

Dépannage et Support

1. PROBLÈMES COURANTS

PROBLÈME : La recherche ne fonctionne pas

SOLUTION :

- Vérifiez que le module est bien activé
- Videz le cache du navigateur (Ctrl+F5)
- Vérifiez les permissions de l'utilisateur
- Consultez les logs PHP pour les erreurs

PROBLÈME : Pas de résultats alors qu'ils devraient exister

SOLUTION :

- Vérifiez que le module concerné est activé dans les paramètres
- Désactivez la limitation par entité si nécessaire
- Augmentez le nombre de résultats par catégorie
- Vérifiez que vous saisissez assez de caractères (minimum configuré)

PROBLÈME : La recherche est trop lente

SOLUTION :

- Augmentez le nombre de caractères minimum (4 ou 5)
- Augmentez le délai d'attente (750-1000 ms)
- Désactivez les modules non utilisés
- Réduisez le nombre de résultats par catégorie

PROBLÈME : Extension PHP XML manquante

SOLUTION :

- Contactez votre administrateur système
- Activez l'extension php-xml dans votre configuration PHP
- Redémarrez le serveur web après activation

PROBLÈME : "Version de Dolibarr non supportée"

SOLUTION :

- Vérifiez la version minimum requise dans le changelog

- Mettez à jour Dolibarr ou le module selon les cas
- Consultez le site InfraS pour les versions compatibles

2.MESSAGES D'AVERTISSEMENT

"L'extension PHP XML n'est pas chargé"

- Certaines fonctionnalités ne seront pas disponibles
- Activez l'extension dans php.ini

"Votre version de Dolibarr n'est pas encore supportée"

- Vous utilisez une version trop récente
- Le module peut fonctionner mais sans garantie
- Attendez une mise à jour du module

3.FICHIERS DE LOGS

En cas de problème, consultez les logs :

- **Dolibarr** : documents/dolibarr.log
- **PHP** : selon configuration serveur (/var/log/apache2/error.log)
- **Niveau de logs Dolibarr** : Accueil → Configuration → Affichage

4.CONTACTER LE SUPPORT

Si vous rencontrez un problème non résolu :

Support InfraS :

- **Email** : support@infras.fr
- **Documentation** : <https://wiki.infras.fr>
- **Site web** : <https://www.infras.fr>

Informations à fournir :

- Version de **Dolibarr**
- Version du module **InfraSSearch** (visible dans la configuration)
- Description détaillée du problème
- Captures d'écran si pertinent
- Messages d'erreur complets des logs

5.MISES À JOUR

Pour vérifier les mises à jour disponibles :

1. **Outils** → **InfraS** → **Changelog / Support**
2. Cliquez sur "Nouveau Changelog"
3. Comparez votre version avec la dernière disponible

Pour installer une mise à jour :

1. Téléchargez la nouvelle version
2. Désactivez le module
3. Remplacez les fichiers dans **/htdocs/custom/infrasearch/**
4. Réactivez le module

=> Les migrations sont automatiques

Revision #3

Created 2026-02-10 11:50:52 UTC by Fallinah

Updated 2026-02-13 08:13:35 UTC by Fallinah