



L'assistance intégrée

Poser une question sans quitter AutoCAD, et donner au support ce qu'il lui faut pour répondre du premier coup

Version du logiciel : 4.3.724 ou plus récente

Document : 1^{re} édition — 2 août 2026

electrocad.ch · info@electrocad.ch

1. Présentation

L'assistance s'ouvre en panneau dans AutoCAD : on pose sa question là où le problème se produit, sans changer d'application ni chercher une adresse.

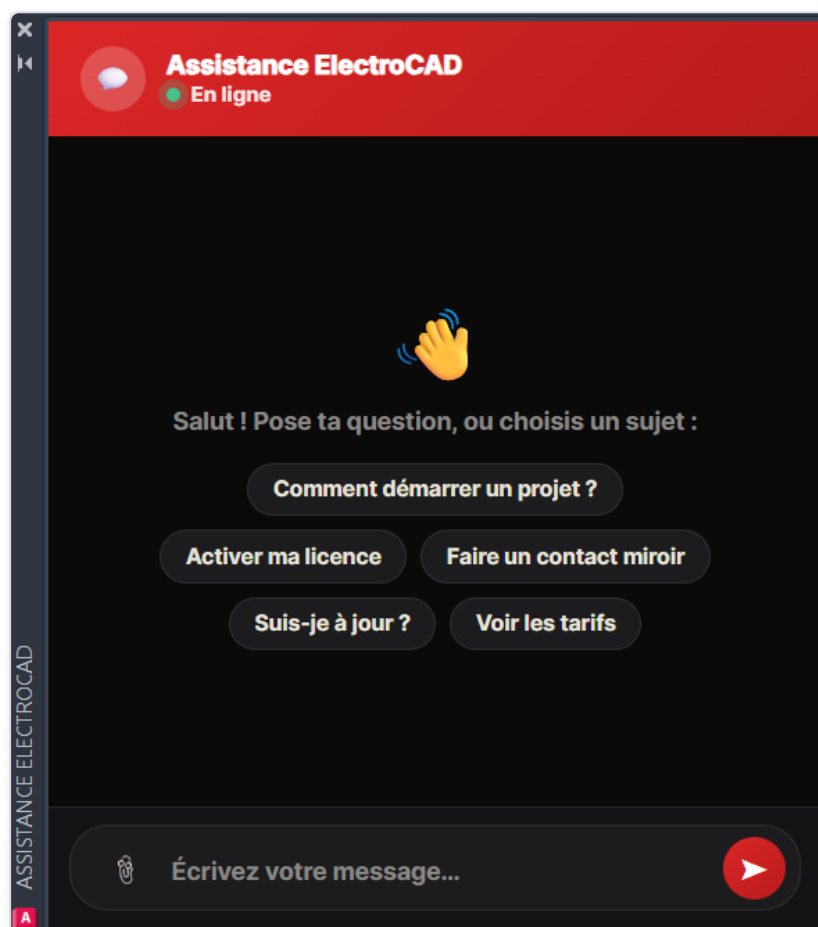


Support

EC_ASSISTANCE

Ouvrir l'assistance intégrée.

2. Le panneau



Des sujets courants sont proposés d'emblée — démarrer un projet, activer sa licence, faire un contact miroir, savoir si l'on est à jour, voir les tarifs.

Les boutons proposés répondent aux questions les plus fréquentes sans attendre. Pour tout le reste, la question se tape librement.

3. ★ Ce qu'il faut joindre pour être aidé vite

Une description seule oblige le support à deviner. Trois éléments changent tout :

Élément	Où le trouver	Ce qu'il apporte
Le code de diagnostic	<code>EC_DIAG</code> — un code court, avec un bouton <i>Copier</i>	Le diagnostic est déjà transmis : le code suffit à le retrouver. Version du logiciel, version d'AutoCAD, état du projet et dernières opérations.
La version	<code>ECUPDATE</code> ou <code>ECABOUT</code>	Évite de chercher un correctif déjà livré.
La clé de licence	<code>ECACTIVATE</code>	Identifie le poste pour tout ce qui touche à la licence.

Le code de diagnostic vaut mieux qu'une capture

Une capture montre le symptôme ; le diagnostic montre l'état. Les deux ensemble sont idéaux — mais si vous ne deviez en donner qu'un, donnez le code.

4. En cas de plantage

Un arrêt brutal d'AutoCAD est détecté au redémarrage suivant et le rapport part tout seul, avec l'opération en cours au moment de l'incident. Vous n'avez rien à faire — signalez simplement que c'est arrivé, en précisant ce que vous faisiez.

5. Bonnes pratiques

- Lancez `EC_DIAG` *avant* de fermer le dessin qui pose problème : l'état est capturé tel quel.
- Décrivez le geste, pas seulement le résultat — « je pose une connexion en T sur un fil existant » vaut mieux que « ça ne marche pas ».
- Dites la version : elle évite la moitié des allers-retours.

6. Référence des commandes

Commande	Rôle
 <code>EC_ASSISTANCE</code>	Ouvrir l'assistance intégrée.
 <code>EC_DIAG</code>	Diagnostic du projet, avec le code à communiquer.
 <code>ECSTATUS</code>	État de la licence.
 <code>ECABOUT</code>	Versions des modules installés.