

# TROUBLESHOOTING SUPPORT



# TROUBLESHOOTING & SUPPORT - Doxa

Solutions aux Problèmes Courants

Version 2.3 | Décembre 2025

## 1 AUTHENTICATION & ACCÈS

### 1.1 Problème : “Email non reconnu” ou “Mot de passe incorrect”

**Symptôme :** Erreur lors login.

**Solutions :**

#### 1. Vérifiez email

- Compte avec email exact ? (même casse compte)
- Exemple : alice@company.com ≠ Alice@Company.com
- Compte créé avec Google/Microsoft ? Utilisez même option

#### 2. Réinitialisez mot de passe

- Page login → “Mot de passe oublié ?”
- Email reçu : cliquez lien
- Créez nouveau mot de passe (min 8 char, majuscule, chiffre)
- Réessayez login

#### 3. Compte pas activé ?

- Devriez recevoir email “Vérifiez votre email”
- Vérifiez spam/promotions
- Lien expiré (24h) ? Cliquez “Renvoyer email”

#### 4. Compte avec SSO ?

- Si company utilise SSO (Azure AD, Okta), allez login SSO (pas email/password)
- Contact IT company si lien SSO absent

**Si rien marche :** → support@doxa.dz (indiquez email, tentatives)



## **1.2 Problème : “Vous n’avez pas accès à ce projet/espace”**

**Symptôme :** Page fermée, permission refusée.

**Causes probables :**

### **1. Pas membre de l'espace**

- Admin pas vous a invité
- Action : Demandez à admin : Paramètres → Membres → Inviter

### **2. Pas membre du projet**

- Admin vous a invité espace, mais pas ce projet
- Action : Admin → Projet → Paramètres → Ajouter vous

### **3. Mauvaise rolle**

- Vous “Lecteur” mais besoin “Éditeur” (créer tâches)
- Action : Admin change votre rôle

### **4. Compte suspendu**

- Paiement en retard ? Espace passe “lecture seule”
- Action : Paramètres → Facturation → Payer facturation

### **5. URL vieille/cassée**

- Lien projet ancien (projet supprimé/archivé)
- Action : Allez accueil → cherchez projet

**Rapide test :**

- Allez accueil (doxa.dz/dashboard)
- Voyez vous AUCUN projet/espace ?
- Si oui → contact admin

## **1.3 Problème : “2FA bloqué” ou “Code d’authentification invalide”**

**Symptôme :** Ne peut pas entrer code 2FA.

**Solutions :**

### **1. Code incorrect ?**

- TOTP codes changent chaque 30 secondes
- Entrez rapidement (pas plus de 30s après génération)
- Ré-essayez nouveau code

## 2. Horloge synchronisation

- Votre téléphone horloge décalée = code invalide
- Solution : Synchronisez l'heure (Paramètres téléphone → Date & Heure)
- Puis regénérez code

## 3. Utilisez code de secours

- Avez codes de secours (10 codes, reçus activation 2FA) ?
- Utilisez un code (single-use)
- Gardez remaining codes safe

## 4. 2FA cassé/Authenticator app perdu

- Si perdu téléphone = problème !
- Contact support@doxa.dz
- Vérification identité requise (email account, autre proof)

### Prévention :

- Sauvegardez codes de secours safe (password manager, papier)
- Testez 2FA après activation (logout/login test)

## 2 PROJETS & TÂCHES

### 2.1 Problème : “Je n’arrive pas à créer/modifier tâches”

**Symptôme :** Boutons grisés, “Accès refusé”, ou tâches pas sauvegardées.

#### Solutions :

##### 1. Rôle insuffisant

- Vous “Lecteur” ? Besoin “Éditeur”
- Contactez admin pour upgrade rôle

##### 2. Projet archivé

- Projet archivé = lecture seule automatiquement
- Action : Admin → Paramètres projet → Déarchiver

### **3. Espace suspendu (paiement retard)**

- Espace dépasse plan limit ?
- Exemples : Starter max 5 projets, 5 membres
- Action : Upgrade plan ou archivez tâches/projets

### **4. Navigateur problème**

- Cache vieux, JavaScript désactivé
- Solutions :
  - Vider cache (Ctrl+Shift+Suppr) → site Doxa seul
  - Reload page (Ctrl+F5)
  - Essayer autre navigateur (Chrome, Firefox, Edge)

### **5. Offline**

- Pas internet connection ?
- Doxa nécessite connexion (pas offline mode)

#### **Diagnostic :**

1. Essayez créer tâche test simple (1 mot, pas attachments)
2. Si échoue → navigateur/connexion problem
3. Si succès mais avant non → data tâche (trop grande, char spécial?)

## **2.2 Problème : “Mes tâches disparues” ou “Tâches archivées non visibles”**

**Symptôme :** Tâches existaient, plus là.

#### **Solutions :**

##### **1. Filtres appliqués**

- Vue tableau → “Filtres” active ?
- Exemple : filtre “Assigné = Alice” → vous ne voyez pas vôtres
- Action : Cliquez “Réinitialiser filtres”

## 2. Archivage automatique

- Quelqu'un a setup automation : "Complète + 30j → Archiver" ?
- Tâches archivées = hidden par défaut
- Solution : Tableau → Settings → "Afficher tâches archivées"

## 3. Suppression accidentelle

- Tâche supprimée (pas archivée)
- Doxa ne garde pas historique suppression
- Impossible récupérer (design purpose)

## 4. Mauvaise vue/projet

- Vous regardez bon projet ? Bon workspace ?
- Crée dans "Projet A" mais cherchez "Projet B" ?
- Utilisez recherche globale (Ctrl+K) : "Find task X"

## 5. Permissions changées

- Admin a changé permissions → tâches cachées
- Demandez admin

### Test :

- Créez nouvelle tâche test → elle s'affiche ?
- Si oui : problème vue/filtre
- Si non : problème espace/permissions

## 2.3 Problème : "Les tâches d'autres pas visibles"

**Symptôme :** Collègue crée tâche, vous ne la voyez pas.

### Solutions :

#### 1. Pas member du projet

- Collègue crée dans projet privé, vous not added
- Solution : Admin ajoute vous au projet

#### 2. Refresh page

- Parfois UI cache pas sync
- F5 ou Ctrl+F5 (hard refresh)

### **3. Permissions projet privé**

- Projet “Private” (visibility) = only members see
- Si member mais pas visible : admin vérifiez permissions

### **4. Tâche not assignée = non visible ?**

- Non, tâches visibles à tous members projet
- Même si pas assignée à vous

#### **Rapide test :**

- Collègue crée tâche “TEST TÂCHE VISIBLE”
- F5 page → vous la voyez ?
- Non → admin check permissions

## **3 COLLABORATION & COMMENTAIRES**

### **3.1 Problème : “Messages/commentaires ne sauvegardent pas”**

**Symptôme :** Écrivez commentaire, cliquez envoyer, disparaît.

#### **Solutions :**

##### **1. Connexion perdue**

- Réseau dropped pendant envoi
- Solution : Vérifiez internet (wifi, data)
- Réessayez commentaire

##### **2. Session expirée**

- Onglet ouvert longtemps sans activité (> 30min inactif)
- Logout automatique
- Solution : Reconnectez-vous
- Recopier texte si long

##### **3. Caractères spéciaux problématique**

- Emoji, accents extrêmes, Unicode rare ?
- Solution : Simplifiez texte (pas emoji pour test)

#### **4. Limite de caractère**

- Commentaire max 5000 caractères
- Plus = rejet silencieux
- Solution : Divisez en 2 commentaires

#### **Prévention :**

- Écrivez commentaires COURTS (< 500 char idéal)
- Copier avant envoyer (Ctrl+C) pour safety
- Logout et reconnectez 1x/jour (refresh session)

### **3.2 Problème : “Les @mentions ne marchent pas”**

**Symptôme :** @Alice mais elle pas reçu notification.

#### **Solutions :**

##### **1. Mauvais nom ?**

- Tapez “@Ali” → autocomplete ? Sélectionnez bon nom
- Pas d’autocomplete → personne pas dans espace/projet
- Assurez alice est membre projet

##### **2. Notifications mutées**

- Alice a désactivé notifications
- Allez Profil → Préférences → “Notifications” → réactivez

##### **3. Notification spam / email**

- Alice a peut-être reçu, mais email spam
- Vérifiez spam/promotions

##### **4. Connectez avant d’écrire**

- Besoin être connecté pour @mention
- Connectez-vous d’abord

## Rapide fix :

- Utilisez format : “@alice” (pas “@Alice”)
- Sélectionnez depuis autocomplete (pas tapez)
- Demandez Alice vérifier notifications

## 4 INTÉGRATIONS

### 4.1 Problème : “Slack integration non marche”

**Symptôme :** Pas notifications Slack, ou erreur “Authorization failed”.

**Solutions :**

#### 1. Doxa app pas autorisée dans Slack

- Allez Slack → Paramètres → “Apps”
- Cherchez “Doxa”
- Si pas là → Workspace admin doit autoriser
- Contact workspace admin pour installer

#### 2. Déconnectez et reconnectez

- Doxa → Paramètres → Intégrations → Slack
- Cliquez “Déconnecter”
- Puis “Connecter Slack”
- Réautorisez

#### 3. Workspace Slack incorrect

- Avez plusieurs Slack workspaces ?
- Vérifiez connecté correct workspace
- Déconnectez, reconnectez à bon

#### 4. Channel pas accessible

- Vous choisi #private-channel mais Doxa pas member ?
- Solution : Ajoutez Doxa au channel (@Doxa + invite)

#### 5. Pas permissions envoyer messages



- Doxa token/permissions pas suffisantes
- Reconnectez (deconnect → connect) et autorisez plein accès

**Test notification :**

1. Doxa → Paramètres → Intégrations → Slack
2. Testez : cliquez “Test notification”
3. Message reçu Slack ?
4. Si oui → integration ok, problème autre
5. Si non → reconnectez

**4.2 Problème : “GitHub integration - PR pas lié à tâche”**

**Symptôme :** “Closes #123” en PR description, mais pas lié.

**Solutions :**

**1. Format correct ?**

- PR description must have : Closes #task-123 ou Fixes #task-123
- Pas seulement : #123 ou PR 123
- Format exact : Closes #task-XYZ (case insensitive)

**2. Task ID correct ?**

- Vérifiez task ID correct
- Ouvrez tâche → regradez URL : <https://app.doxa.dz/task/task-XYZ>
- Copy ID exact

**3. GitHub integration pas connectée**

- Paramètres → GitHub → Connecté ?
- Si non : “Connecter GitHub”
- Autorisez Doxa access

**4. Repository pas dans authorized repos list**

- Connectez GitHub → sélectionnez repos
- Doit inclure votre repo

- Si pas là : reconnectez + sélectionnez

## 5. Branch/PR before integration connected ?

- Si PR créée AVANT GitHub intégration setup
- Peut pas retroactively lier
- New PRs with closes #task-XYZ = linkés ok

### Test :

1. Créez NEW PR
2. Description : “Closes #task-ABC123”
3. Submit PR
4. Refresh Doxa task page
5. Voyez PR lié en section “Linked”?

## 5 PERFORMANCE & BUGS

### 5.1 Problème : “Doxa très lent” ou “Page freeze”

**Symptôme :** Tableau chargement lent, interaction gelée.

#### Solutions :

##### 1. Trop de tâches ?

- Tableau avec 1000+ tâches = lent
- Solution : Filtrez/archivez anciennes tâches
- Laissez max 200-300 visibles

##### 2. Trop de colonnes custom ?

- Si 50+ colonnes = UI lourde
- Solution : Supprimez colonnes non-utilisées

##### 3. Cache navigateur plein

- Ctrl+Shift+Suppr → Clear browsing data
- Sélectionnez “Cached images” + “Cookies”
- Juste Doxa.dz



- Reload

#### 4. Navigateur/RAM limitation

- Beaucoup onglets ouverts ?
- Fermez autres, redémarrez navigateur
- Ou utilisez mode incognito (RAM fresh)

#### 5. Internet lent

- Vitesse connexion < 1 Mbps ?
- Testez speedtest.net
- Utilisez téléphone hotspot (plus rapide?)

#### 6. Pièces jointes massives

- Tâche avec 50 fichiers 100MB ?
- Solution : Archivez vieux fichiers, ou stockez cloud autre
- Doxa pas ideal pour huge files

#### Performance check :

1. Ouvrez DevTools (F12)
2. Onglet “Network” → mesure page load
3. Doit être < 2 sec
4. Si > 5 sec → contact support

#### 5.2 Problème : “Erreur ‘Something went wrong’” ou erreur 500

**Symptôme :** Message erreur générique, ou page blanche.

#### Solutions :

##### 1. Reload page

- F5 (simple refresh)
- Ctrl+F5 (hard refresh, vider cache)
- Ctrl+Shift+Suppr (clear cookies + cache)

##### 2. Logout/Login

- Paramètres → Logout

- Reconnectez-vous

### 3. Essayer autre navigateur

- Chrome → Firefox
- Ou mode incognito (pas extensions)

### 4. Vérifier status Doxa

- Allez status.doxa.dz
- Est-ce qu'incident reporté ?
- Si oui → wait for fix

### 5. Clear browser extensions

- Ad-blockers, password managers peuvent interférer
- Désactivez temporairement
- Retry

### 6. Contact support

- Si persiste : support@doxa.dz
- Envoyez : screenshot error, time/timezone, navigateur/version
- Include console error (F12 → Console onglet → copy messages)

## 6 DONNÉES & EXPORTS

### 6.1 Problème : “Impossible exporter données”

**Symptôme :** Bouton export grisé ou erreur.

**Solutions :**

#### 1. Rôle insuffisant

- Besoin “Éditeur” ou mieux pour exporter
- “Lecteur” pas peut exporter (security)
- Contact admin pour upgrade rôle

#### 2. Trop de tâches



- Export > 10,000 tâches = peut timeout
- Solution : Filtrez d'abord (par date, catégorie)
- Exportez en chunks

### 3. Format pas compatible

- Besoin CSV mais avez JSON ?
- Solution : Utilisez autre format, import outil autre
- Ou demandez format autre

### 4. Timeout/erreur réseau

- Export prend du temps (> 10s parfois)
- Internet connection dropped ?
- Solution : Réessayez, ou contact support

#### Alternative :

- API export : Utilisez API REST pour export custom
- Documentation : [api.doxa.dz/export](http://api.doxa.dz/export)

## 6.2 Problème : “Impossible importer données (CSV)”

**Symptôme :** Upload CSV, erreur ou données pas importées.

#### Solutions :

### 1. Format CSV incorrect

- Headers must match Doxa colnames (title, assignee, due\_date, etc.)
- Encoding : UTF-8 required (pas ANSI, pas Excel default)
- Solution : Ouvrez CSV en Notepad++ → Encoding UTF-8 → Save

### 2. Données validation

- Dates format correct ? (YYYY-MM-DD, pas DD/MM/YYYY)
- Emails valides ?
- Assignees existent dans espace ?
- Solution : Validez données avant import

### 3. File too large

- Max upload 50 MB
- Divisez en 2 fichiers si plus grand

### 4. Espace full

- Dépassez limite plan (ex : Starter max 1000 tâches) ?
- Supprimez/archivez vieilles avant import

**Import example :**

```
title,description,assignee_email,due_date,priority
"Fix login bug","Authentication broken",alice@company.com,2025-01-20,high
>Add dark mode","New feature request",bob@company.com,2025-02-01,normal
```

## 7 ACCOUNT & FACTURATION

### 7.1 Problème : “Facturation confuse” ou “Charge incorrecte”

**Symptôme :** Montant inattendu, ou confusion plan.

**Solutions :**

#### 1. Vérifiez plan actuel

- Paramètres → “Facturation” → “Plan actuel”
- Vu prix ? Vous sur Starter (29€), Pro (79€), ou Enterprise ?

#### 2. Changement plan mid-month

- Si montez plan mid-month : crédit prorata
- Exemple : 15€ utilisé, +50€ upgrade = facture ~35€ prochain mois
- Normal !

#### 3. Annual vs Monthly confusion

- Payez annuel (débit 1x/an) vs mensuel (1x/mois) ?
- Vérifiez Facturation : quelle période ?

#### 4. Pas paiement détecté

- Carte rejetée ? Essayez autre méthode (PayPal, SEPA)
- Expiré ? Mettez à jour carte

- Contact [billing@doxa.dz](mailto:billing@doxa.dz) si question

## 5. Veux remboursement ?

- 30 jours satisfaction garantie
- Contact [support@doxa.dz](mailto:support@doxa.dz)
- Preuve + raison = remboursement

## 7.2 Problème : “Espace suspendu” ou “Accès lecture-seule”

**Symptôme :** Ne pouvez pas créer tâches, message espace “lecture-seule”.

**Solutions :**

### 1. Paiement en retard

- Facturation non payée (7+ jours) ?
- Espace passe automatiquement “lecture-seule”
- Solution : Paramètres → Facturation → Payer
- Après paiement confirmé → réactivé

### 2. Dépassez limite plan

- Starter max 5 membres ? Invité 6e ?
- Espace pause → upgrade plan
- Solution : Starter→Pro (79€), ou supprimez membre

### 3. Violation ToS

- Abus détecté (spam, malware, abuse) ?
- Admin Doxa peut suspendre
- Solution : Vérifiez email violation notice
- Répondez appeal si légitime (false positive)

### 4. Limite tâches/stockage

- Starter max 1000 tâches, 5 GB stockage ?
- Solution : Archivez tâches, supprimez attachments volumineux

## 8 SÉCURITÉ & CONFIDENTIALITÉ

### 8.1 Problème : “Je soupçonne account piraté”

Actions immédiatement :

#### 1. Changez mot de passe

- Cliquez profil → “Paramètres sécurité”
- “Changer mot de passe”
- STRONG password (16+ char, mélange)

#### 2. Réactivez 2FA

- Paramètres → Sécurité → 2FA
- Si déjà actif : bon
- Si pas : activez (TOTP app, pas SMS)

#### 3. Signalez immédiatement

- Email : security@doxa.dz
- Indiquez : email account, quand vous avez remarqué anomalie

#### 4. Vérifiez activité

- Paramètres → “Historique compte”
- Voyez logins/activité suspecte ?
- Forward to security@doxa.dz

#### 5. Changez passwords partout

- Si même password réutilisé : changez TOUS services
- Utilisez password manager (LastPass, 1Password)

## 9 CONTACT & ESCALADE

### 9.1 Niveaux support

Niveau	Temps réponse	Canaux	Pour
Basic	48h	Email	Tous
Priority (Pro)	24h	Email + Chat	Pro+ plans
24/7 Dédié (Enterprise)	1h	Slack + Phone	Enterprise only

## 9.2 Contacts

- **Problèmes généraux** : support@doxa.dz
- **Sécurité** : security@doxa.dz
- **Facturation** : billing@doxa.dz
- **Urgence/Incident** : emergency@doxa.dz
- **Chat** : widget bas droit (9-18h CET)
- **Tutoriels vidéo** : youtube.com/doxa

**Préparez pour contact** : email account, screenshot error, pas d'infos sensibles !