

Premiers secours en myCrelan Pro

Pourquoi ?

Malgré la convivialité du programme, quelque chose peut toujours mal tourner. D'autant plus que les fichiers d'un programme de comptabilité externe et d'un ordinateur de la banque se "parlent" ici.

Quoi ?

Une ligne de premiers secours si vous avez des questions sur le traitement des fichiers.

Comment ?

Ce plan d'étapes présente

- Comment vous pouvez trouver la solution à votre problème
- Comment contacter Crelan

Une erreur dans le fichier?

S'il y a une erreur dans le fichier que vous avez créé, l'erreur s'affichera immédiatement à l'aide d'un point d'exclamation.



Cliquez 2 fois sur le point d'exclamation pour obtenir les détails de l'erreur.

Etape 1: cliquez une première fois sur le fichier de paiement

Des lignes apparaissent avec un autre point d'exclamation..

Etape 2: Cliquez à nouveau pour recevoir le message d'erreur

Cette méthode de travail est inhérente à la constitution des fichiers de paiement



Combien de temps le traitement peut-il durer ?

Un SDD peut durer un certain temps. Attention: le chargement de cette page ne met pas à jour automatiquement le statut. Pour ce faire, il y a un bouton pour le rafraîchir.

Que faire si le fichier est toujours en cours de traitement après un jour ou plus ?

Après 24 heures, il est préférable de contacter notre Service desk, afin qu'il puisse enquêter sur cette transaction.

Vérification d'une double exécution d'un fichier

Dans myCrelan Pro, il existe un contrôle de double exécution, vous pouvez alors choisir de recharger ou non ce fichier.

Qui contacter si vous êtes 'inquiet' de la non-exécution de votre fichier ?

Si vous avez encore des questions, n'hésitez pas à contacter le Service desk de Crelan

- par courriel: myCrelan@crelan.be
- par téléphone: 02 558 78 88.

Nous sommes disponibles tous les jours ouvrables de 8h à 20h et le samedi matin, de 8h à 12h.