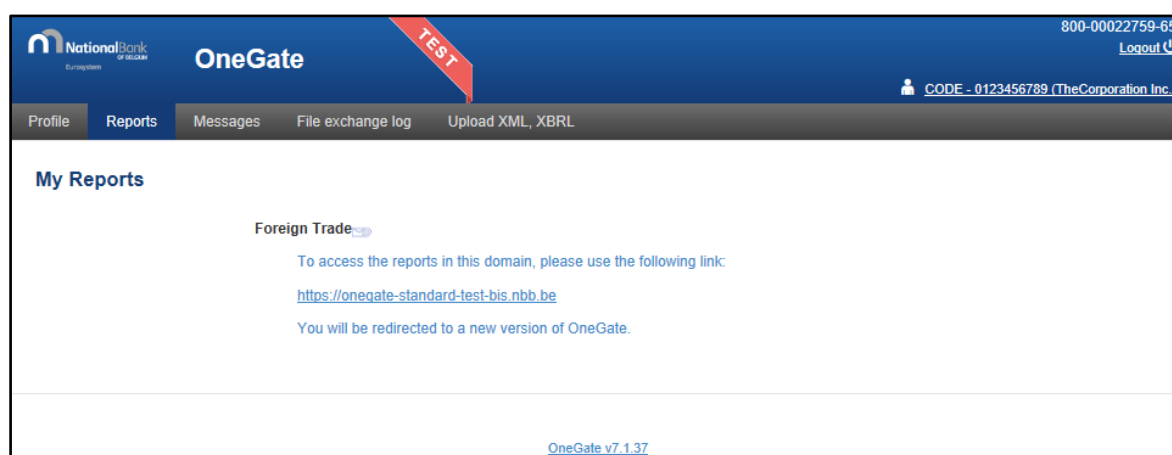


Nouvelle interface utilisateur OneGate : problèmes les plus fréquents

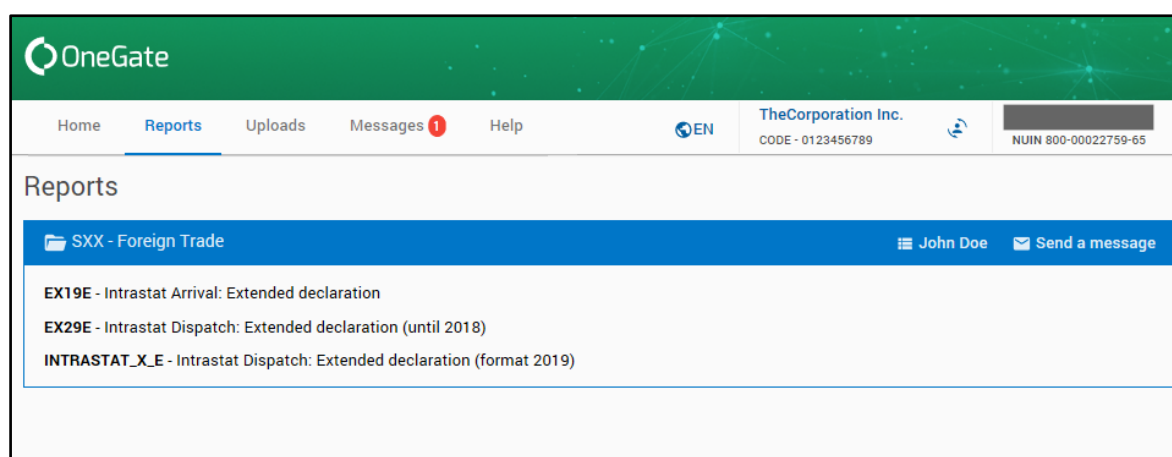
A. Contexte

Une nouvelle interface graphique de OneGate a été développée et mise en ligne. Cette application est utilisée par des milliers de déclarants afin de transmettre diverses données à la BNB en remplissant divers « rapports ». Ces rapports sont regroupés en ensembles cohérents appelés « domaines » (exemple : le domaine 'SXX – Foreign Trade' (Intrastat) rassemble les rapports sur les échanges de biens entre pays).

Il a été choisi de faire migrer ces domaines vers la nouvelle interface de OneGate de façon progressive, les uns après les autres. Concrètement, tant que cette phase de transition est d'application, lorsque vous vous connectez sur « l'ancien OneGate » vous êtes invité à cliquer sur un lien menant à la nouvelle interface dès que vous voulez accéder aux rapports d'un domaine qui a déjà transité vers cette nouvelle interface. Ce lien est affiché sous le point de menu « rapports », en-dessous de chaque domaine ayant transité vers la nouvelle interface :



Lorsque vous cliquez sur ce lien, vous êtes alors amené sur le portail de connexion à la nouvelle interface, où vous devez à nouveau vous identifier en utilisant les mêmes informations de connexion que sur l'ancienne interface. Une fois connecté à la nouvelle interface, vous avez accès à tous les domaines ayant déjà transité vers cette nouvelle interface, sous le point de menu « rapports » :



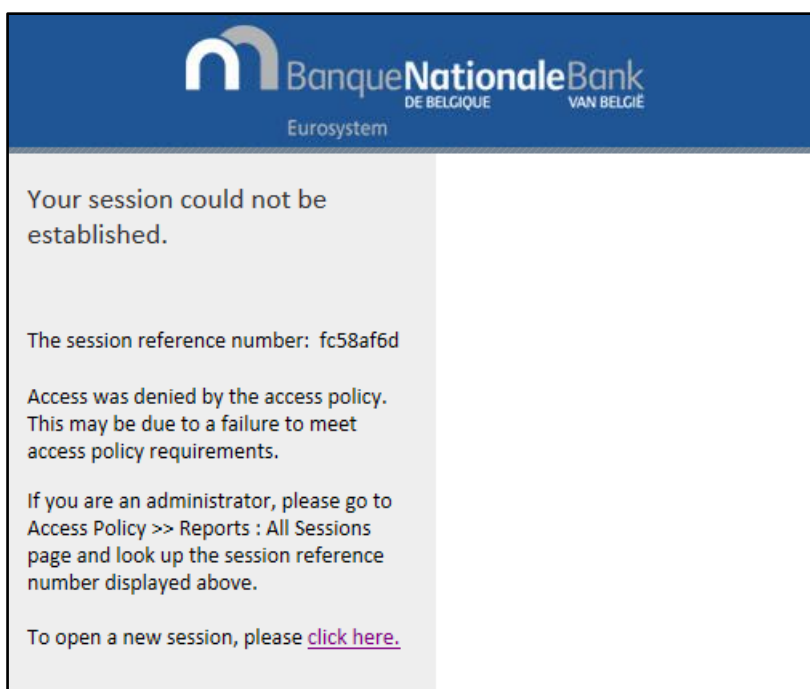
Nous espérons pouvoir mettre fin à la phase de transition le 25 janvier 2019. La fin de la phase de transition signifie que vous ne serez plus redirigé : lors de votre connexion à OneGate, vous arriverez directement sur la nouvelle interface et aurez accès à tous vos domaines et rapports.

B. Problèmes les plus fréquents

Ci-dessous, voici une liste des problèmes « techniques » portés à notre connaissance qui sont les plus fréquemment rencontrés par les utilisateurs lors de l'utilisation du « nouveaux OneGate ».

B.1. PROBLEMES LORS DE LA CONNEXION AU SITE

- **Problème** : lorsque vous validez vos données de connexion sur le portail de connexion de OneGate, le message « **your session could not be established** » s'affiche dans la colonne à gauche de l'écran.



Action : vous vous trompez vraisemblablement de nom d'utilisateur et/ou de mot de passe. Assurez-vous d'utiliser les bonnes données de connexion. Si c'est le cas, contactez access.onegate@nbb.be afin que nous analysons le problème, en indiquant (si possible) votre nom d'utilisateur (série de chiffre xxx-xxxxxxx-xx) et l'identifiant du déclarant pour lequel vous souhaitez vous connecter à OneGate (le plus souvent, un numéro KBO xxxxxxxxxxx).

- **Problème** : lorsque vous validez vos données de connexion sur le portail de connexion de OneGate, un écran blanc s'affiche avec un message du type « **the information is not available** ».

The information is not available.

Your request was not processed.

This may be for one of the following reasons:

- Your use of our application remained inactive for too long and your access was shut down.
- Your request contained unexpected elements that could not be processed.

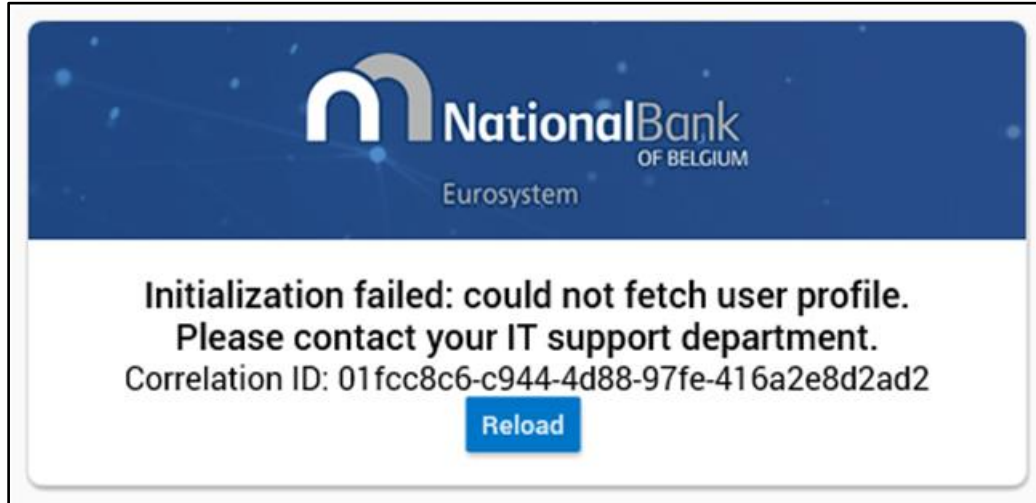
Click here to return to the form. <https://onegate-standard.nbb.be>

If the problem persists, you can contact the National Bank's helpdesk ([+ 32 \(0\)2 221 40 60](tel:+3222214060)) or send an e-mail (servicedesk@nbb.be) mentioning the following:

Application name	: Onegate Standard
Error code	: 17319651471829268003
Your IP address	:
Time	: 10/01/2019 14:59:10

Action : vos accès ne sont probablement plus valides. Contactez access.onegate@nbb.be afin que nous analysons le problème, en indiquant (si possible) votre nom d'utilisateur (série de chiffre xxx-xxxxxx-xx) et l'identifiant du déclarant pour lequel vous souhaitez vous connecter à OneGate (le plus souvent, un numéro KBO xxxxxxxx).

- **Problème** : lorsque vous validez vos données de connexion sur le portail de connexion de OneGate, un message « **initialization failed** » s'affiche.



Action : ce problème se manifeste généralement avec le navigateur Internet Explorer. Si c'est le cas, nous vous recommandons d'utiliser un autre navigateur (Google Chrome, Microsoft Edge ou Mozilla Firefox) et/ou de mettre à jour votre navigateur et/ou de retester après avoir fermé toutes les fenêtres du navigateur. Si le problème persiste, contactez access.onegate@nbb.be.

B.2. PROBLEMES DE LENTEUR OU D’AFFICHAGE

- **Problème** : l’interface s’affiche bizarrement, de façon disproportionnée, les éléments ne sont pas à leur bonne place et/ou les divers écrans et rapports de l’application mettent très longtemps à s’afficher.

Action : votre navigateur n’est probablement pas à jour. Vérifiez que la version de votre navigateur est à jour.

Attention, notez qu’Internet Explorer ne gère pas bien certains éléments de la nouvelle interface écrits dans une technologie récente. **De manière générale, nous recommandons d’utiliser un autre navigateur qu’Internet Explorer** avec le « nouveau OneGate ». Ce navigateur est obsolète et voué à disparaître. Voir <https://www.microsoft.com/fr-fr/windowsforbusiness/end-of-ie-support> pour des informations supplémentaires. Essayez Google Chrome, Microsoft Edge ou Mozilla Firefox à la place.

- **Problème** : les fichiers de données que vous avez chargés mettent longtemps à être traités.

Action : l’introduction de la nouvelle interface n’a en rien impacté le traitement des fichiers de données chargés. Si le temps d’attente est long, c’est que le fichier que vous avez chargé est assez volumineux et/ou qu’il y a déjà des fichiers d’autres utilisateurs en attente de traitement sur le serveur et/ou qu’il y a de nombreuses règles de validation des données à exécuter par le serveur. Cependant, si votre fichier n’est toujours pas traité après plus d’une heure et demi, contactez access.onegate@nbb.be afin que nous vérifions l’état du serveur.

Pour tout autre problème lié à l’interface graphique ou les accès à OneGate, contactez access.onegate@nbb.be. **De manière générale, tous les problèmes liés à l’accès/la connexion à l’application peuvent être communiqués à access.onegate@nbb.be**. En revanche, s’il s’agit de problèmes liés à un domaine/rapport spécifique, merci de consulter la section « contact » de notre site afin d’y trouver l’adresse la plus pertinente à contacter. Enfin, si vous rencontrez un problème technique encore différent, vous pouvez toujours contacter le Helpdesk de la Banque Nationale de Belgique au (+32) 221 40 60 pour demander de l’aide.

L’équipe de support OneGate