

Guide d'installation d'Adobe Technical Communication Suite (2019 release)

1. Installer Adobe Technical Communication Suite (2019 release)

Adobe Technical Communication Suite (TCS) est une solution de bout en bout dédiée à la création, la révision, la gestion et la publication d'informations techniques et de contenu de formation. Il permet de créer et de gérer une documentation technique, des systèmes d'assistance utilisateur, des bases de connaissances, des simulations, des démonstrations logicielles et d'autres données de support.

Ce document explique les éléments suivants :

- Configuration système minimale requise pour installer Adobe TCS ; voir [Configuration requise](#)
- Options disponibles pour accéder à la dernière version disponible ; voir [Obtenez Adobe TCS](#)
- Comment télécharger et installer à partir d'un DVD ou de téléchargements électroniques ; voir [Installer Adobe TCS](#)
- Solutions aux problèmes d'installation courants ; voir [Conseils de résolution des problèmes](#)

1.1. Configuration requise

Avant d'installer Adobe TCS ou des produits individuels du lot Adobe TCS, vérifiez que votre système répond aux exigences suivantes :

- [Système d'exploitation et matériel de base](#)
- [Logiciels pris en charge](#)
- [Langues prises en charge](#)
- [Navigateurs pris en charge pour la sortie de publication](#)

Système d'exploitation et matériel de base

Catégorie	Adobe TCS	Adobe RoboHelp	Adobe FrameMaker	Adobe FrameMaker Publishing Server
Processeur	Core i3 ou plus rapide			Intel Core (Broadwell)
Système d'exploitation	Microsoft Windows 10, 8.1 ou 7			Microsoft® Windows® Server 2012 R2 ou 2016
RAM	4 Go ou plus	2 Go ou plus		4 Go ou plus
Espace disque	10 Go ou plus	3 Go ou plus		8 Go ou plus
Architecture (unité centrale et système d'exploitation)	64 bits		64 ou 32 bits	64 bits
Logiciel supplémentaire	JRE 8	-	JRE 8	-
Résolution d'écran maximale prise en charge	4K (3 480 x 2 160, 8,3 mégapixels, format 16:9)			

IMPORTANT : L'installation n'est pas prise en charge sur un volume qui utilise un système de fichiers sensible à la casse ou sur des périphériques de stockage Flash amovibles.

Logiciels pris en charge

Logiciel	Adobe TCS	Adobe RoboHelp	Adobe FrameMaker
Microsoft Word	2016, 2013 ou 2010		
Adobe Acrobat	Pro 2017 ou Pro DC		
Adobe Captivate	2019	2019*	2019, 2017
Microsoft SharePoint	2016, 2013, 2010 ou Online	Online*	2016, 2013, 2010 ou Online

Logiciel	Adobe TCS	Adobe RoboHelp	Adobe FrameMaker
Adobe Presenter 11.1	Oui	-	
Adobe Experience Manager 6.4, 6.3, 6.2	Oui	-	Oui
DITA-OT 3.0, 2.3	Oui	-	Oui

* Ces versions sont prises en charge par RoboHelp 2019. Cependant, RoboHelp Classic 2019 ne prend en charge que SharePoint 2010 et Adobe Captivate 2017.

Langues prises en charge

Adobe TCS et tous les produits du lot sont disponibles dans les langues suivantes :

- Anglais
- Français
- Allemand
- Japonais

REMARQUE : Adobe FrameMaker Publishing Server est disponible uniquement en anglais.

Navigateurs pris en charge pour la sortie de publication

Navigateur	Adobe RoboHelp	Adobe FrameMaker	Adobe FrameMaker Publishing Server
Google Chrome 65.0 ou version ultérieure	Oui	Oui	Oui
Mozilla Firefox 59.0 ou version ultérieure	Oui	Oui	Oui
Microsoft Edge 40.0 ou version ultérieure	Oui	Oui	Oui
Microsoft Internet Explorer 11	Oui (pris en charge par RoboHelp Classic 2018 uniquement)	Oui (certification de base)	-

1.2. Obtenez Adobe TCS

Rendez-vous sur le [portail Adobe TCS](#) pour accéder à la dernière version d'Adobe TCS. En fonction de vos besoins, vous pouvez procéder comme suit :

- [Téléchargez une version d'essai gratuite de 30 jours](#) en remplissant un formulaire simple.
- [Demander une démonstration privée gratuite](#) en remplissant un formulaire.
- Achetez ou mettez à niveau vers la dernière version depuis la boutique en ligne Adobe. Vous pouvez obtenir la dernière version sur un DVD ou dans un fichier de téléchargement électronique.

1.3. Installer Adobe TCS

Le processus d'installation d'Adobe TCS varie en fonction du mode de livraison que vous choisissez lors de votre achat ou de la mise à niveau vers la dernière version.

Prérequis à l'installation

Lors de l'installation d'Adobe TCS, si certaines applications sont en cours d'exécution sur votre système, une boîte de dialogue d'erreur s'affiche et l'installation est interrompue. Par conséquent, avant de démarrer le processus d'installation, assurez-vous de fermer les applications en conflit.

Applications en conflit à fermer avant l'installation :

Applications Adobe	Applications Microsoft	Système d'exploitation et autres applications
Adobe FrameMaker	MS Excel	AutoCAD Map 3D
Adobe RoboHelp	MS Word	Netscape Navigator
Adobe Acrobat Pro	MS Outlook	
Adobe Reader	MS PowerPoint	
	MS Visual Studio	
	MS Access	
	MS Notepad	
	MS Project	
	Table de caractères (à fermer depuis le Gestionnaire des tâches)	

Ensuite, en fonction du mode de livraison choisi, suivez la procédure d'installation appropriée :

- [Installer à partir de DVD](#)
- [Installer les fichiers de téléchargement électronique](#)
- [Déploiement silencieux](#)

Installer à partir de DVD

Adobe TCS est livré sur deux DVD. Le disque 1 contient le lot Adobe TCS, qui inclut les éléments suivants :

- Adobe FrameMaker 2019 (64 bits)
- Adobe RoboHelp 2019 (64 bits)
- Adobe Captivate 2019 (64 bits)
- Adobe Acrobat Pro 2017 (32 bits)

Le disque 2 contient les éléments suivants :

- Adobe Presenter 11 (64 bits)
- Modules complémentaires Adobe TCS (ressources Adobe d'apprentissage en ligne et Captivate Voices 32 et 64 bits)

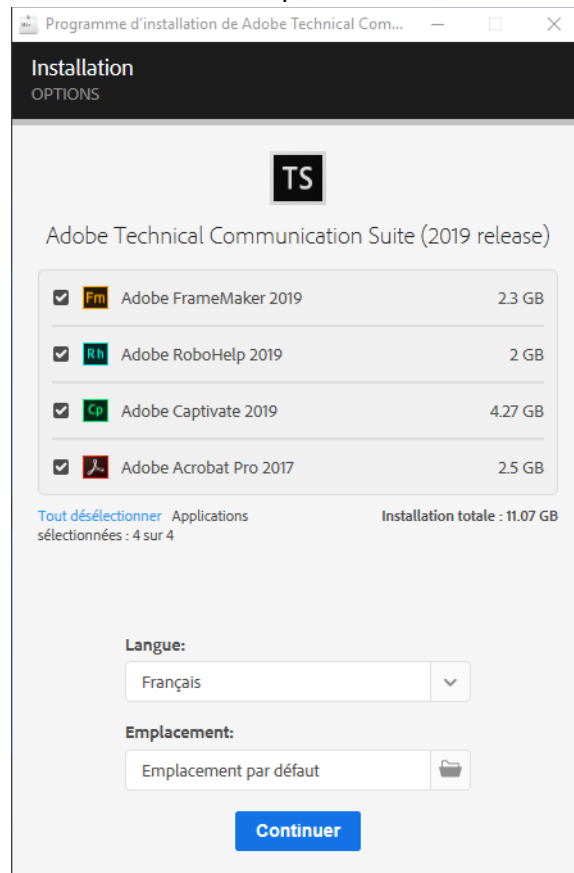
REMARQUE : Les utilisateurs d'abonnements au détail, y compris ceux qui ont réalisé leur achat via d'autres programmes proposant un abonnement, n'ont pas accès aux modules complémentaires Adobe TCS.

- Fichiers Lisez-moi d'Adobe TCS (pour le lot Adobe TCS et chaque produit du lot Adobe TCS)

Pour installer Adobe TCS, à l'exception d'Adobe Presenter 11, procédez comme suit :

- 1) Insérez le disque 1.
- 2) À partir du lecteur de DVD approprié, accédez au fichier `Set-up.exe` dans le dossier *Adobe Technical Communication Suite 2019*.
- 3) Cliquez deux fois sur `Set-up.exe` pour l'exécuter.

4) Sélectionnez les composants à installer et cliquez sur **Continuer**.



5) Suivez les instructions d'installation jusqu'à ce que l'installation soit terminée.

6) Retirez le disque 1.

REMARQUE : Vous devez [activer Adobe TCS](#) pour l'exécuter. Une connexion Internet haut débit et les informations d'enregistrement sont requises pour l'activation du logiciel, la validation des abonnements et l'accès aux services en ligne. L'activation par téléphone n'est pas prise en charge.

REMARQUE : Si vous utilisez un abonnement, vous aurez également accès à Adobe Acrobat Pro DC :

- [Téléchargez Adobe Acrobat Pro DC](#).
- Si vous avez besoin d'aide pour le téléchargement et l'installation, reportez-vous à la section [Téléchargement et installation d'Acrobat DC - Abonnement](#).

Installer les fichiers de téléchargement électronique

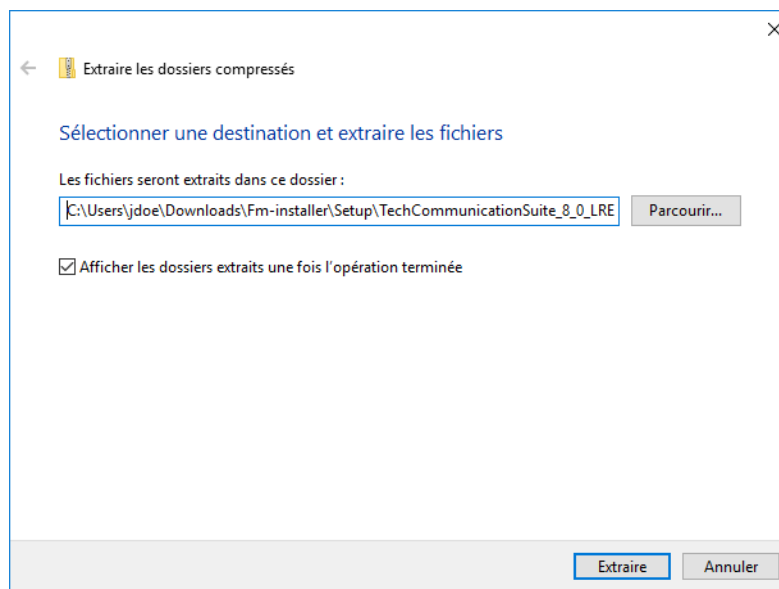
Adobe fournit deux fichiers de téléchargement électronique que vous pouvez télécharger depuis www.adobe.com/go/learn_tcs_download_fr :

- TechCommunicationSuite_8_0_LREFDJ.zip— Contient les éléments suivants :
 - Adobe Presenter 11 (64 bits)
 - Lot Adobe TCS 2019, qui inclut les éléments suivants :
 - Adobe FrameMaker 2019 (64 bits)
 - Adobe RoboHelp 2019 (64 bits)

- Adobe Captivate 2019 (64 bits)
- Adobe Acrobat Pro 2017 (32 bits)
- Fichiers Lisez-moi d'Adobe TCS (pour le lot Adobe TCS)
- TechCommunicationSuite_8_0_Content_LREFDJ.zip— Contient les éléments suivants :
 - Modules complémentaires Adobe TCS (ressources Adobe d'apprentissage en ligne et Captivate Voices 32 et 64 bits)
REMARQUE : Les utilisateurs d'abonnements au détail, y compris ceux qui ont réalisé leur achat via d'autres programmes proposant un abonnement, n'ont pas accès aux modules complémentaires Adobe TCS.
 - Fichiers Lisez-moi Adobe TCS (pour chaque produit du lot Adobe TCS)

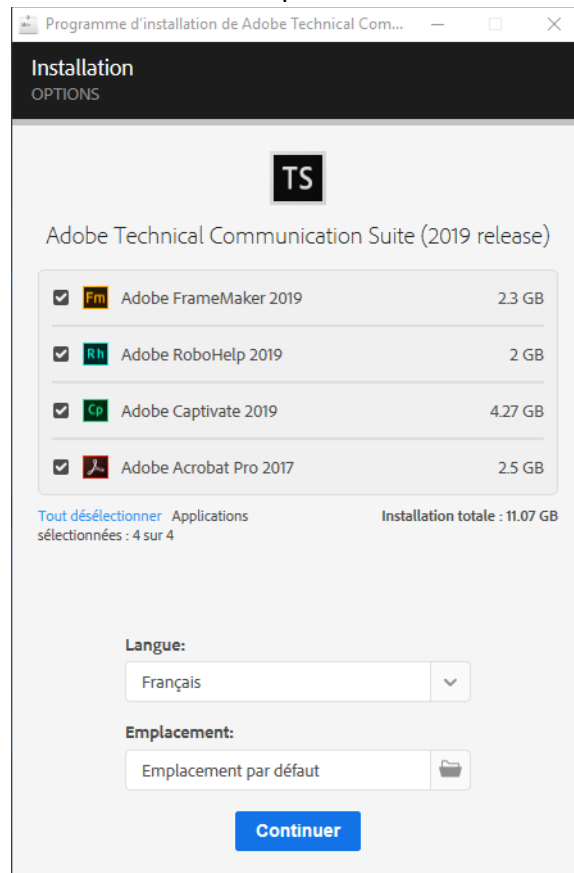
Pour installer Adobe TCS à partir d'un fichier de téléchargement électronique, procédez comme suit :

- 1) Téléchargez le fichier TechCommunicationSuite_8_0_LREFDJ.zip depuis www.adobe.com/go/learn_tcs_download_fr :
- 2) Extrayez les fichiers d'installation vers le chemin du dossier par défaut ou spécifiez un autre chemin :



- 3) Accédez au dossier contenant le fichier Set-up.exe .
- 4) Cliquez deux fois sur Set-up.exe pour l'exécuter.

5) Sélectionnez les composants à installer et cliquez sur **Continuer**



6) Suivez les instructions d'installation jusqu'à ce que l'installation soit terminée.

Déploiement silencieux

Si vous êtes un administrateur, exécutez `Set-up.exe` en mode silencieux sur ESD Bootstrapper pour installer, désinstaller ou mettre à jour Adobe TCS. Utilisez la syntaxe de ligne de commande suivante :

REMARQUE : Les arguments en **gras** sont obligatoires.

- Pour installer **Set-up.exe -silent=1**
`-installLanguage=<language_supported_by_TCS>`
`-proxyUserName=<internet_proxy_username>`
`-proxyPassword=<internet_proxy_password>`
- Pour désinstaller
Set-up.exe -silent=1 -uninstall=1 -sapCode=FRMK
`-productPlatform=<platform_version> -codexVersion=<codex_version>`
`-deleteUserPreferences=true -proxyUserName=<internet_proxy_username>`
`-proxyPassword=<internet_proxy_password>`
- Pour mettre à jour
Set-up.exe -silent=1 -update=1 -sapCode=FRMK
`-productPlatform=<platform_version> -codexVersion=<codex_version>`
`-installLanguage=<language_supported_by_TCS>`


```
-proxyUserName=<internet_proxy_username>  
-proxyPassword=<internet_proxy_password>
```

REMARQUE :

- Dans l'argument `-productPlatform` spécifiez `win32` pour les systèmes 32 bits ou `win64` pour les systèmes 64 bits.
- Dans l'argument `-codexVersion` spécifiez `14.0.0` pour TCS 2017 ou `15.0.0` pour TCS 2019.
- Dans l'argument `-installLanguage`, spécifiez `en_EN` pour l'anglais, `fr_FR` pour le français, `ge_GE` pour l'allemand ou `jp_JP` pour le japonais.

Par défaut, le client ESD renvoie des codes de progression et de sortie dans la console. Un script parent ou une automatisation peut utiliser le code de sortie pour suivre l'exécution de l'opération. Code de sortie = 0 indique que l'opération a été exécutée ; d'autres codes de sortie signalent des erreurs.

REMARQUE : En cas de désinstallation et de mise à jour, le client ESD crée une copie de lui-même à l'emplacement `temp`, à partir duquel il exécute le processus. Étant donné que le client ESD ne peut pas se connecter à la console parent en dehors de l'emplacement `temp`, il ne renvoie pas les codes de progression et de sortie. Le script parent ou l'automatisation ne peuvent donc pas effectuer le suivi du code de sortie et dépendent des journaux.

1.4. Conseils de résolution des problèmes

Problème : La boîte de dialogue d'erreur « Échec de l'installation avec des exceptions » s'affiche pendant l'installation et l'installation est annulée.

Solution : Une condition préalable à l'installation d'Adobe TCS est que vous fermiez certaines applications (voir la liste [Prérequis à l'installation](#)) susceptibles d'entrer en conflit avec le processus d'installation. Si une ou plusieurs de ces applications restent ouvertes pendant l'installation, l'erreur « Échec de l'installation avec des exceptions » s'affiche et le processus d'installation est annulé. Vérifiez et fermez les applications, puis redémarrez l'installation.

Problème : Pourquoi ne puis-je pas installer tous les produits du lot Adobe TCS sur mon système ?

Solution : La configuration minimale requise pour Adobe TCS 2019 est un système d'exploitation 64 bits. Vous ne pouvez pas installer le lot Adobe TCS sur un système 32 bits.

Ou des applications entrant en conflit avec le processus d'installation peuvent être en cours d'exécution sur votre système. Consultez la liste des applications conflictuelles dans la section [Prérequis à l'installation](#). Fermez les applications ouvertes et redémarrez l'installation.

Problèmes :

- J'ai installé FrameMaker 2017 et 2019 sur mon système. Lors de la désinstallation de FrameMaker 2017, l'erreur « Les informations du registre sont incorrectes ou manquantes. Veuillez réinstaller le produit. » s'affiche.
- Les versions 32 et 64 bits de FrameMaker 2019 sont toutes les deux installées sur mon système. Lors de la désinstallation d'une des deux versions, l'erreur « Les informations du registre sont incorrectes ou manquantes. Veuillez réinstaller le produit. » s'affiche.

Solution : FrameMaker utilise les entrées de registre communes aux versions du logiciel et aux versions 32 et 64 bits d'une même version. Ainsi, la désinstallation de la version que vous avez installée en premier entraîne la suppression des entrées de registre communes car la première version est incapable de détecter une autre version du système qui utilise les mêmes entrées.

Par exemple, vous obtenez cette erreur dans les cas suivants :

- Vous avez installé FrameMaker 2017 puis FrameMaker 2019, puis avez désinstallé FrameMaker 2017.
- Vous avez installé FrameMaker 2019 32 bits, puis la version 64 bits, puis avez désinstallé la version 32 bits.
- Vous avez installé FrameMaker 2019 64 bits, puis la version 32 bits, puis avez désinstallé la version 64 bits.

Au contraire, si vous désinstallez d'abord la dernière version installée, elle détecte une version antérieure qui utilise des entrées de registre communes et ne supprime pas les entrées. Dans ce cas, vous n'obtiendrez pas cette erreur.

Pour résoudre ce problème, réinstallez la version désinstallée. Exécutez le fichier `FrameMaker.exe` en mode administrateur pour installer les entrées de registre requises.

Problème : l'erreur 1603 s'affiche lorsque j'essaye d'installer Acrobat Pro sur mon ordinateur.

Solution : si une version d'Acrobat DC a déjà été installée, l'installation d'Acrobat Pro 2017 échoue car Acrobat DC est une version plus récente. Vous pouvez désinstaller Acrobat DC pour pouvoir installer Acrobat Pro 2017 ou continuer à utiliser Acrobat DC.