



Apple Assistance

A votre écoute,
en permanence.



Version 1 bis

Limitation de garantie et de responsabilité:

Bien qu'Apple ait testé les programmes du DOC "Apple Assistance n°1", ni Apple ni ses fournisseurs de logiciels n'offrent de garantie, expresse ou tacite, concernant ces programmes, leurs qualités, leur performances ou leurs capacités à satisfaire à quelque application particulière que ce soit. En conséquence, ces programmes sont vendus "tels quels" et l'acheteur supporte tous les risques en ce qui concerne leurs qualités ou leur fonctionnement. Apple ou ses fournisseurs de logiciels ne pourront en aucun cas être tenus pour responsables des préjudices directs ou indirects, de quelque nature que ce soit, résultant d'une imperfection dans les programmes ou le manuel, même s'ils ont été avisés de la possibilité de tels préjudices. En particulier, ils ne pourront encourir aucune responsabilité du fait de programmes ou de données mémorisés ou exploités sur des produits Apple, y compris pour les coûts de récupération ou de reproduction de ces programmes ou données. L'acheteur a toutefois droit à la garantie légale, dans les cas et dans la mesure seulement où la garantie légale est applicable nonobstant toute exclusion ou limitation.

Droits de reproduction :

Les programmes, données, ressources et images du DOC "Apple Assistance N°1" sont protégés par des droits de reproduction qui sont la propriété de la société Apple Computer, avec tous ses droits réservés. Selon la loi sur les droits de reproduction, les fichiers ne peuvent être copiés, en tout ou partie, sans le consentement écrit de la société Apple Computer, sauf en cas d'usage normal des logiciels ou pour en faire une copie de sauvegarde. Cette exception ne permet pas la réalisation de copies à l'intention de tiers, que ces copies soient ou non vendues. L'ensemble du matériel acheté ne peut être vendu, donné ou prêté à quelqu'un d'autre. Aux termes de la loi, l'expression "copie" inclut la traduction dans une autre langue. Vous pouvez utiliser le logiciel sur n'importe quel ordinateur vous appartenant, mais vous ne pouvez effectuer de copies dans ce but. Pour certains produits, il est possible d'acheter une licence multi-usage, permettant d'utiliser le logiciel sur plus d'un ordinateur appartenant à l'acheteur, y compris sur un système à disques partagés.

Révisions des produits :

La société Apple Computer ne peut garantir que vous soyez informé des révisions opérées sur le DOC "Apple Assistance".

© 1990 Apple Computer France,

ZA de Courtabeuf, 12, Avenue de l'Océanie,

91956 LES ULIS CEDEX.

Sauvegarde 40SC, AppleScan, HyperCard, Installation SC, HyperScan, Font/DA Mover, Sauvegarde, S.O.S Disque, AppleLink 4.0i, Apple File Exchange, Apple File Exchange, EtherTalk, AppleShare, TokenTalk, QuickDraw 32 bits, MultiFinder, MacinTalk, ResEdit, SEdit, LaserWriter Font Utility, Namer, ResCopy XCMD, Recover Pile, AppleTalk Peek, AppleTalk Poke, Virus-R, sont des produits déposés par Apple Computer. The Styler : © Peter S. Bryant. SendPS et Font Downloader : © Adobe Systems Incorporated. Laser Control : © J. Bousquet. Convert 1.0 : © P-Ingenierie, Ph. XCoanet. Font Display™ Ltd 5.4.4. A : © Jeffrey Shulman. Floppy Fixer : © Frank Beatrous. MacWrite Recover : © The University of Michigan. N-Font : © Olduvai Corp. Sound Mover : © Ettore Software. Blessier : © David Owight, Mc Gary. Stackware Detective : © Signal Video, inc. S.O.S Write : © Antoine Latour. Giffer : © Steve Blackstock. Commander : © Tom Fernandez. MacWrite Rescue : © William P. Steinberg. Cheesy Recover : © Melanie Hoag. Bliss Interactive Technologie ArcMac : © D.G. Gilbert, Dogstar Software. Stuffit : © Raymond Iau. Packit III : © Harry Chesley. Disinfectant : © Northwestern University. Flash-it : © Nobu Toge. Stanford Linear Accelerator Center. Test Pattern Generator : © Larry Pina

Nous tenons à remercier tout spécialement toutes les personnes dont les noms suivent, sans qui ce disque optique compact n'aurait pu voir le jour : Jean-Luc ARNAUD, Pierre ALTBURGER, Christian AUGER, Céline BATIFOL, Francine CONDAMINES, Sylvain DIETRICH, Marc DUCAMP, Martine DEPUY, Pascal GERARD, Mary-Ann GIRAUT, Martine GOUTARD, Maurice LENOIR, Jean-Michel LUQUOT, Hélène MATHIEU, Sophie OTTAVI, Philippe PIOTROWSKI, Pascal POINTEVIN, Olivier POLLONI, Frédéric RINALDI, Emile SCHWARTZ, Marguerite SILLON, Eric SIMENEL, Mario-Jorge TEIXEIRA, Jean-Claude TRAN, Yann YVETOT.

Sylvain DIETRICH & Antoine LATOUR.

Le DOC (Disque optique Compact) Apple Assistance n°1 est le premier du genre en France et en Français. Il regroupe en un seul volume tout ce qu'Apple Assistance, service d'aide aux utilisateurs et de support technique aux revendeurs d'Apple France, manipule quotidiennement. Le but de ce DOC est de mettre à la portée du plus grand nombre tout ce qui peut, à un moment donné, faire défaut : un logiciel, un utilitaire, une police de caractère, une version de système d'exploitation, etc...

Ce disque est composé de 3 grandes sections. La première regroupe des applications et utilitaires jugés indispensables, qui constituent notre matériel quotidien de travail. Ces outils sont regroupés dans les dossiers "utilitaires" et "Applications Apple". D'autres utilitaires émanant de partenaires d'Apple sont regroupés dans le dossier "Produits Tiers".

La seconde grande section est composée de 550 fichiers vous permettant de reconstituer autant de disquettes parfaitement identiques aux originaux; Il s'agit pour la plupart de disquettes éditées par Apple. Vous pourrez ainsi, en quelques minutes, reconstituer un système d'exploitation Lisa 3.5 complet, ou encore obtenir la version Turque du Finder... Une application spéciale, DiskMaker, vous permettra de formater, écrire et vérifier ces disquettes à partir de tout Macintosh, quel qu'en soit le format (à l'exclusion des disquettes 1,44 Mo qui sont traitées par une autre application : DiskCopy 4.1.)

La troisième et dernière grande partie du DOC Apple Assistance est composée de fichiers PICT et EPSF représentant, en 256 couleurs, ou en PostScript™ les principaux matériels Apple passés et présents. Ces images peuvent être incorporées dans des présentations ou des animations de toutes sortes, et les fichiers PostScript™ pourront être retravaillés par Illustrator™ ou FreeHand™, ou être importés dans vos documents personnels.

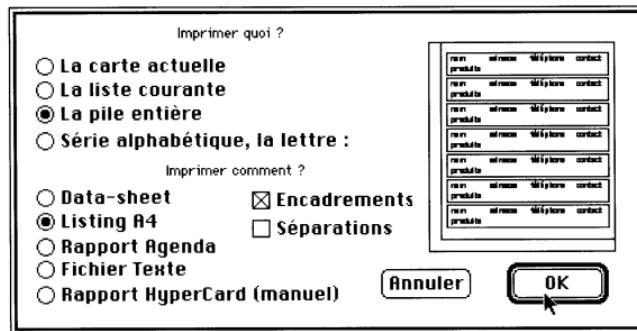


Composition téléphonique : Si votre ordinateur est relié à un modem répondant aux normes Hayes, comme le Tristan Apple, vous pouvez composer automatiquement le premier des numéros de téléphone visibles dans le champ "Téléphone". Un simple clic sur cette icône provoque la composition du numéro sur un modem relié au port "modem" du Macintosh, selon les préférences précisées par l'utilisateur (voir page 14).



Impression : La pile peut imprimer différents types de rapports concernant soit la liste courante, soit une sélection précise de cartes (par ordre alphabétique, par exemple), la carte courante, ou encore la totalité de la pile. Cette impression peut prendre plusieurs formes : De la data-sheet au rapport agenda destiné aux petits classeurs format A5.

Pour chaque type d'impression, un exemple vous est donné, vous avez la possibilité d'encadrer et de séparer chaque fiche. Enfin, vous pouvez demander à réaliser un rapport HyperCard, à réglage manuel, comme vous en avez l'habitude.



C'est également dans ce dialogue que vous pouvez demander à exporter votre sélection sous forme d'un fichier texte. Dans ce cas, vous allez devoir préciser les séparateurs utilisés (par défaut, tab [ascii 09] et return [ascii 13]) et s'il doit s'agir d'un fichier DIF ou non. L'exportation débute ensuite, tandis qu'un dialogue vous informe de son bon déroulement.



L'édition : dès que vous cliquez sur cette icône, on vous demande si vous désirez remettre à jour la fiche courante ou créer une nouvelle carte. Vous pouvez également détruire une carte à ce stade. S'il s'agit d'une création de carte, on vous demande de taper tout d'abord le nom de la société, afin de vérifier que celle-ci n'existe déjà dans la pile. Dans un tel cas, vous allez éditer la carte, et non en créer une. Quel que soit le cas, un premier dialogue va vous permettre de rentrer les renseignements de base : nom, adresse, etc. . . de votre fiche. Attention, pour le premier numéro de téléphone, qui sera le seul numéro d'appel automatique, seuls les chiffres sont admis. Veillez également à bien placer le code postal, ou à défaut le n° d'ordre du département comme premiers caractères du champ "Code postal et ville" : la routine de composition téléphonique utilise en effet ce code pour déterminer les préfixes téléphoniques. Dans le cas d'adresses à l'étranger, ne portez pas le 19, mais portez tous les indicatifs de pays, de zone, de district avant votre numéro.

Lorsque tout est vérifié, cliquez OK : Les renseignements sont alors portés dans la fiche, et le champ "Produit" s'agrandit au sein d'une petite fenêtre. Vous pouvez alors taper jusqu'à 30000 caractères dans ce champ. Ceci fait, refermez cette fenêtre en cliquant dans la case de fermeture. Votre nouvelle carte est alors immédiatement indexée et la pile est de nouveau utilisable.

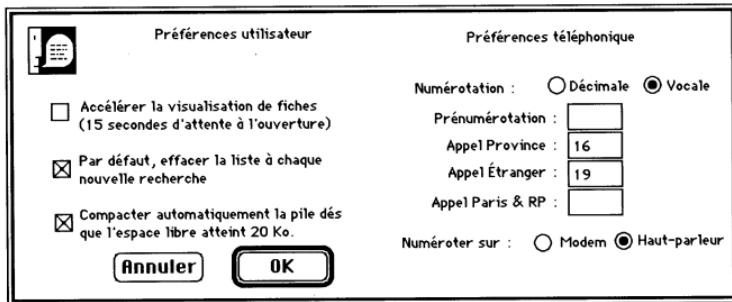
Attention, il est impossible d'imprimer, de modifier ou d'éditer la pile directement sur le DOC Apple Assistance : il faudra avoir préalablement copié le fichier sur un disque dur.



La maintenance : Ce bouton permet de compacter votre pile, de la réindexer entièrement (il est recommandé de le faire régulièrement, pour des raisons de rapidité), de créer une nouvelle pile vide que vous pourrez utiliser pour vos propres besoins, de procéder à une mise à jour, et enfin, d'éditer les préférences.

La mise à jour procède grâce à un fichier reçu par AppleLink™ ou CalvaCom. Ce fichier doit être préalablement téléchargé et décompacté, et doit être placé sur le disque dur où est situé la pile Monde Apple. Confirmation de ce fait vous sera demandé, puis le dialogue standard de sélection de fichier apparaît. Sélectionnez alors le fichier de mise à jour et laissez la pile travailler pour vous. Attention, une mise à jour peut être assez longue.

L'édition des préférences fait apparaître ce dialogue :



Les trois éléments de gauche sont explicites. Pour les préférences téléphoniques, vous devez tout d'abord préciser si votre central téléphonique fonctionne en impulsions (décimale) ou en fréquences vocales; si vous avez besoin d'une prénumérotation, comme le 0 ou le 9 pour atteindre le réseau PTT; le code "Province", "Etranger" et "Paris et région". Attention : pour les parisiens, l'appel de Paris est direct : on ne place donc rien dans le champ "Paris et RP"; pour les

provinciaux, on placera 16 et 1 dans ce champ, mais rien dans le champ "Province". Attention à bien respecter ces réglages, car toute l'autocomposition utilise ces données.

Enfin, on précisera si l'on désire composer sur Modem ou sur le haut-parleur (sortie son) de Macintosh. Ces préférences sont bien entendues enregistrées et demeurent actives jusqu'à modification.



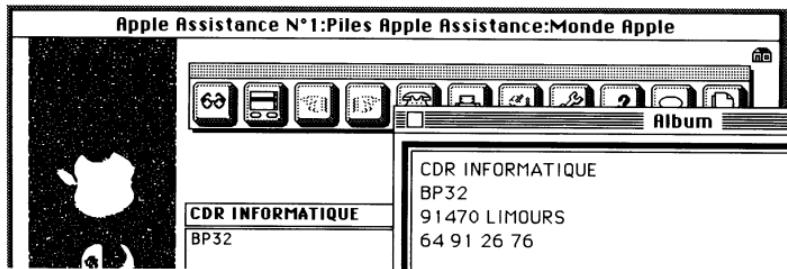
Passage en mode Aide : en cliquant sur ce bouton, celui-ci s'inverse et toute action sur un autre bouton fait apparaître une petite fenêtre d'aide se rapportant au bouton cliqué. Pour revenir à une utilisation normale de la pile, cliquez à nouveau sur ce bouton.



A Propos... Ce bouton fait apparaître la fenêtre "A propos" de cette pile et affiche divers renseignements et copyright.



Passage dans le presse papier. Une action sur ce bouton, ou encore une action simultanée sur les touches commande-C (pour Copier) provoque le passage dans le presse papier du nom, de l'adresse, du téléphone, du code postal et de la ville inscrite dans la fiche. Vous pouvez alors coller ces renseignements dans d'autres applications.



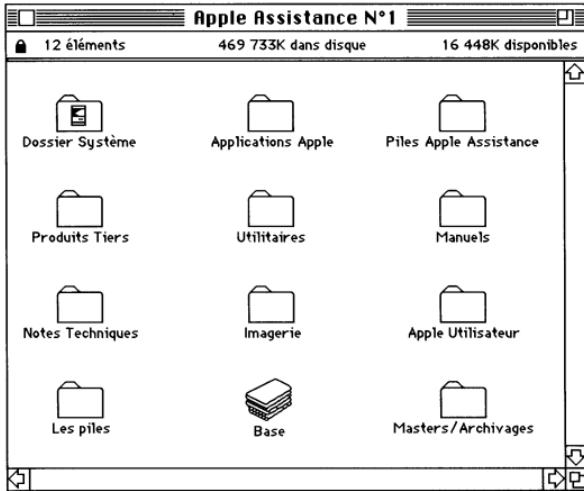
Enfin, vous trouverez dans le DOC Apple Assistance des piles HyperCard. Elle vous permettront de parcourir aisément certains dossiers particulièrement fournis. L'une d'entre elle devra retenir votre attention : la pile Monde Apple. Cette pile est notre référence quotidienne de travail; C'est dans cette pile que nous puisons le plus souvent la réponse à la si célèbre question "Qui diffuse tel produit ? ... ". Cette pile va rapidement devenir un outil précieux pour vous. Vous pourrez d'ailleurs la compléter par vous-même, créer de nouvelles piles utilisant la même interface. Pour sa part, Apple Assistance mettra à votre disposition tous les mois, sur AppleLink, un fichier spécifique de mise à jour qui vous permettra d'être à niveau quasiment en permanence. La plus grande partie de ce manuel lui est consacrée, mais chaque remarque est valable pour les autres piles. Ce manuel suppose que vous connaissiez les bases requises pour l'utilisation de Macintosh, de l'application HyperCard™ et des principales manipulations de l'interface utilisateur de Macintosh. Dans le cas contraire, veuillez vous reporter aux manuels de l'utilisateur de Macintosh, d'HyperCard™ et des applications citées.

Une pile "Bibliothèque", sur le même modèle que la pile "Monde Apple", contient d'importantes références bibliographiques.

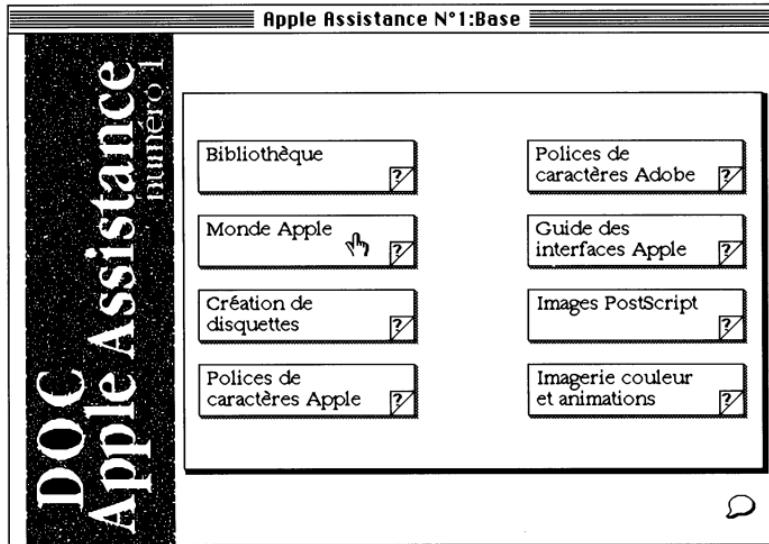
Nous espérons que ce DOC vous sera utile; Apple Assistance reste à votre écoute, en permanence, et compte sur vous pour l'aider à réaliser un DOC Apple Assistance n°2 encore plus riche et plus près de vos désirs. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, découvertes.

Si vous jugez qu'un utilitaire ou qu'un document a sa place dans le DOCApple Assistance, faites le nous parvenir. Vous pouvez contacter Apple Assistance sur AppleLink (A.ASSISTANCE) , sur le 3616 code APPLEA, sur CalvaCom (AA70 et AA57) ou sur le serveur 3614APPLE.

Pour l'utilisation du DOC Apple Assistance, la configuration recommandée est la suivante : un Macintosh SE/30, IIx , IIcx, IIci ou IIfx, équipé d'au moins 2 Mo de mémoire, d'HyperCard 1.2.5 (livré sur le DOC) et d'une carte vidéo 256 niveaux au moins. Dans le cas d'un système 2 niveaux, les images couleur ne pourront être correctement visualisées. L'utilisation du Finder est également souhaitable, toutefois, de bons résultats seront obtenus sous MultiFinder en configurant HyperCard à 2048 Ko de mémoire vive : après avoir sélectionné l'icône d'HyperCard, choisissez l'élément "Lire les informations" du menu "Fichier" du Finder; Tapez "2048" dans la case "Mémoire conseillée". HyperCard devra de préférence être de version 1.2.5 ou supérieure, et en tout cas au moins égal à 1.2.2. Après avoir placé le DOC Apple Assistance dans le caddy du lecteur Apple CD-SC, introduisez ce dernier dans le lecteur. Le disque "Apple Assistance n°1" apparaît alors sur le bureau. double-cliquez ce dernier : Le bureau du DOC Apple Assistance se présente alors.



Double-cliquez à son tour l'icône "Base". Vous accédez alors à la pile de base spécifique au DOC Apple Assistance.

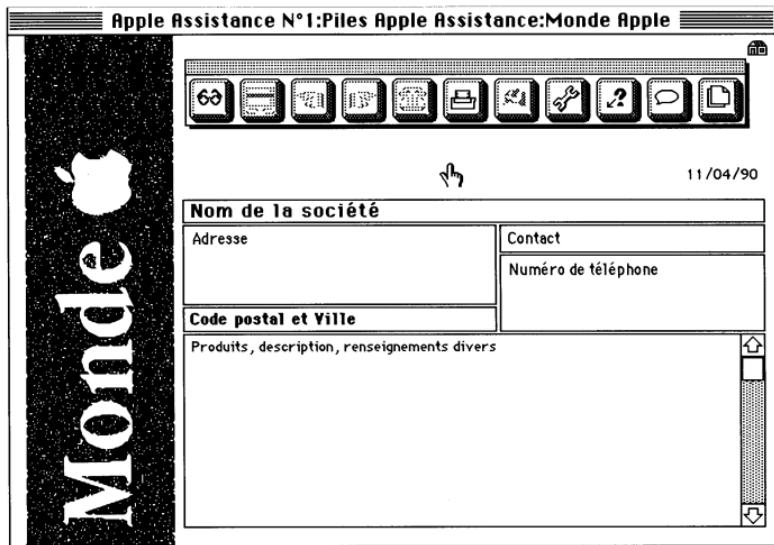


C'est à partir de cette pile de base que vous pourrez accéder aux piles de navigation contenues dans le DOC. Chaque bouton vous permet de lancer une pile, et le petit bouton " ? " situé en bas à droite de chaque zone vous renseigne sur le contenu de la pile concernée.

Vous pouvez librement explorer ces piles. Leur utilisation ne recèle que peu de surprises, et appelle peu de commentaires pour qui connaît un peu la navigation sous HyperCard.

Cependant, la pile "Monde Apple" (second bouton en haut à gauche) possède des fonctionnalités évoluées et mérite à elle seule un petit apprentissage. Cette pile est parfaitement semblable, du moins dans son utilisation, à la pile "bibliothèque". Les remarques et modes d'emploi de l'une s'appliquent donc à l'autre, ainsi qu'à toutes les piles que vous pourrez créer à partir de ce "moteur".

Cliquez donc sur le bouton "Monde Apple". Cette dernière apparaît alors à l'écran.



La frise d'icône supérieure peut se déplacer où bon vous semble. Cette première carte affiche clairement l'affectation de chaque champ. Dans une autre pile, cette affectation, les dimensions ou les positions des 6 champs pourront être différents. Le comportement général de la pile, lui, restera semblable. Cette pile

regroupe l'ensemble des renseignements les plus couramment utilisés par Apple Assistance en matière de disponibilité, et répond à 99 % à la question la plus courante qu'il nous soit posée : "Qui distribue tel produit ? où puis-je trouver un logiciel qui puisse... ". Cette pile a été développé dans le souci de la rapidité et de l'interface utilisateur. Nous avons par ailleurs ajouté certaines fonctions vous permettant de dupliquer cette pile, afin de la compléter par vos propres données, ou encore de créer une nouvelle pile utilisant le même "moteur" hyperCard. Nous ne prétendrons pas que cette pile représente la panacée en matière de rapidité; mais nous la pensons suffisamment facile d'emploi et pratique pour proposer ainsi un modèle de pile.

La pile bibliothèque du DOC Apple Assistance est d'ailleurs issue directement de la pile "Monde Apple"; seule l'affectation des champs a été revue.

La frise d'icône comporte l'ensemble des fonctions disponibles dans cette pile, à savoir : recherche, liste des fiches trouvées, navigation, appel téléphonique automatisé, impression, modification/création, maintenance, aide, "à propos" et enfin, passage dans le presse-papier. Nous allons étudier ces différentes fonctions séparément. Pour modifier ou éditer la pile, sa copie sur un disque dur est un préalable indispensable.



La recherche est accessible à tout moment. Un clic sur le bouton provoque l'affichage d'un dialogue spécifique à la recherche. Le principe utilisé par cette dernière est l'ajout/retrait successif. Par exemple, vous pouvez demander à rechercher toutes les occurrences du mot "informatique", puis à soustraire de la liste obtenue tous les éléments ne correspondant pas à la région parisienne. Différentes recherches sont proposées : par nom, par code postal, par produits, etc... Attention, il faut savoir que seules les rubriques Nom, contact, code postal sont indexées. La recherche selon ces critères sera particulièrement rapide; Il est donc souvent préférable d'y faire appel avant de poursuivre plus avant.

Recherche par :

Nom Produits
 Adresse Généralisée
 Contact
 Code et ville

Chaque recherche s'ajoute à la précédente.
 Vous pouvez remettre la liste à zéro grâce au bouton "Effacer". Les boutons "ET" et "OU" sélectionnent le type de recherche, additive ou soustractive.

Rechercher :

(3 caractères minimum)

Effacer la liste à chaque recherche

Effacer **Voir** **Annuler** **Rechercher**

Effectuons une première recherche, sur toutes les sociétés dont le nom comporte "Informatique". Cliquez sur le bouton radio "Nom" si nécessaire et tapez le nom à rechercher. Remarquez que tant que moins de 3 caractères sont donnés, le bouton "Rechercher" demeure grisé. Cliquez à présent sur ce bouton, ou tapez retourchariot ou Entrée. La recherche débute : le curseur devient tournant, chaque quart de tour indiquant la découverte d'une occurrence du mot recherché. La recherche terminée, l'aspect du dialogue se modifie quelque peu, comme le montre cette vue :

Recherche par :

Nom Produits
 Adresse Généralisée
 Contact
 Code et ville

Chaque recherche s'ajoute à la précédente.
 Vous pouvez remettre la liste à zéro grâce au bouton "Effacer". Les boutons "ET" et "OU" sélectionnent le type de recherche, additive ou soustractive.

OU Rechercher :

(3 caractères minimum)

Effacer la liste à chaque recherche

29 occurrences de "informatique".
 29 éléments dans la liste.

Effacer **Voir** **Annuler** **Rechercher**

Il nous indique le nombre d'occurrences rencontrées et le nombre total d'éléments dans la liste. En effet, nous pouvons dès maintenant commencer une nouvelle recherche, le fruit de celle-ci venant s'ajouter à la première. La liste peut ainsi croître et porter sur plusieurs critères différents. On peut également, devant le nombre important d'occurrences rencontrées, demander à rétrécir le champ de la recherche. Pour cela, il suffit de cliquer sur le bouton "ET" et de spécifier une nouvelle recherche. Celle-ci sera soustractive, c'est-à-dire qu'elle viendra non pas s'ajouter, mais modifier le contenu de la liste.

Prenons par exemple le cas d'un importateur dont vous savez qu'il possède le mot "computer" dans sa raison sociale, et qu'il est à Paris. Vous allez tout d'abord effectuer une recherche sur le mot "Computer" par nom; Puis, vous cliquerez "ET", "Par code" et indiquerez "75" (1) comme critère de recherche. La pile va alors détruire de la liste déjà constituée toutes les occurrences pour lesquelles la condition citée s'avère fausse, c'est-à-dire toutes les fiches dont le code postal ne comporte pas le chiffre 75. La liste va ainsi se rétrécir, vous permettant de cerner rapidement le distributeur recherché.

A la suite de chaque recherche, le nombre précis d'occurrences apparaît; ainsi que le nombre d'éléments dans la liste, qui constitue alors votre sélection active : toutes les autres opérations porteront sur cette sélection : consultation, impression, édition et modifications.

A tout moment, vous pouvez consulter la liste constituée, et accéder à une des cartes de la liste. Vous pouvez également détruire cette liste et renouveler vos demandes.

Raccourci : Le maintien de la touche Commande tout en cliquant sur le bouton "détruire" permet d'outrepasser le dialogue de confirmation "Voulez-vous vraiment détruire la liste... ?"

(1) : Pour les recherches par code postal, on peut donner moins de 3 caractères pour la recherche.



L'affichage de la liste active

Vous pouvez accéder à chaque élément de la liste aussi longtemps que vous n'aurez pas détruit cette dernière ni quitté la pile.

A présent, refermons le dialogue : soit en cliquant "Annuler", soit en choisissant l'un des éléments de la liste active : les dialogues disparaissent alors, au profit de la carte choisie.



La liste peut être consultée à tout moment en actionnant le bouton "Liste". Vous pouvez alors accéder à n'importe quelle carte. Lorsque la liste est vide, ce bouton est grisé.



Vous pouvez également, tant que la liste n'est pas vide, utiliser les flèches de navigation; elles ont pour équivalent les touches fléchées du clavier. Lorsque vous accédez au premier ou au dernier élément de la liste, les touches fléchées cessent d'être opérantes, et l'icône 'droite' ou 'gauche', suivant le cas, se grise. Vous ne pouvez alors plus agir dessus.



Apple Computer France
Z.A. de Courtabeuf
12, Avenue d'Océanie
91956 Les Ulis Cedex