

Instructions d'installation de l'application Customer Service ADVISOR™ téléchargée



JOHN DEERE

Un instant!

Veillez lire ces renseignements essentiels avant de continuer!

Chaque utilisateur de MyJohnDeere.com qui a besoin d'un accès hors ligne pour pouvoir se connecter aux machines doit installer Customer Service ADVISOR sur chaque appareil qu'il utilise avec son nom d'utilisateur unique de MyJohnDeere.com. L'accès hors ligne et la connexion aux machines ne seront possibles qu'avec le nom d'utilisateur de MyJohnDeere.com utilisé pour installer Customer Service ADVISOR sur cet appareil. L'accès en ligne sera possible pour les autres utilisateurs sur d'autres appareils que les leurs.

1. Pour profiter d'une expérience utilisateur optimale et de toutes les capacités de l'ordinateur, veuillez consulter la configuration matérielle requise pour la version téléchargée de Customer Service ADVISOR.
2. Le programme d'installation de la version locale téléchargée de l'application Customer Service ADVISOR est disponible pour téléchargement dans la version Web de Customer Service ADVISOR.
3. Pour effectuer l'installation :
 - Vous devez disposer de droits d'administration sur l'ordinateur.
 - Vous devez disposer d'une connexion Internet pour mettre à jour l'information sur les modèles.
 - Vous devez disposer d'un dispositif de stockage de données USB pour la licence à laquelle vous souhaitez avoir accès hors ligne.
 - Vous devez désactiver tous les paramètres d'alimentation qui risqueraient d'éteindre l'écran, ou encore de mettre l'ordinateur en veille ou en veille prolongée pendant le processus d'installation.
4. Logiciel requis :
 - Adobe Reader

Section 1 : Installation de l'application locale Customer Service ADVISOR

1. Accédez à l'application Web Customer Service ADVISOR 5 à l'adresse suivante :

<http://johndeere.com/sa5>

- Ouvrez une session sur le site Web à l'aide de votre **nom d'utilisateur** et de votre **mot de passe**.
- Cliquez sur **J'accepte** dans la page du contrat d'utilisation de John Deere.
- Cliquez sur **J'accepte** dans la page CONTRAT DE LICENCE DE LA VERSION CLIENT DU LOGICIEL CUSTOMER SERVICE ADVISOR.

2. Ouvrez le menu de Customer Service ADVISOR en cliquant sur le bouton dans le coin supérieur droit.

- Choisissez l'option **Support** dans le menu.
- Choisissez **Téléchargement du programme actuel d'installation locale de Service ADVISOR™** dans la section Hors connexion.
- Une fois le fichier exécutable téléchargé, exécutez-le.
- Au préalable, fermez toutes les applications et les fenêtres de navigateur, en ne laissant ouverte que la fenêtre de l'assistant d'installation.
- Passez à l'étape 4.

4. La fenêtre **Select the language for the installation from the choices below (Sélectionner la langue d'installation parmi les options ci-dessous)** s'affiche. Cliquez sur **OK**.

Remarque : Il se peut que le message suivant s'affiche si Adobe Reader n'est PAS installé sur votre ordinateur. Si vous voyez ce message, vous devez quitter l'assistant d'installation de l'application locale Customer Service ADVISOR avant de commencer l'installation d'Adobe. Une fois l'installation d'Adobe Reader terminée, vous devez fermer toutes les fenêtres de votre navigateur ouvertes, puis redémarrer le programme d'installation de l'application locale Customer Service ADVISOR.

Adobe Reader 32 bits est nécessaire pour exécuter Customer Service ADVISOR. Veuillez cliquer sur le lien suivant pour télécharger la plus récente version du programme d'installation d'Adobe :

<https://get.adobe.com/reader/>

5. La fenêtre **Welcome to the InstallShield Wizard for Customer Service ADVISOR (Bienvenue dans l'assistant InstallShield pour Customer Service ADVISOR)** s'affiche. Cliquez sur **Next (Suivant)**.

6. La fenêtre **Destination Folder (Dossier de destination)** s'affiche. Cliquez sur **Next (Suivant)**.

7. La fenêtre **Installation Overview (Récapitulatif de l'installation)** s'affiche. Cliquez sur **Next (Suivant)**.

Remarque : Les éléments indiqués sont nécessaires au fonctionnement de l'application locale Customer Service ADVISOR téléchargée. Si vous ne souhaitez pas que ces éléments soient installés sur votre poste de travail, cliquez sur Cancel (Annuler). L'installation sera interrompue et l'application locale Customer Service ADVISOR téléchargée ne sera pas installée sur votre ordinateur.

8. La fenêtre **Ready to Install the Program (Prêt à installer le programme)** s'affiche. Cliquez sur **Install (Installer)**.

Remarque : L'installation pourrait prendre de 20 à 30 minutes.

9. La fenêtre **InstallShield Wizard Complete (Programme de l'assistant InstallShield achevé)** s'affiche. Cliquez sur **Finish (Terminer)**.

10. Redémarrez votre ordinateur.

Passez à la **section 2 : Configuration du mode hors connexion**

Section 2 : Configuration du mode hors connexion

1. Lancez Customer Service ADVISOR 5 à l'aide du raccourci du bureau ou en allant à <http://johndeere.com/sa5>.

- Ouvrez une session avec votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**.
- Cliquez sur **J'accepte** dans la page du contrat d'utilisation de John Deere.
- Cliquez sur **J'accepte** dans la page CONTRAT DE LICENCE DE LA VERSION CLIENT DU LOGICIEL CUSTOMER SERVICE ADVISOR.

2. La fenêtre **Customer Service ADVISOR Offline has not yet been registered and setup for use (Customer Service ADVISOR hors connexion n'a pas encore été enregistré et configuré pour l'utilisation)** s'affiche. Cliquez sur **Setup Now (Configurer maintenant)**.

3. La fenêtre **Locations (Emplacements)** s'affiche, sélectionnez « customer » (client). Cliquez sur **Next (Suivant)**.

4. La fenêtre **Data Language (Langue d'affichage des données)** s'affiche. Précisez les langues auxquelles vous souhaitez avoir accès dans l'application hors connexion. Cliquez sur **Next (Suivant)**.

5. La fenêtre **Data Contracts (Contrats de données)** s'affiche. Indiquez uniquement les contrats auxquels vous souhaitez avoir accès hors connexion. Cliquez sur **Next (Suivant)**.

Remarque : Si vous choisissez des contrats de données supplémentaires, cela augmentera la taille des fichiers installés et n'aura d'incidence que sur la disponibilité des modèles hors connexion.

6. La fenêtre **Data Version (Version des données)** s'affiche. Dans la liste déroulante, sélectionnez la date inscrite sur vos dispositifs de stockage de données USB. Cliquez sur **Next (Suivant)**.

7. La fenêtre **Data Sets Required (Ensembles de données requis)** s'affiche. Assurez-vous que vous avez tous les dispositifs de stockage de données répertoriés; ils seront nécessaires pour mener à bien le processus d'installation. Cliquez sur **Next (Suivant)**.

Remarque : Si vous n'avez pas tous les dispositifs de stockage de données répertoriés, vous pouvez utiliser le bouton Previous (Précédent) pour revenir en arrière afin de modifier vos paramètres, ou bien annuler l'installation, puis la reprendre à l'étape 1 de la section 2 lorsque vous les aurez.

8. La fenêtre **Update Models (Mise à jour des modèles)** s'affiche. Sélectionnez les modèles pour lesquels vous souhaitez recevoir des mises à jour incrémentales. Vous devez sélectionner au moins un modèle. Cliquez sur **Next (Suivant)**.

Remarque : Ne sélectionnez que les modèles sur lesquels vous travaillez fréquemment pour les mises à jour incrémentales. Il est recommandé de sélectionner des modèles particuliers plutôt que des groupes de produits complets (p. ex. 8360R plutôt que Tracteurs).

Remarque : Plus vous sélectionnez de modèles, plus la première mise à jour des données sera longue. Vous pourrez ajouter d'autres modèles à votre profil de mise à jour incrémentale ultérieurement.

9. La fenêtre **Update Frequency (Fréquence des mises à jour)** s'affiche. Indiquez la fréquence à laquelle vous souhaitez recevoir des mises à jour. Cliquez sur **Next (Suivant)**.

Remarque : Si vous téléchargez des mises à jour plus souvent, elles seront plus petites. Il est recommandé d'opter pour une mise à jour quotidienne ou hebdomadaire.

Remarque : Vous pouvez utiliser l'option **Custom (Personnalisé)** pour programmer l'heure à laquelle votre mise à jour sera exécutée. La mise à jour s'effectuera approximativement à l'heure indiquée à condition que l'ordinateur soit allumé et connecté à Internet. Si ce n'est pas le cas, la mise à jour s'exécutera à un autre moment.

10. La fenêtre **Almost Finished (Procédure presque achevée)** s'affiche. Cliquez sur **Finish (Terminer)**.

- La fenêtre **Setup in Progress (Configuration en cours)** s'affiche.
- Attendez la fin de ce processus, qui peut prendre de 20 à 30 minutes.
- Si un message d'erreur s'affiche, communiquez avec votre centre d'assistance.

Passez à la **section 3 : Copie de données hors connexion**

Section 3 : Copie de données hors connexion

1. La fenêtre **Offline Data Copy Required (Copie des données hors connexion requise)** s'affiche. Une fenêtre contextuelle s'ouvre pour vous demander de préciser l'emplacement de l'ensemble de données.

- Connectez votre dispositif de stockage de données USB à votre ordinateur.
Remarque : Il est fortement recommandé d'utiliser un port USB3.
- Cliquez sur **Browse (Parcourir)**.
- Allez au dossier des données sur le dispositif de stockage USB.
Remarque : Contentez-vous de vous rendre au dossier de données (p. ex. SA5003_CF_201605). Ne sélectionnez pas de fichiers dans le dossier.
- Cliquez sur **Select Folder (Sélectionner le dossier)**.

2. Une fois qu'un dossier de données valide est sélectionné, le message **Data Set Detected (Ensemble de données détecté)** s'affiche. Cliquez sur **Select (Sélectionner)**.

3. La taille totale des fichiers à copier est affichée, ainsi que l'espace disponible sur votre lecteur C :\. Cliquez sur **Copy (Copier)**.

Remarque : S'il n'y a pas suffisamment d'espace sur votre lecteur C:\, vous pouvez copier les données hors connexion sur un dispositif de stockage USB externe ou un autre périphérique de stockage en cliquant sur le bouton **Change Location (Changer d'emplacement)**.

4. Attendez que les données aient été copiées. Cette étape peut prendre un certain temps selon les caractéristiques du dispositif. Si nécessaire, vous pouvez cliquer sur **Suspend (Suspendre)** à tout moment pour interrompre le processus de copie et le reprendre plus tard.

5. Une fois toutes les données nécessaires copiées, la première mise à jour incrémentale commence automatiquement.

- Cette mise à jour téléchargera les nouveaux modèles qui n'existaient pas lorsque l'ensemble de données a été créé, ainsi que les mises à jour des modèles que vous avez sélectionnés lors de la configuration du mode hors connexion.

Remarque : Cette étape peut être longue et elle ne peut pas être suspendue. Assurez-vous que vous disposez toujours d'une connexion Internet.

6. Une fois la mise à jour des données terminée, un écran de confirmation s'affiche.

Remarque : L'application locale Customer Service ADVISOR téléchargée est installée et configurée pour tous les comptes d'utilisateurs sur l'ordinateur.

Remarque : Les paramètres hors connexion sont propres à chaque appareil.

Remarque : Vous pouvez gérer vos paramètres hors connexion pour un appareil en cliquant sur la vignette **Hors connexion** dans la page d'accueil de Customer Service ADVISOR sur cet appareil.