



## Note d'information décembre 2016

### L'anti-virus AVAST bloque les mises à jour d'Instant-Gestion me 3.x Premium +

Si vous êtes équipé de l'anti-virus AVAST, il est possible que vous ne soyez pas en mesure de réaliser la mise à jour automatique d'Instant-Gestion me premium + 3.1.1.0

#### **SYMPTÔMES :**

Suite au téléchargement, la mise à jour est exécutée mais semble bloquée (sablier) et rien ne se passe et vous obtenez un message « Code Erreur 5 »

#### **RESOLUTION 1 :**

Vous pouvez arrêter le service AVAST le temps de la mise à jour, dès lors que le service A

1. Cliquez sur CTRL + ALT + SUPPR (ou DEL)
2. Dans la fenêtre qui s'ouvre cliquez sur « Ouvrir le gestionnaire de tâches »
3. Windows XP / VISTA / SEVEN
  - a. Cliquez sur l'onglet « SERVICES »
  - b. Sélectionnez « Avast... »
  - c. Clic droit sur la souris et sélectionnez dans le menu surgissant « Arrêter... »
4. Windows 8 / 10
  - a. Cliquez sur « plus de détail »
  - b. Dans la liste qui s'affiche, sélectionnez « Avast... »
  - c. Cliquez sur l'onglet « SERVICES »
  - d. Sélectionnez « Avast... »
  - e. Clic droit sur la souris et sélectionnez dans le menu surgissant « Arrêter... »

Une fois le service arrêté, si vous étiez rendu à l'installation de la mise à jour automatique suite au téléchargement, celle-ci va démarrer, sinon lancez Instant-Gestion me, téléchargez et installez la mise à jour.

Une fois la mise à jour installée, faire la même opération jusqu'à sélectionner « Avast... » dans l'onglet « Services » puis cliquez sur le droit de la souris et sélectionnez « Démarrer » dans le menu surgissant.

## RESOLUTION 2 – Exclure des fichiers par l'agent

Cette méthode est utile lorsque le logiciel AVAST vous empêche d'utiliser un de vos logiciels ou pilote (faux positif).

Il arrive que votre logiciel favori (Instant-Gestion me en l'occurrence) soit détecté comme un virus soit bloqué par AVAST.

### 1- Accéder à la configuration du logiciel avast! (solution temporaire)

Cliquez sur l'icône avast (le rond orange) qui se trouve à côté de l'heure en bas à droite de l'écran

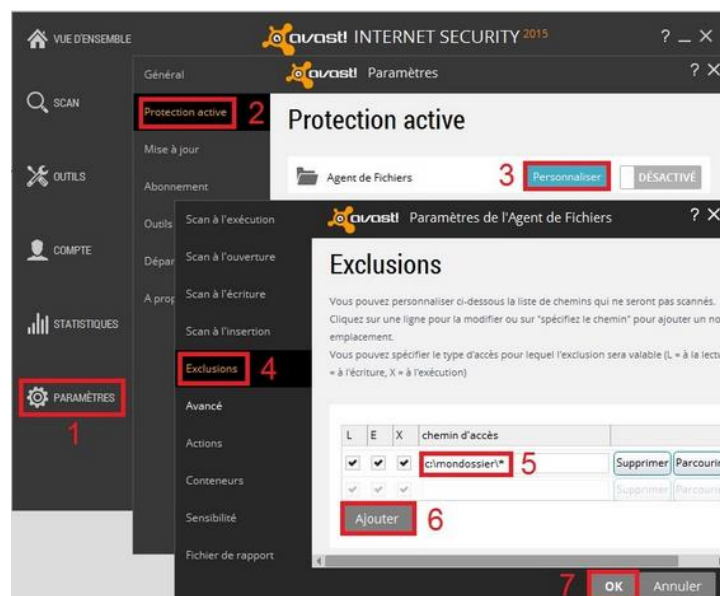


### 2- Accéder aux paramètres d'exclusions (AVAST 2015 – V10) – (Solution pérenne)

1. allez dans le menu "Paramètres"
2. cliquez sur "Protection active"
3. cliquez sur "Personnaliser" en face d'Agent des Fichiers
4. cliquez sur "Exclusions"
5. saisissez au clavier le dossier ou fichier que vous souhaitez exclure (voir explications en bas de la copie d'écran)

Les dossiers à exclure sont : « C:\IG-AE » & le dossier dans lequel Instant-Gestion est installé

6. cliquez le bouton "Ajouter"
7. faites OK



Vous pouvez de cette manière exclure de la vigilance du module "agent des fichiers" avast des dossiers et/ou fichiers.

Pour saisir un dossier et tous les fichiers et sous-dossiers qu'il contient il convient d'utiliser le caractère astérique "\*".

Par exemple "c:\ig-ae\" exclu tout ce qui se trouve sous cette arborescence. Vous pouvez aussi utiliser "\*" pour compléter un nom de fichier ou dossier.

**ATTENTION:** Cette méthode ne permet pas d'exclure des fichiers lorsque vous effectuez une "analyse de fichiers" depuis le menu SCAN

### 3- Accéder aux paramètres d'exclusions (AVAST 2014 – V9) – (Solution pérenne)

1. allez dans le menu "Paramètres"
2. cliquez sur "Protection active"
3. cliquez sur "Personnaliser" en face d'Agent des Fichiers
4. cliquez sur "Exclusions"
5. saisissez au clavier le dossier ou fichier que vous souhaitez exclure (voir explications en bas de la copie d'écran)

Les dossiers à exclure sont : « C:\IG-AE » & le dossier dans lequel Instant-Gestion est installé

6. cliquez le bouton "Ajouter"
7. faites OK



Pour saisir un dossier et tous les fichiers et sous-dossiers qu'il contient il convient d'utiliser le caractère astérique "\*".

Par exemple "c:\ig-ae\" exclu tout ce qui se trouve sous cette arborescence. Vous pouvez aussi utiliser "\*" pour compléter un nom de fichier ou dossier.

Une question ? : [contact@instant-gestion.fr](mailto:contact@instant-gestion.fr)