

3800 Bridge Parkway
Redwood Shores, Californie
94065 USA

iPass Inc.

Guide d'utilisation d'iPassConnect

Guide d'utilisation d'iPassConnect pour Macintosh

© 2001 Tous droits réservés
Information exclusive à iPass, Inc.
Version : 1.0

Table des matières

Configuration requise	3
Installation d'iPassConnect	3
Utilisation d'iPassConnect	3
Définition de vos nom d'utilisateur, nom de domaine, mot de passe	3
Sélection d'une configuration de modem	4
Choix du numéro d'accès iPass	4
Définition des propriétés de composition	4
Connexion au réseau iPass	5
Déconnexion du réseau iPass	5
Utilisation des menus d'iPassConnect	5
Menu des options	5
Menu des signets	6
Menu de l'Aide	7
Mise à jour du carnet téléphonique	7
Options de connexion	7
Recomposition d'un numéro occupé.....	7
Fonction Smart ReDial (recomposition intelligente).....	8
Configuration de programmes s'exécutant après la connexion (actions post-connexion) ..	8
Connexion à votre réseau d'entreprise	8
Utilisation d'une carte d'appel	8
Soutien et dépannage	9
Fonction Dial History (historique de composition).....	9
Problème de connexion au numéro d'accès	9
Absence de tonalité ou de son du modem	9
Son fort et prolongé du modem durant une tentative de connexion	10
Message de mot de passe incorrect	10
Tonalité d'occupation durant l'accès commuté	10
Lenteur de l'authentification du mot de passe (plus de 60 secondes)	10
Mauvaise exécution des scripts de composition	11
Aucune réponse/réponse par une personne	11
Absence de numéro d'accès local	11
Coupure de la connexion/déconnexion durant une session	11
Lenteur de l'accès au Web	11

Guide d'utilisation d'iPassConnect

Guide d'utilisation d'iPassConnect pour Macintosh

Configuration requise

La configuration minimale de votre système est la suivante :

- Mac OS 8.8, 9.0, 9.1
- Open Transport 2.6 ou ultérieure
- Modem ou carte RNIS (ISDN)

Remarque : Nous vous recommandons d'utiliser l'une des plus récentes versions d'Open Transport que vous pouvez télécharger du site d'Apple Computer à [http:// www.apple.com/support/](http://www.apple.com/support/).

Installation d'iPassConnect

Pour commencer :

1. Téléchargez **iPassConnect** de l'intranet de votre entreprise ou du site Web du fournisseur.
2. Cliquez deux fois sur le fichier exécutable.
3. Suivez les directives à l'écran; le programme d'installation crée un dossier **iPassConnect** contenant le logiciel client et les fichiers de configuration nécessaires.

Utilisation d'iPassConnect

La connexion à Internet par **iPassConnect** se fait en cinq étapes :

- Définition de vos nom d'utilisateur, nom de domaine et mot de passe
- Sélection d'une configuration de modem
- Choix du numéro d'accès **iPass**
- Définition des propriétés de composition
- Connexion au réseau **iPass**

Lancez **iPassConnect** en cliquant deux fois sur l'icône **iPass** apparaissant sur le bureau de votre ordinateur.

Définition de vos nom d'utilisateur, nom de domaine, mot de passe et modem

Pour commencer :

1. Dans la fenêtre *iPassConnect*, ouvrez le menu *Options*.
2. Sélectionnez *User Info*.
3. Entrez vos noms d'utilisateur et de domaine (p. ex., dans utilisateur@abc.com, *utilisateur* est le nom d'utilisateur et *abc.com* est le nom de domaine).
4. Pour enregistrer votre mot de passe et ne plus devoir l'entrer à chaque ouverture de session, cochez *Save Password*. Veuillez noter que votre fournisseur de service ou administrateur de réseau peut avoir désactivé cette fonction.

5. Si vous préférez entrer votre mot de passe à chaque ouverture de session (ou si la fonction *Save Password* a été désactivée), n'entrez pas votre mot de passe maintenant. Le système vous invitera à le faire ultérieurement.
6. Cliquez sur *OK*.

Sélection d'une configuration de modem

Pour sélectionner votre configuration de modem :

1. Dans la fenêtre **iPassConnect**, ouvrez le menu *Options*.
2. Sélectionnez *Settings*.
3. Dans le menu déroulant *Modem Configuration*, sélectionnez la configuration que vous souhaitez utiliser. Les configurations de modem sont gérées à partir du panneau de contrôle *Modem*. Pour de plus amples renseignements sur les configurations de modem, consultez la documentation d'Apple fournie avec votre ordinateur.
4. Cliquez sur *OK*.

Pour configurer votre composeur de manière à ce qu'il recompose tout numéro occupé, qu'il lance automatiquement un navigateur Web à la connexion, ou pour définir toute autre fonction évoluée, reportez-vous à la section «Options de connexion» à la page 5.

Choix du numéro d'accès iPass

Il existe plusieurs façons de sélectionner un point d'accès commuté :

1. Entrez l'endroit où vous êtes situé dans les boîtes de dialogue *Country*, *State/Region* et *City*. (Remarque : Celles-ci fonctionnent en mode de «frappe anticipée» -- entrez les premières lettres du mot que vous recherchez). Vous pouvez AUSSI entrer, dans la boîte *Location*, l'indicatif régional de l'endroit où vous êtes ou de celui d'où vous voulez établir la communication. Tous les points d'accès associés à cet indicatif régional s'afficheront.
2. Dans le menu déroulant *Connection Type*, sélectionnez le type de connexion (modem ou ISDN). La liste des points d'accès **iPass** ne contient que les points de présence (POP) permettant le type de connexion spécifié.
3. Sélectionnez le numéro à composer. Les utilisateurs peuvent trier les numéros par ville, vitesse et prix (si affichés) en cliquant sur l'en-tête approprié du tableau des numéros de point de présence.
4. En mode de recomposition intelligente (*Smart Redial*), votre composeur continue de composer tous les numéros de la même ville jusqu'à ce que la connexion s'établisse. Si la fonction *Smart Redial* est activée, l'option *Select All* n'a pas à être sélectionnée. La fonction *Smart Redial* est activée par défaut, mais les utilisateurs peuvent la désactiver au besoin dans la boîte de dialogue *Settings*.
5. Composition intelligente. Le composeur contient toutes les règles de composition internationale nécessaires; les administrateurs n'ont plus besoin de former les utilisateurs pour que ces derniers comprennent toutes les règles de composition applicables aux différents pays.
6. Aux États-Unis, **iPassConnect** comprend les règles applicables aux indicatifs régionaux américains qui doivent être obligatoirement composés, même pour les appels locaux.

Vous devez ensuite définir les propriétés de composition.

Définition des propriétés de composition

Les propriétés de composition peuvent être définies de deux façons :

- Cliquez sur le bouton *Dial Properties* dans la fenêtre *iPassConnect* (vous devez sélectionner un point d'accès avant de cliquer sur ce bouton) OU
- Dans la fenêtre *iPassConnect*, sélectionnez *Options* → *Dial Properties*.

Dans la boîte *General* :

- Entrez le numéro nécessaire à l'obtention d'une ligne externe (p. ex., si vous êtes à l'hôtel, vous devrez peut-être faire le 9, etc.)
- Cochez la case appropriée pour sélectionner le mode de composition (par impulsion ou par tonalité).

Dans la boîte *Dialing from* :

- Cochez la case *Location same as selected number* si le numéro sélectionné porte le même indicatif régional que l'endroit où vous vous trouvez **OU** sélectionnez le pays dans lequel vous êtes (remarque : cette boîte de dialogue utilise la fonction de «frappe anticipée») et entrez l'indicatif régional d'où vous appelez.
- Cochez l'option *Area Code Rule* appropriée. La valeur par défaut est *Normal*. **iPassConnect** utilise la composition intelligente à 10 et à 11 chiffres aux États-Unis. Au besoin, **iPassConnect** ajoute automatiquement la séquence de composition exacte aux indicatifs régionaux américains appropriés. Ainsi, les utilisateurs ne sont pas tenus de connaître les règles d'indicatif régional de chaque ville. De plus, toujours aux États-Unis, **iPassConnect** tient à jours les règles de composition applicables à plusieurs pays, notamment (mais non exclusivement) la France, l'Allemagne, Singapour et le Japon.

Si vous utilisez une carte d'appel, reportez-vous à la section «Options de connexion» de la page 5.

Cliquez sur *OK* quand vous avez terminé.

Quand vous avez rempli la fenêtre *Dial Properties*, le numéro à composer s'affiche dans la boîte des paramètres de composition au bas de la fenêtre.

Vous êtes maintenant prêt à établir la connexion.

Connexion au réseau iPass

Pour vous connecter au réseau **iPass** :

1. Cliquez sur *Connect*.
2. Si vous avez sauté l'une ou l'autre des étapes précédentes ou si vous devez entrer votre mot de passe chaque fois que vous vous connectez, le message vous le demande maintenant -- entrez l'information appropriée.

Déconnexion au réseau iPass

Pour vous déconnecter du réseau **iPass** :

1. Cliquez deux fois sur l'icône **iPass** dans la partie Lancement rapide de la barre des tâches (à l'extrême droite).
2. Cliquez sur *Disconnect*. La fenêtre *iPassConnect* s'affiche.
3. Cliquez sur *Exit*.

Utilisation des menus d'iPassConnect

Le composeur **iPassConnect** comporte trois menus :

- *Options* (menu des options)
- *Bookmark* (menu des signets)
- *Help* (menu de l'Aide)

Menu des options

Le menu *Options* offre les choix suivants :

- *Dial Properties* – Sélectionnez cette option pour définir votre emplacement, des préfixes spéciaux, votre carte d'appel, etc.
- *User Info* – Sélectionnez cette option pour afficher votre nom d'utilisateur, votre domaine et votre mot de passe.
- *Settings* – Utilisez cette option pour paramétrer votre modem, les actions post-connexion et la fonction de recomposition.
- *Update Phonebook* – Sélectionnez cette option pour mettre à jour manuellement votre carnet de numéros de téléphone si vous utilisez un accès Internet autre qu'une connexion par modem (p. ex. par réseau local). Le carnet est automatiquement mis à jour chaque fois que vous vous connectez au service **iPass**.
- *Dial History* – Cette fonction permet à l'utilisateur de lire ou relayer facilement les données du fichier SQM au personnel du centre d'assistance durant une opération de dépannage. Il s'agit des données SQM contenues dans l'ordinateur portable jusqu'à l'établissement de la connexion. Les champs qui apparaissent sont : nom de l'utilisateur, début de l'accès commuté, numéro composé, heure de connexion du modem, code d'utilisateur, code d'erreur, message d'erreur et recommandation. Au besoin, communiquez avec le personnel du centre d'assistance pour de plus amples renseignements.

Menu des signets

Transformation en signet des numéros les plus souvent appelés:

1. Suivez les directives de la section «Utilisation d'iPassConnect» pour sélectionner le numéro à transformer en signet.
2. Cliquez sur *Add Bookmark* à côté de la boîte de d'affichage des données de composition, au bas de la fenêtre *iPassConnect*. (Remarque : vous pouvez aussi sélectionner *Add* dans le menu *Bookmark*).
3. Dans la fenêtre *Add Bookmark*, attribuez au signet le nom de votre choix. (Remarque : un nom de ville s'affiche par défaut, mais vous pouvez choisir une appellation plus précise comme San Francisco Hôtel St. Francis plutôt que San Francisco).

Connexion à l'aide d'un signet :

1. Dans la fenêtre *iPassConnect*, sélectionnez le menu *Bookmark*. La liste des signets s'affiche.
2. Choisissez un signet dans la liste. **iPassConnect** lance alors le processus de connexion.

Modification de la liste des signets :

1. Dans la fenêtre *iPassConnect*, sélectionnez le menu *Bookmark*.
2. Sélectionnez *Modify*.
3. Sélectionnez le signet que vous voulez supprimer ou modifier. (Remarque : *Delete* supprime l'entrée, *Modify* permet de modifier le nom du signet.)
4. Cliquez sur *OK*.

Remarque importante : Les signets peuvent devenir périmés à la mise à jour du carnet de numéros de téléphone. Si vous tentez d'établir une connexion à l'aide d'un vieux signet, il est possible que ce numéro ne soit plus en service – vérifiez dans le carnet téléphonique s'il correspond toujours à un point d'accès valide.

Menu de l'Aide

Dans le menu *Help*, sélectionnez *iPassConnect Help* pour afficher l'Aide en ligne. Vous pouvez aussi cliquer sur le bouton *Help* au bas de chaque fenêtre. Vous verrez alors l'information relative aux fonctions de cette fenêtre.

Mise à jour du carnet téléphonique

Vous pouvez mettre à jour votre carnet téléphonique de deux façons – manuellement ou automatiquement. Il est important de mettre le carnet à jour régulièrement afin qu'il contiennent des données exactes et les plus récents points d'accès ajoutés au réseau **iPass**.

Pour configurer votre composeur de manière à mettre à jour votre carnet téléphonique à chaque connexion :

1. Ouvrez *Options* → *Settings*.
2. Sélectionnez *Automatically update phonebook*.
3. Cliquez sur *OK*.

Pour mettre à jour votre carnet téléphonique manuellement, choisissez l'une des options suivantes :

- Si vous avez désactivé la mise à jour automatique du carnet, vous pouvez télécharger manuellement la nouvelle version du carnet après avoir établi une connexion commutée. Dans le menu *File*, sélectionnez *Show Dialer Window*. Cliquez ensuite sur le bouton d'élargissement pour afficher toute la fenêtre, puis cliquez sur *Update Phonebook*. **OU**
- Si votre carnet est périmé ou si vous ne pouvez pas vous connecter à Internet à l'aide d'**iPassConnect** pour le mettre à jour, ouvrez *Options* → *Update Phonebook*

Cette méthode ne fonctionne que si vous avez déjà établi une connexion à Internet à l'aide d'un dispositif autre que votre modem (p. ex. accès par réseau local).

Options de connexion

iPassConnect comporte plusieurs fonctions qui facilitent encore davantage la connexion à Internet.

Recomposition d'un numéro occupé

Pour configurer votre composeur de manière à ce qu'il recompose un numéro occupé :

1. Dans la fenêtre **iPassConnect**, ouvrez *Option* → *Settings*.
2. Dans la boîte de dialogue *Redial attempts*, entrez le nombre de tentatives.
3. Dans le champ *Redial if not connected within*, entrez la durée (en secondes) d'attente entre chaque composition. Celle-ci doit être d'au moins 90 secondes pour permettre l'exécution complète de la première séquence de composition.
4. Cliquez sur *OK*.

Fonction Smart ReDial (recomposition intelligente)

Pour configurer votre composeur afin qu'il passe automatiquement au numéro suivant (dans la même ville) si la connexion ne s'est pas établie avec le dernier numéro composé, vous devez activer la fonction *Smart ReDial* de la façon suivante :

1. Dans la fenêtre *iPassConnect*, ouvrez *Option*→*Settings*.
2. Sélectionnez *Smart ReDial*
3. Cliquez sur *OK*

Quand la fonction *Smart ReDial* est activée, votre composeur composera, à tour de rôle, tous les numéros de la même ville jusqu'à ce qu'une connexion soit établie. L'utilisateur n'a alors pas besoin de faire appel à la fonction *Select All*. La composition intelligente est activée par défaut, mais les utilisateurs peuvent la désactiver s'ils le désirent. **iPass** recommande de la laisser activée, sauf s'il est absolument nécessaire de la désactiver.

Configuration de programmes s'exécutant après la connexion (actions post-connexion)

Pour configurer votre composeur de manière à lancer un navigateur Web au moment où la connexion est établie :

1. Dans la fenêtre *iPassConnect*, ouvrez *Option*→*Settings*.
2. Dans la boîte *Programs to run after connection*, cochez *Web browser*.
3. Cliquez sur *OK*.

Pour configurer **iPassConnect** de manière à ce qu'il lance d'autres programmes :

1. Si cela n'est pas déjà fait, sélectionnez *Option*→*Settings*.
2. Dans la boîte *Programs to run after connection*, cliquez sur *Add*.
3. Entrez la description du programme à exécuter.
4. Cliquez sur *Browse*.
5. Sélectionnez le programme que vous voulez lancer à l'établissement de la connexion.
6. Cliquez sur *Open*.
7. Cliquez sur *OK*.

Connexion à votre réseau d'entreprise

Les programmes qui vous connectent à votre réseau d'entreprise sont des «réseaux privés virtuels» (RPV). Vous pouvez exécuter un RPV après avoir établi une connexion en le sélectionnant dans la boîte *Program to run after connection* (voir ci-dessus). Selon la configuration de votre RPV, vous devrez peut-être entrer un autre nom d'utilisateur et un autre mot de passe. Communiquez avec votre centre d'assistance pour de plus amples renseignements.

Utilisation d'une carte d'appel

Pour utiliser une carte d'appel :

1. Ouvrez *Options*→*Dial Properties*.
2. Cochez *Use Calling Card*.
3. Cliquez sur *Add*. La fenêtre *Add Calling Card* s'affiche automatiquement.
4. Dans la boîte de dialogue *Card Name*, entrez le nom de la carte d'appel.
5. Dans la boîte de dialogue *Dial Sequence*, entrez le numéro de téléphone à composer pour la carte d'appel. Il peut correspondre à n'importe quelle combinaison des symboles décrits ci-

dessous (que vous pouvez aussi apercevoir en cliquant sur *Symbols*). Par exemple, si les instructions de votre carte d'appel stipulent «Composez 1 800 222 5050 + NIP + indicatif régional + numéro de téléphone», votre séquence de composition sera 1 800 222 0505 HFG.

Symbole	Signification
E	Code de pays
F	Indicatif régional
G	Numéro de téléphone
H	Numéro de carte (NIP)
P	Composition des autres numéros par impulsion
T	Composition des autres numéros par tonalité
W	Attendre seconde tonalité de composition
,	Pause (environ 1 seconde)
!	Flash
@	Attendre la réponse silencieuse
\$	Attendre la tonalité d'entrée du numéro de carte
?	Attendre l'entrée de l'utilisateur

6. Cliquez sur *OK*. Le numéro de la carte d'appel s'affiche en rouge dans la boîte des paramètres de composition.

Pour modifier une entrée de carte d'appel :

1. Ouvrez *Options* → *Dial Properties*.
2. Cochez *Use Calling Card*.
3. Dans le menu déroulant, sélectionnez la carte d'appel à modifier.
4. Cliquez sur *Modify*.
5. Apportez les changements nécessaires.
6. Cliquez sur *OK*.

Pour supprimer une entrée de carte d'appel :

1. Ouvrez *Options* → *Dial Properties*.
2. Cochez *Use Calling Card*.
3. Dans le menu déroulant, sélectionnez la carte d'appel à supprimer.
4. Cliquez sur *Delete*.

Soutien et dépannage

Voici certaines des questions les plus fréquemment posées à propos de l'utilisation du service **iPass**. Si ces conseils de dépannage ne vous permettent pas de régler votre problème, communiquez avec le centre d'assistance de votre FSI ou de votre entreprise.

Fonction Dial History (historique de composition)

- Dans le menu *Options*, cette fonction permet à l'utilisateur de lire ou relayer facilement les données du fichier SQM au personnel du centre d'assistance durant une opération de dépannage. Il s'agit des données SQM contenues dans l'ordinateur portable jusqu'à l'établissement de la connexion.
- Les champs qui apparaissent sont : nom de l'utilisateur, début de l'accès commuté, numéro composé, heure de connexion du modem, code d'utilisateur, code d'erreur, message d'erreur et recommandation.

- Au besoin, communiquez avec le personnel du centre d'assistance pour de plus amples renseignements.

Problème de connexion au numéro d'accès

- Essayez un autre numéro dans la région où vous vous trouvez. Si la connexion s'établit alors, cela peut signifier que le numéro d'accès que vous avez utilisé précédemment n'est pas disponible temporairement.
- Assurez-vous que vous composez les préfixes et le code de composition local requis pour la région. Dans plusieurs hôtels, vous devez composer un numéro pour obtenir une ligne externe. N'oubliez pas non plus de composer manuellement le numéro directement au clavier du téléphone – vous entendrez peut-être un message expliquant le problème – p. ex. le PBX de l'hôtel est surchargé.
- Assurez-vous que le modem approprié est sélectionné dans le panneau de contrôle *Modem*.

Absence de tonalité de composition ou de son du modem

- Assurez-vous qu'il y a une ligne téléphonique, qu'elle fonctionne et qu'elle est connectée à l'ordinateur et à la prise téléphonique.
- Assurez-vous que le modem est ouvert et connecté à votre ordinateur et au système téléphonique.
- Assurez-vous que le volume du modem n'est pas fermé ou désactivé.
- Si le système est numérique (plutôt qu'analogique), vous avez besoin d'un adaptateur spécial pour établir la connexion. Vous pouvez aussi demander d'avoir accès à une ligne de télécopieur qui doit être analogique pour fonctionner.
- Parfois, les tonalités de composition dans des pays étrangers sont interprétées différemment par votre modem (c.-à-d. que votre modem «pense» que le téléphone est occupé alors, qu'en réalité, il s'agit d'une tonalité de composition par impulsion. Essayez de régler votre modem de manière à ce qu'il ne détecte pas les tonalités de composition :
 1. Ouvrez *Control Panels*, puis *Modem*.
 2. Les paramètres de configuration de modem actifs sont affichés; confirmez que le modem approprié est sélectionné.
 3. Cochez «*Ignore dial tone*».
 4. Enregistrez les paramètres de configuration et fermez la boîte de dialogue.
- Vérifiez la configuration du modem pour voir si vous avez sélectionné le bon modem.
- Votre ordinateur ne contient peut-être pas de modem; si tel est le cas, installez-en un.

Son fort et prolongé du modem durant une tentative de connexion

- La ligne téléphonique est peut-être déjà en utilisation.
- Le volume du modem est peut-être trop élevé; baissez-le
- Il se peut que le modem ne négocie pas correctement; réglez-le manuellement (si vous avez besoin d'aide, communiquez avec votre centre d'assistance).

Message de mot de passe incorrect

- Vérifiez et entrez de nouveau les données d'ouverture de session/mot de passe (pour corriger toute erreur de frappe dans le nom d'utilisateur, nom de domaine ou mot de passe).
- Assurez-vous que la touche CAPS LOCK n'est pas enfoncée (ou qu'elle l'est si votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe est entièrement en majuscules).
- Il est possible que le serveur d'authentification ou le serveur **iPass RoamServer** de votre FSI ou entreprise soit en panne ou déconnecté du réseau; vérifiez auprès de votre centre d'assistance.
- Votre compte d'utilisateur n'est peut-être plus actif. Vérifiez auprès de votre centre d'assistance.

Tonalité d'occupation durant l'accès commuté

- Essayez de vous connecter à l'aide d'un autre numéro ou, si cela n'est pas possible, attendez quelques minutes et composez de nouveau le numéro.
- Parfois, les tonalités de composition dans des pays étrangers sont interprétées différemment par votre modem (c.-à-d. que votre modem «pense» que le téléphone est occupé alors, qu'en réalité, il s'agit d'une tonalité de composition par impulsion. Essayez de régler votre modem de manière à ce qu'il ne détecte pas les tonalités de composition :
 5. Ouvrez *Control Panels*, puis *Modem*.
 6. Les paramètres de configuration de modem actifs sont affichés; confirmez que le modem approprié est sélectionné.
 7. Cochez «*Ignore dial tone*».
 8. Enregistrez les paramètres de configuration et fermez la boîte de dialogue.

Lenteur de l'authentification du mot de passe (plus de 60 secondes)

- Il est possible que le serveur d'authentification ou le serveur **iPass RoamServer** de votre FSI ou entreprise soit en panne ou déconnecté du réseau; vérifiez auprès de votre centre d'assistance.
- Vous éprouvez peut-être un problème de script de composition. Reportez-vous à la section «Mauvaise exécution des scripts de composition» ci-dessous.
- Il s'agit peut-être d'une erreur du logiciel **iPass**. Installez la plus récente version du logiciel **iPass** ou communiquez avec votre centre d'assistance.

Mauvaise exécution des scripts de composition

- Comme utilisateur, vous ne pouvez pas savoir si vos scripts de composition s'exécutent correctement. Des problèmes à ce niveau peuvent provoquer un message de mot de passe incorrect, une tonalité d'occupation, la composition d'un mauvais numéro, etc. La meilleure façon d'éviter une erreur de script est d'entrer le numéro du point d'accès par le biais du carnet téléphonique. **N'entrez pas ce numéro manuellement**, même si vous l'avez mémorisé. En l'entrant par le biais du carnet téléphonique, vous le liez au script de composition approprié.

Aucune réponse/réponse par une personne

- Essayez de composer un autre numéro. Le numéro d'accès que vous avez composé peut être inactive ou temporairement non disponible. Le service **iPass** offre plusieurs points d'accès dans les principaux centres d'activités commerciales.
- Mettez à jour votre carnet téléphonique dans votre logiciel client **iPass**. Si ce dernier n'effectue pas automatiquement la mise à jour, vous devriez la faire manuellement chaque mois. Communiquez avec votre centre d'assistance pour de plus amples renseignements.
- Si vous avez changé le numéro de téléphone manuellement, essayez de créer une nouvelle connexion en partant de zéro.
- Assurez-vous que les propriétés de composition sont correctement définies.

Absence de numéro d'accès local

- Dans certains cas, il se peut qu'une ville ne soit pas inscrite dans **iPassConnect**, mais il peut y avoir des numéros locaux ou d'une localité proche que vous pouvez utiliser. Vérifiez si d'autres villes ont le même indicatif régional. Il peut aussi y avoir des numéros locaux.
- Si vous êtes aux États-Unis, vous pouvez utiliser les numéros 800 ou un numéro d'accès à la ville la plus près.
- Le réseau **iPass** offre les options *All-Cities* (appels locaux partout dans un pays donné) et *Toll-Free* (interurbain sans frais à l'échelle nationale) pour plusieurs pays.
- Si vous êtes à l'extérieur des États-Unis, vérifiez les tarifs du pays auprès de la téléphoniste locale. Dans plusieurs pays, les interurbains à l'intérieur du pays sont très peu coûteux.

Coupure de la connexion/déconnexion durant une session

- Ce problème est souvent dû à l'interférence électromagnétique – ligne téléphonique avec parasites. Cela se produit le plus souvent dans des pays dotés d'une moins bonne infrastructure de télécommunications ou lorsqu'il y a des parasites audibles sur la ligne à laquelle vous tentez de vous connecter. Recomposez le numéro d'accès.
- Si vous êtes connecté à Internet mais inactif depuis un moment, certains points d'accès mettent automatiquement fin à la connexion.
- Si vous êtes connecté à Internet mais inactif depuis un moment, votre ordinateur peut mettre automatiquement fin à la connexion s'il est configuré pour le faire. Communiquez avec votre centre d'assistance.

Lenteur de l'accès au Web

- L'interférence électromagnétique – ligne téléphonique avec parasites – est souvent la cause du ralentissement de la vitesse de transmission; cela se produit souvent quand on se connecte d'un hôtel. Le modem fonctionne alors à débit binaire moins élevé parce qu'il doit corriger les erreurs de transmission de données.