

ACD

FICHE TECHNIQUE

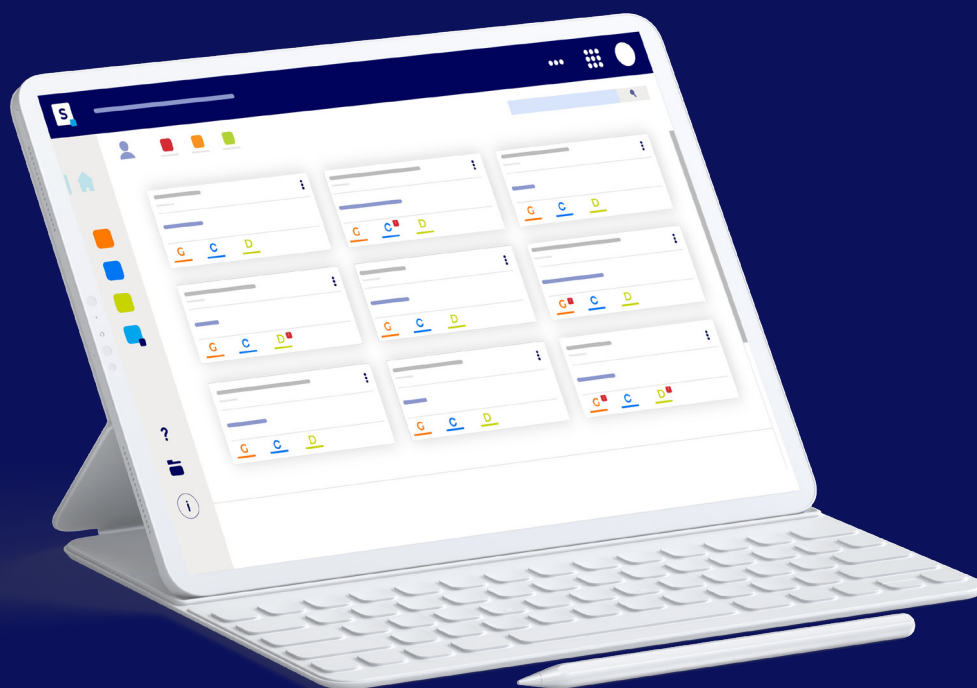
Que faire en cas de rejet EDI ?



COMPTABILITÉ
EXPERT



SALAIRE
EXPERT



FICHE TECHNIQUE

QUE FAIRE EN CAS DE REJET EDI ?

En cas de **rejet EDI** sans raison apparente, l'assistance oriente le client dans les corrections à apporter à l'envoi. Pour garantir une réponse optimale et rapide, effectuer une demande d'assistance par mail avec tous les éléments nécessaires :

- **Sauvegarde du dossier**
- **Message de rejet EDI**
- **Fichier EDI concerné par la demande.**

RÉCUPÉRATION DES ÉLÉMENTS NÉCESSAIRES

■ La sauvegarde du dossier

Depuis le menu **Outils - Sauvegarde**, sélectionner l'option **Dossier** et un chemin facilement accessible pour le retrouver par la suite.

Selon l'application, procéder à la sauvegarde suivante :

- **Comptabilité Expert** : Conserver les options actives par défaut.
- **Salaire Expert** : Le dossier avec le millésime en cours (les 5 derniers).
Joindre également la sauvegarde de la base paie personnalisée.

■ Le message de rejet EDI

Editer le message de rejet depuis :

- votre **portail**, générer un PDF ou coller le texte dans un document Word.
- la **Gestion des suivis EDI** : uniquement si les comptes-rendus sont intégrés à nos produits **Suite Expert**.

Sur le dossier concerné, depuis le menu **Déclarations (Comptabilité Expert)** ou **Traitements (Salaire Expert)** **Liste des générations EDI**, en double cliquant sur l'envoi concerné faire un **aperçu** de l'erreur et l'imprimer en PDF.

■ Le fichier EDI d'origine

Récupérer le **fichier EDI** :

- Sur le dossier concerné, depuis le menu **Déclarations - Liste des générations EDI**. Via un clic droit sur le rejet, choisir l'option **Envoi du fichier d'origine par Email**. Cette option n'est possible que si les **envois EDI** ont été conservés dans le **stockage EDI** des envois et réception défini dans la **fiche Cabinet**.
- Si le fichier a été créé sous un autre répertoire, récupérer celui-ci manuellement.

LA DEMANDE D'ASSISTANCE

La demande d'assistance peut se faire de **deux manières** :

- Par mail à l'adresse habituelle assist@acd-groupe.fr
- Par la fonction de **demande d'assistance** qui se trouve dans le menu **Aide**.

Dans le mail, veiller à ce que le **code dossier** et les **coordonnées du collaborateur** soient bien indiqués, y joindre la **sauvegarde** ainsi que le message de rejet complet.

À réception de votre demande, vous recevrez en retour l'**accusé de réception**.