avec Act! Premium (accès via le Web). Il ne faut l'installer qu'une seule fois.

### Installer Act! Scratchpad

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Installer Act! Scratchpad**.
2. Cliquez sur **Oui** à l'invite du message.
3. Dans la boîte de dialogue qui apparaît, cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le fichier compressé (.zip) sur votre ordinateur. Par exemple, enregistrez-le sur le bureau.
4. Lorsque le processus est terminé, extrayez les fichiers. Utilisez un programme comme WinZip® pour extraire les fichiers.

5. Double-cliquez sur le fichier **setup.exe** pour installer le Act! Scratchpad. Sélectionnez ou acceptez toutes les actions nécessaires à votre système d'exploitation pour l'installer.

Après l'installation, un raccourci appelé Act! Scratchpad (Web) est placé sur votre bureau. Double-cliquez sur le raccourci pour ouvrir Act! Scratchpad.

### Étape suivante

- Ouvrez Act! Scratchpad et définissez vos préférences Envoyer à Act!. Pour en savoir plus, consultez la rubrique « Définition de mes préférences Envoyer à Act! » dans l'Aide.

## Installation d'un composant de publipostage pour utiliser Microsoft Word

Les étapes suivantes expliquent comment des utilisateurs peuvent installer un composant de publipostage pour utiliser Microsoft Word afin de créer des lettres et d'autres documents, et effectuer des publipostages. Si les utilisateurs prévoient d'utiliser Act! Traitement de texte au lieu de Word, ignorez cette installation.



**Mise à niveau de l'Utilisateur Web.** Pour enregistrer l'historique et modifier des documents Word, les utilisateurs doivent d'abord désinstaller le composant de publipostage existant, puis télécharger et installer la version actuelle du composant. Utilisez Ajouter/Supprimer des programmes pour désinstaller la version existante.

### Installer le composant de publipostage pour utiliser Microsoft Word

1. Fermez Word.
2. Ouvrez Act!.
3. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Préférences**.
4. Cliquez sur le lien hypertexte **Traitement de texte**.
5. Dans la boîte de dialogue **Préférences du traitement de texte**, sélectionnez **Microsoft Word** dans la liste.
6. Cliquez sur le bouton **Télécharger**.

---

**Remarque :** si vous ne pouvez pas télécharger le composant d'intégration, assurez-vous que l'URL du site Act! est ajoutée à votre zone Sites approuvés.

---

7. A l'invite d'exécution ou d'enregistrement du fichier, cliquez sur **Exécuter**. Suivez toutes les autres invites pour installer le composant d'intégration. Cliquez sur **Terminer**.
8. Cliquez sur **OK**.

## Configuration de l'intégration à MS Outlook et Google

Les utilisateurs peuvent intégrer Act! Premium (accès via le Web) à Microsoft Outlook ou Google. L'intégration permet à Act! d'ajouter et d'utiliser des fonctions de MS Outlook et de Google, telles que :

- La messagerie Outlook, y compris les carnets d'adresses Act! (contacts) et l'option Association rapide.
- Synchronisation de l'agenda MS Outlook et/ou des contacts.
- L'intégration à Google, y compris la synchronisation de l'agenda et/ou des contacts et l'historique de l'enregistrement des messages Gmail à des contacts.

Les utilisateurs peuvent installer le composant d'intégration une seule fois pour l'utiliser avec MS Outlook ou Google.

---

**Remarque :** les utilisateurs doivent synchroniser leur agenda et leurs contacts avec Outlook ou Google, mais pas les deux. La synchronisation avec les deux applications pourrait créer des données en double.

---

Les sections suivantes décrivent la configuration requise pour l'intégration et comment les utilisateurs peuvent installer le composant d'intégration.

### Configuration requise pour l'intégration à MS Outlook

Pour définir l'intégration entre Act! et Outlook, les utilisateurs ont besoin des éléments suivants :

- Une version compatible de Microsoft Outlook. Pour connaître les versions prises en charge, consultez la configuration requise à : [www.act.com/systreq](http://www.act.com/systreq).

- MS Outlook qui est installé et qui fonctionne correctement.
- Un profil MS Outlook configuré.

### Configuration requise pour l'intégration à Google

Pour configurer la connexion d'intégration entre Act! et Google, les utilisateurs ont besoin :

- D'un accès Internet à un compte Google.
- D'un nom d'utilisateur et mot de passe Google.
- D'une permission d'accès pour que Act! puisse accéder au compte Google.
- De vous connecter à leur agenda Google au moins une fois avant de configurer l'intégration de l'agenda à Act!.
- (Recommandé) Ajouter Google à la liste des sites de confiance de leur navigateur Web.
- .NET Framework 4.0. Si .NET Framework n'est pas détecté, il sera installé avec les composants de l'intégration Google.

## Installation du composant d'intégration

Les utilisateurs doivent uniquement installer le composant d'intégration une seule fois pour l'utiliser avec MS Outlook ou Google.

### Installer le composant d'intégration

1. Fermez l'application dans laquelle effectuer l'intégration. Par exemple, si les utilisateurs ont l'intention d'effectuer une intégration à MS Outlook, fermez cette application.
2. Ouvrez Act! Premium (accès via le Web).
3. En fonction de la tâche que les utilisateurs souhaitent effectuer, faites-leur réaliser une des tâches suivantes :

- Si les utilisateurs configurent une messagerie Outlook : Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Préférences**. Cliquez sur le lien hypertexte **E-mail**. Puis dans la zone **Intégration à la messagerie**, cliquez sur le bouton **Télécharger**.
- Si les utilisateurs configurent la synchronisation Outlook des contacts/de l'agenda : Dans le menu **Outils**, Cliquez sur **Préférences**. Cliquez sur le lien hypertexte **Synchronisation de MS Outlook**.
- Si les utilisateurs configurent une intégration Google : Dans le menu **Outils**, pointez sur **Intégrer à Google**, puis cliquez sur **Intégration des préférences Google**.

---

**Remarque** : si vous ne pouvez pas télécharger le composant d'intégration, assurez-vous que l'URL du site Act! Premium (accès via le Web) est ajoutée à votre zone Sites approuvés.

---

4. Si un message apparaît, lisez-le et cliquez sur **Installer**.
5. A l'invite d'exécution ou d'enregistrement du fichier, cliquez sur **Exécuter**. Suivez toutes les autres invites pour installer le composant d'intégration. Cliquez sur **Terminer**.

---

**Important** : une fois que le premier utilisateur a téléchargé et installé le composant d'intégration, l'administrateur doit réinitialiser les IIS sur le serveur Web pour terminer la configuration de l'intégration à Google ou MS Outlook. Tous les téléchargements et installations suivants du composant d'intégration par d'autres utilisateurs Web ne nécessiteront pas de réinitialisation des IIS.

---

6. Si les utilisateurs configurent la synchronisation des contacts/de l'agenda MS Outlook et que le composant d'intégration a été installé à l'aide du lien hypertexte Synchronisation de MS Outlook, les utilisateurs doivent ensuite installer le module complémentaire APFWOutlookDetect.
  - a. Cliquez sur la barre d'informations du navigateur.  
Si la barre d'informations du navigateur n'apparaît pas, allez dans le menu Outils et cliquez sur Préférences. Cliquez sur Non à l'invite pour installer le logiciel supplémentaire.
  - b. Cliquez sur **Exécuter le programme complémentaire**.
  - c. Lorsque l'avertissement de sécurité s'affiche, cliquez sur **Exécuter**.

## Étapes suivantes

- Ouvrez Act! Premium (accès via le Web) et configurez les e-mails et la synchronisation de l'agenda/des contacts avec MS Outlook ou l'intégration à Google. Consultez l'aide pour connaître les étapes nécessaires.
- L'administrateur doit recycler le pool d'application pour rendre disponible les outils et menus d'intégration dans Act!. Reportez-vous à la section suivante.

## Recyclage d'un pool d'applications

Il est possible qu'un administrateur ait à recycler immédiatement un pool d'applications au lieu d'attendre le prochain recyclage configuré. Plutôt que de l'arrêter brutalement, ce qui peut provoquer des interruptions du service, vous pouvez utiliser le recyclage à la demande. Le recyclage à la demande s'effectue après que les utilisateurs aient installé le Act! Scratchpad et/ou les composants d'intégration.

Les étapes suivantes expliquent comment utiliser le Gestionnaire IIS pour recycler un pool d'applications à la demande.

### Recycler un pool d'applications avec le Gestionnaire IIS

1. Pour ouvrir le Gestionnaire IIS à l'aide de la boîte de dialogue Exécuter, effectuez une des actions suivantes sur votre système d'exploitation :
  - Dans le menu **Démarrer**, cliquez sur **Tous les programmes**, cliquez sur **Accessoires**, puis sur **Exécuter**.
  - Dans le menu **Démarrer**, cliquez sur **Exécuter**.Dans la boîte de dialogue **Ouvrir**, saisissez **inetmgr**. Cliquez sur **OK**.
2. Développez l'ordinateur local et cliquez sur **Pools d'applications**.
3. Sélectionnez le pool d'applications Act! Premium (accès via le Web). Par défaut, il s'agit de ACT!. Si vous avez créé un pool d'applications personnalisé, sélectionnez-le.
4. Dans le menu **Actions** ou dans le volet de droite, sous **Tâches de pools d'applications**, cliquez sur **Recycler**. Si un message de confirmation apparaît, cliquez sur **Oui**.
5. Fermez le Gestionnaire IIS.

Si nécessaire, vous pouvez modifier l'intervalle de recyclage par défaut. La section suivante décrit comment et pourquoi.

### Modification de l'intervalle de recyclage par défaut pour un pool d'applications

Microsoft définit l'intervalle de recyclage par défaut sur 1 740 minutes (29 heures) pour redémarrer le pool d'applications. Nous vous recommandons de modifier cet intervalle sur 1 440 minutes (24 heures). Un intervalle de recyclage plus court peut faciliter la gestion des crashes d'application et la récupération des ressources du système.

### Modifier l'intervalle de recyclage par défaut pour un pool d'applications

1. Pour ouvrir le Gestionnaire IIS à l'aide de la boîte de dialogue Exécuter, effectuez une des actions suivantes sur votre système d'exploitation :
  - Dans le menu **Démarrer**, cliquez sur **Tous les programmes**, cliquez sur **Accessoires**, puis sur **Exécuter**.
  - Dans le menu **Démarrer**, cliquez sur **Exécuter**.Dans la boîte de dialogue **Ouvrir**, saisissez **inetmgr**. Cliquez sur **OK**.
2. Développez l'ordinateur local et cliquez sur **Pools d'applications**.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Faites un clic droit sur le pool d'applications Act! et sélectionnez **Propriétés**. Par défaut, Act! Premium (accès via le Web) utilise le pool d'applications ACT!. Dans l'onglet **Recyclage**, pour **Recycler les processus de travail (en minutes)**, passez de 1 740 à **1 440**. Cliquez sur **OK**.

- Dans le volet de droite, sous **Modifier le pool d'applications**, cliquez sur **Recyclage**. Sous **Intervalles fixes**, pour **Intervalles réguliers**, passez de 1 740 à **1 440**. Cliquez sur **Suivant**. Cliquez sur **Terminer**.
4. Fermez le Gestionnaire IIS.

# Dépannage de Act! Premium (accès via le Web)

Cette section vous permet d'identifier des solutions pour :

- les erreurs de l'outil Administration de site Web.
- les erreurs ou problèmes généraux de configuration.

## Dépannage des erreurs de l'outil Administration de site Web

Cette section décrit comment résoudre les messages d'erreur reçus pendant la configuration de votre logiciel. Lorsque vous effectuez un dépannage, vous pouvez également consulter le fichier journal de l'outil Administration de site Web (AFWAdminLog.log) et le fichier journal de validation (validate.txt). Ces fichiers peuvent fournir des informations sur les autorisations utilisateur et les erreurs affichées dans l'outil, comme les erreurs ASP.NET et HTTP. L'outil Administration de site Web doit être fermé pour créer et mettre à jour un fichier journal. Les fichiers journaux se trouvent dans : <chemin d'installation Act!>\ACT\ACT for Web\Logs.

Vous trouverez des informations supplémentaires sur le dépannage de l'outil Administration de site Web dans la base de connaissances Act!.

---

**Conseil :** Pour ignorer les erreurs dans l'outil Administration de site Web, maintenez la touche MAJ ou CTRL appuyée et cliquez sur un autre onglet. Par exemple, lorsque vous souhaitez afficher des informations dans un autre onglet avant de terminer la configuration.

---

**Logiciel Microsoft SharePoint® détecté. Une configuration supplémentaire peut être nécessaire pour que Act! Premium (accès via le Web) fonctionne.**

**Cause :**

- SharePoint a été détecté sur le serveur Web. Certaines installations de SharePoint modifient le site Web par défaut et la configuration du service ASP.NET.

**Solution :**

- Des étapes supplémentaires peuvent être nécessaires pour que le site Web Act! Premium (accès via le Web) et d'autres applications fonctionnent. Les commandes suivantes peuvent aider à résoudre les problèmes qui sont susceptibles de survenir si vous installez certains produits Microsoft après avoir installé Act!.

REM - Autoriser l'exécution de Act! for Web sur un serveur SBS 2011 sur lequel les applications Web 64 bits Exchange et MS Outlook Web Access sont installées. Cela doit également s'appliquer lorsque Exchange ou MS Outlook ont été installés sur d'autres versions du serveur OS avant ou après l'installation d'Act!.

REM - S'applique uniquement à Act! Premium (accès via le Web) 2013 Service Pack 1 et versions ultérieures. Act! utilise un nouvel AppPool distinct de l'AppPool par défaut pour que les applications 32 et 64 bits puissent s'exécuter sur le même serveur.

REM - Pour que les versions précédentes d'Act! (2013 et antérieures) fonctionnent correctement avec Exchange et MS Outlook, il est nécessaire de créer et de configurer un nouvel AppPool afin que Act! s'exécute en mode de compatibilité 32 bits et d'inverser ce paramètre sur tous les AppPools existants (c'est-à-dire de restaurer le paramètre « Activer les applications 32 bits » sur Faux pour les AppPools existants.). Si des AppPools ou des répertoires virtuels ont été personnalisés dans votre environnement, veuillez effectuer les modifications nécessaires.

REM - Effectuez une sauvegarde du fichier de configuration IIS.

```
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe add backup
ACTapphostconfigbackup
```

**Logiciel Microsoft SharePoint® détecté. Une configuration supplémentaire peut être nécessaire pour que Act! Premium (accès via le Web) fonctionne.**

REM - Plusieurs modules sur un serveur 64 bits génèrent des conflits avec les applications Web 32 bits. Chacun d'entre eux est traité différemment ci-dessous. Déverrouillez globalement les modules de compression statique et dynamique afin qu'ils puissent être configurés individuellement pour chaque site virtuel.

```
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe set config -
section:system.webServer/modules
/[name='DynamicComp(acceressionModule)].lockItem:false /commit:apphost
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe set config -
section:system.webServer/modules
/[name='StaticCompressionModule'].lockItem:false /commit:apphost
```

REM - Supprimez les modules de compression statique et dynamique de chacun des sites virtuels/répertoires virtuels Act!.

```
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe delete module
dynamiccompressionmodule /app.name:"Default Web Site/APFW"
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe delete module
staticcompressionmodule /app.name:"Default Web Site/APFW"
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe delete module
dynamiccompressionmodule /app.name:"Default Web Site/AFWValidationSrcv"
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe delete module
staticcompressionmodule /app.name:"Default Web Site/AFWValidationSrcv"
```



Logiciel Microsoft SharePoint® détecté. Une configuration supplémentaire peut être nécessaire pour que Act! Premium (accès via le Web) fonctionne.

```
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe delete module
dynamiccompressionmodule /app.name:"Default Web Site/APFWMailMergeSrcv"
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe delete module
staticcompressionmodule /app.name:"Default Web Site/APFWMailMergeSrcv"
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe delete module
dynamiccompressionmodule /app.name:"Default Web Site/APFWOutlookSrcv"
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe delete module
staticcompressionmodule /app.name:"Default Web Site/APFWOutlookSrcv"
REM - Ajoutez une condition préalable pour le mode 64 bits uniquement sur ces
modules afin qu'ils ne se chargent pas avec l'AppPool ACT!. Il s'agit de modules
d'authentification d'Exchange Server.
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe set config -
section:system.webServer/globalModules
/[name='PasswordExpiryModule'].preCondition:bitness64 /commit:apphost
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe set config -
section:system.webServer/globalModules
/[name='kerbauth'].preCondition:bitness64 /commit:apphost
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe set config -
section:system.webServer/globalModules
/[name='expw'].preCondition:bitness64 /commit:apphost
REM - Ajoutez une condition préalable pour le mode 64 bits uniquement sur ces
isapiFilters. Veillez à inclure le Site web par défaut à la fin de la commande.
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe set config -
section:system.webServer/isapiFilters /["name='Exchange OWA Cookie
Authentication ISAPI Filter'"].preCondition:bitness64 /commit:apphost "Default
Web Site"
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe set config -
section:system.webServer/isapiFilters /["name='Exchange ActiveSync ISAPI
Filter'"].preCondition:bitness64 /commit:apphost "Site Web par défaut"
REM - Désactiver le mode de protection d'échec rapide de l'appPool ACT!. Cette
protection va mettre fin à l'appPool s'il génère plusieurs erreurs. Ceci peut avoir
pour conséquence la réception d'une réponse 505/503 de Service indisponible
par les utilisateurs depuis le site Web sans renvoi d'aucune information utile
quant au motif.
%SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe set config -
section:system.applicationHost/applicationPools
/[name='ACT!'].failure.rapidFailProtection:False /commit:apphost
REM - Utilisez la commande suivante pour annuler les modifications faites au
fichier de configuration IIS si nécessaire.
REM - %SystemRoot%\System32\inetsrv\appcmd.exe restore backup
ACTapphostconfigbackup
```

Le compte de processus ASP.NET n'existe pas ou n'est pas configuré correctement.

**Causes :**

- Le service ASP.NET n'est pas disponible.
- Les paramètres IIS qui ne sont pas des paramètres par défaut, comme une adresse IP attribuée ou des en-têtes d'hôtes, sont configurés.
- Les autorisations de lecture ne sont pas définies.

**Solutions :**

- Vérifiez que le service ASP.NET est disponible.
- Vérifiez la configuration du compte de processus ASP.NET.

**Le compte de processus ASP.NET n'existe pas ou n'est pas configuré correctement.**

- Configurez manuellement les utilisateurs et les autorisations comme décrit dans l'article N°14867 de la base de connaissances.

**Onglet Compte utilisateur**

**Impossible de récupérer les informations du domaine Windows pour le moment. Ces informations sont nécessaires pour modifier le compte utilisateur Windows. Veuillez contacter votre administrateur réseau et réessayer ultérieurement.**

**Cause :**

- Les informations du domaine Windows ne sont pas disponibles

**Solution :**

- Consultez votre administrateur réseau pour vérifier que vous avez accès à ce domaine.

**Le processus ASP.NET n'a pas l'autorisation d'accéder ou d'exécuter Act! Premium (accès via le Web).**

**Cause :**

- Le compte de processus ASP.NET n'a pas l'autorisation sur le serveur Web d'exécuter Act! Premium (accès via le Web).

**Solution :**

- Ce compte requiert l'autorisation de lecture pour la clé du registre qui contient les identifiants de connexion cryptés de l'utilisateur d'usurpation d'identité. Vérifiez que le compte est correctement configuré pour votre serveur Web.

**Le compte d'utilisateur d'usurpation d'identité n'a pas accès aux fichiers et aux dossiers nécessaires à l'exécution de Act! Premium (accès via le Web) sur votre serveur Web.**

**Cause :**

- L'accès aux fichiers et aux dossiers de programmes ou aux autorisations de registre nécessaires à l'exécution de Act! Premium (accès via le Web) n'a pas été accordé au compte d'utilisateur d'usurpation d'identité.

**Solution :**

- Vérifiez que l'utilisateur est au moins un utilisateur du domaine et fait partie du groupe d'administrateurs puis définissez les autorisations appropriées pour les fichiers et dossiers de Act! sur le serveur.

**Les informations du compte d'utilisateur Windows saisies ne sont pas valides. Veuillez vérifier le nom et le mot de passe utilisateur et réessayer.**

**Causes :**

- le nom ou le mot de passe utilisateur Windows saisis n'existent pas dans le domaine Windows sélectionné.
- L'option de forcer les utilisateurs à modifier leur mot de passe à la connexion a été sélectionnée.

**Solutions :**

- Vérifiez que vous avez saisi le nom d'utilisateur correct pour le domaine sélectionné. Si c'est le cas, il peut être nécessaire de créer un utilisateur. Pour des informations supplémentaires, consultez "[Creating a Windows Impersonation User Account](#)" Page5.
- Pour le compte d'utilisateur d'usurpation d'identité, désélectionnez la case L'utilisateur doit modifier son mot de passe à la prochaine connexion.

**Le compte d'utilisateur d'usurpation d'identité n'a pas accès à la base de données sélectionnée.**

**Cause :**

- L'utilisateur d'usurpation d'identité spécifié sur l'onglet Compte utilisateur n'a pas l'autorisation d'accès aux fichiers et dossiers de programme ou n'a pas les autorisations de registre nécessaires à l'exécution de Act! Premium (accès via le Web).

**Solution :**

- Vérifiez que l'utilisateur possède l'autorisation nécessaire pour accéder à tous les fichiers Act! et à tous les fichiers de base de données supplémentaires sur le serveur.

**La page Web n'a pas pu être chargée après la sélection d'un site Web et d'un répertoire virtuel.**

**Causes**

- Diverses.

**Solutions :**

- Si vous testez un site Web qui fonctionnait auparavant, exécutez les tests sur les onglets Serveur Web et Compte utilisateur pour déterminer la cause du problème. La configuration de votre serveur Web peut avoir été modifiée, par exemple :
  - le mot de passe du compte d'utilisateur d'identité a été modifié ou a expiré.
  - De nouveaux logiciels ou services, comme SharePoint ou Active Directory, ont été installés sur le serveur Web.
  - Le pool d'applications où le répertoire virtuel Act! Premium (accès via le Web) installé a été modifié.
- Si vous venez de créer le compte d'utilisateur d'usurpation d'identité, vous n'avez peut-être pas désélectionné l'option qui oblige l'utilisateur à modifier le mot de passe à la prochaine connexion. Désélectionnez la case L'utilisateur doit modifier son mot de passe à la prochaine connexion.
- Si vous venez d'exécuter les tests avec succès sur les onglets Serveur Web et Comptes utilisateur, redémarrez IIS sur le serveur Web. Consultez l'aide pour connaître les étapes nécessaires.

## Dépannage Erreurs et problèmes généraux

Cette section décrit comment dépanner les erreurs et problèmes généraux concernant l'installation, la configuration, la sécurité, etc.

### Problème :

- Pour poursuivre l'installation, vous recevez un message qui permet à Act! Premium (accès via le Web) de faire passer vos applications d'IIS 64 bits et ASP.NET en mode de compatibilité 32 bits. Vous n'acceptez pas de passer automatiquement en mode 32 bits. La page Web n'a pas pu être chargée après la sélection d'un site Web et d'un répertoire virtuel.

### Motif :

- Le fait de passer automatiquement en mode 32 bits fera également passer les autres applications Web de votre ordinateur en mode 32 bits. Si ces applications nécessitent le mode 64 bits, elles arrêteront de fonctionner. Dans le cas contraire, elles continueront de fonctionner avec moins de RAM disponible.

### Solution :

- Configurez un serveur Web pour exécuter l'application Web qui nécessite IIS 64 bits et ASP.NET Configurez un deuxième serveur Web pour exécuter Act! Premium (accès via le Web), la synchronisation avec Internet et les autres applications d'IIS 32 bits et ASP.NET

### Problème :

- L'aide Act! ne s'ouvre pas lorsque vous cliquez sur les rubriques Aide ou le menu Aide.

### Motif :

- L'aide Act! Premium (accès via le Web) est un système d'aide Web qui contient le paramètre MOTW (Mark of the Web) dans chaque rubrique d'aide (.htm). Sur certains systèmes d'exploitation qui utilisent Internet Explorer, une page vide apparaît lorsque vous accédez à l'aide.

### Solution :

- Ajoutez le site about:internet à votre zone Sites de confiance ou à votre zone intranet locale. Le paramètre about:internet fait référence au paramètre de sécurité MOTW pour chaque rubrique d'aide.

### Problème :

- Vous recevez le message : « Le site Web ne fonctionne pas ».

### Motif :

- Il est possible qu'IIS ne fonctionne pas.

### Solution :

- Vérifiez qu'IIS et le site Web par défaut fonctionnent.

### Problème :

- Des erreurs apparaissent sur un navigateur à distance mais pas pendant que vous utilisez ce navigateur sur le serveur.

### Motifs :

- Les logiciels de blocage des fenêtres publicitaires sont activés.
- Le site Web n'est pas un site de confiance sur les ordinateurs clients.
- Votre programme de sécurité Internet n'autorise pas l'accès.

### Solution :

- Désactivez les logiciels de blocage de fenêtres publicitaires dans Internet Explorer.

**Problème :**

- Des erreurs apparaissent sur un navigateur à distance mais pas pendant que vous utilisez ce navigateur sur le serveur.

- Ajoutez le site Web à la liste des sites de confiance sur tous les ordinateurs clients.
- Arrêtez le logiciel de sécurité Internet pour obtenir l'accès.

**Problème :**

- Vous recevez le message : « 400 - Requête incorrecte » ou « 404 - Fichier introuvable ».

**Motif :**

- L'outil Administration de site Web teste le site à l'aide de « localhost ».

**Solution :**

- Si le site Act! Premium (accès via le Web) est configuré pour utiliser une adresse IP, il n'utilisera pas « localhost ».

**Problème :**

- Vous recevez le message : « 500 - Erreur interne du serveur ».

**Motif :**

- Windows Server 2003 contient une section d'IIS qui traite les extensions de service Web.

**Solution :**

- Vérifiez que la version 2.0.50727 d'ASP.NET est définie sur Autorisé.

**Problème :**

- Vous pouvez accéder au site Web de manière interne mais pas de manière externe.

**Motif :**

- Il est possible que votre routeur ne soit pas configuré correctement.

**Solution :**

- Vérifiez que votre routeur est redirigé vers le port 80. Pour plus d'informations, consultez la documentation de votre routeur.

**Problème :**

- Vous recevez un message qui indique « Si vous continuez à voir ce message, veuillez recycler votre pool d'applications IIS, redémarrer les IIS ou contacter votre administrateur. »

**Motif :**

- Vous venez d'installer le Act! Scratchpad ou le composant d'intégration permettant d'utiliser les applications prises en charge avec Act! Premium (accès via le Web) et ce message apparaît.

**Solution :**

- Un administrateur doit recycler le pool d'applications, ce qui est moins perturbant que de réinitialiser les IIS. Consultez la rubrique "[Recyclage d'un pool d'applications](#)" [Page 17](#).

**Problème :**

- Vous recevez le message : « 403 - Interdit ».

**Motif :**

**Problème :**

- Vous recevez le message : « 403 - Interdit ».
  - Vous n'avez pas l'autorisation d'accès au fichier.
- 

**Solutions :**

- Vérifiez que l'utilisateur d'usurpation d'identité est un administrateur Windows.
- Si vous avez créé un répertoire virtuel personnalisé, vérifiez que les scripts Read and Run (comme ASP) sont autorisés. Consultez l'article N°14868 de la base de connaissances.

**Problème :**

- Vous accédez à Act! Premium (accès via le Web) à l'aide d'une connexion sécurisée (https://) et les paramètres ne sont pas conservés. Par exemple, si vous planifiez une activité et que vous accédez aux onglets de Planifier l'activité, les paramètres reprennent leurs valeurs par défaut.

**Motif :**

- Il est possible que votre navigateur ne dispose pas du réglage approprié permettant de mettre des pages/fichiers en cache lors de l'utilisation de Secure Sockets Layer (SSL). Une bonne habitude consiste à activer la mise en cache des pages/fichiers cryptés lors de l'utilisation de Act! Premium (accès via le Web) avec SSL.
- 

**Solution :**

- Pour Internet Explorer : cliquez sur Outils>Options Internet. Cliquez sur l'onglet Avancé. Dans Sécurité, désélectionnez l'option Ne pas enregistrer les pages/fichiers cryptés sur le disque.
- Pour Firefox : ouvrez Firefox et, dans la barre d'adresse, saisissez about:config. Accédez au paramètre browser.cache.disk\_cache\_ssl. Il doit être configuré sur True. S'il est configuré sur False, double-cliquez dessus pour le modifier.
- Consultez l'article N°28245 de la base de connaissances.

# Index

## A

accès au site Web	
depuis l'intérieur d'un réseau commun	8
en dehors du réseau commun	8
exemples d'URL et d'adresses IP	9
modification du délai d'expiration de la session	8
utilisateurs	9
utilisation d'un appareil mobile	8
accès mobile	
exemples	9
Act! Premium Mobile	
accès	8
Act! Scratchpad	
installation	14

## B

bases de données	
affectation à des répertoires virtuels	7

## C

Chrome	
restrictions du navigateur	11
compte utilisateur ASP.NET	
test	6
compte utilisateur d'usurpation d'identité	
création	5
présentation	5
test	7
compte utilisateur d'usurpation d'identité ASP.NET	
présentation	5
test	7
configuration	
intégration Word	15
configuration monoserveur	
recommandations relatives aux compte utilisateur d'usurpation d'identité	2
configuration requise	
intégration Google	16
intégration Outlook	15
navigateurs pris en charge	11
configurations multiserveurs	3
recommandations	3
répertoires virtuels multiples	3
copie	
préférences utilisateur pour les utilisateurs ACT! for Web 2005 -2006	9
création d'un compte utilisateur Windows pour l'usurpation d'identité ASP.NET	5

## D

délai d'expiration	
modification	8
dépannage	
erreurs de l'outil Administration de site Web	19
erreurs et problèmes généraux	23
SSL et mise en cache des pages	26
désignation du compte utilisateur Windows pour l'usurpation d'identité ASP.NET	7

## E

e-mail	
installation des composants permettant d'utiliser Outlook	16
exemples	
URL et adresses IP pour l'accès aux sites Web	9

## F

fichier web.config	
modification pour l'accès à Outlook	14
Firefox	
configuration pour la mise en cache des pages avec SSL	11
restrictions du navigateur	11

## G

Google	
configuration requise pour l'intégration	16
installation des composants d'intégration	16

## I

installation	
Act! Scratchpad	14
composant de publipostage pour utiliser Word	15
composants d'intégration	16
configuration monoserveur	2
configurations multiserveurs	3
planification	1
suggestions de configuration	1
intégration Outlook	
modification du fichier web.config lors de l'utilisation d'un service sécurisé	13
Internet Explorer	
configuration SSL pour la mise en cache des pages	11
paramètres de navigateur	11
restrictions	11

## M

mobile	
accès à Act! Premium Mobile	8
modification du délai d'expiration de la session	8

## N

navigateurs	
paramètres requis d'Internet Explorer	11
restrictions de Chrome	11
restrictions de Firefox	11
restrictions de Internet Explorer	11

## O

onglet Ajouter/Supprimer la base de données	
attribution de bases de données à des répertoires virtuels	7
onglet Compte utilisateur	
spécification et test du compte utilisateur Windows	7
d'usurpation d'identité ASP.NET	
onglet Options	
modification du délai d'expiration de la session d'un site Web	8
onglet Serveur Web	
test de votre compte d'utilisateur ASP.NET	6-7
Outlook	
autorisation de l'accès hors du réseau	14
configuration requise pour l'intégration	15
installation des composants d'intégration	16

## P

paramètre MOTW (Mark of the Web)	12
planification de votre installation	1
pools d'applications	
modification de l'intervalle de recyclage	17
présentation	2
recyclage à la demande	17
utilisation pour isoler les applications Web	2
préférences	
emplacement	9
partage sur des serveurs Web	9
utilisateurs	9

## R

recyclage des pools d'applications	
à la demande	17
modification de l'intervalle	17
répertoire virtuel par défaut	7
répertoires virtuels	
affectation des bases de données	7
configurations multiserveurs	3
par défaut pour Act! Premium (accès Web)	7

## S

Secure Sockets Layer (SSL)	
dépannage de mise en cache de pages	26
modification du fichier web.config du service Outlook	13
paramètre Firefox pour la mise en cache des pages	11
paramètre IE pour la mise en cache des pages	11
présentation	3
sécurité ActiveX	11
configuration du traitement de texte d'Act!	12
SSL	
dépannage de mise en cache de pages	26
modification du fichier web.config du service Outlook	13
paramètre Firefox pour la mise en cache des pages	11
paramètre IE pour la mise en cache des pages	11
présentation	3

## T

test	
compte utilisateur Windows pour l'usurpation d'identité	7
ASP.NET	
traitement de texte	
installation du composant de publipostage pour Word	15
traitement de texte Act!	
configuration de la sécurité ActiveX à utiliser	12

## U

usurpation d'identité	
configurations monoserveurs	2
configurations multiserveurs	3
usurpation d'identité ASP.NET	
création d'un compte utilisateur Windows	5
utilisateurs	
accès au site Web	8
ajout aux bases de données et affectation des rôles	8
autorisation de l'accès à Outlook (hors du réseau)	14
installation d'Act! Scratchpad	14
installation des composants d'intégration	16
préférences	9

## W

Word	
installation du composant de publipostage	15

## Z

zone Sites de confiance	11
-------------------------	----