

GeoTaxe ES V7

Guide de Test de Bon Fonctionnement (TBF)

Aide à l'exploitation de l'application GeoTaxe ES V7.

Ed3-1 du 16/03/12

© MEMOBOX 2012

Marques commerciales :

GeoTaxe ES est une marque de la société MEMOBOX.
Windows et Internet Explorer sont des marques déposées de Microsoft Corporation.
Acrobat Reader est une marque de la société Adobe Systems Incorporated.
Les autres produits mentionnés dans ce manuel sont des marques ou des marques déposées de leur propriétaire respectif.

Limites de responsabilité :

Le programme est fourni "en l'état" sans garantie d'aptitude à une utilisation particulière. Tous les risques concernant les résultats et la performance des progiciels sont assumés par l'acheteur.
MEMOBOX ne sera pas tenu responsable des erreurs contenues dans le présent document ni des dommages directs ou indirects en rapport avec la fourniture, les performances ou l'utilisation de ce logiciel.

Ce document n'est pas contractuel. Le produit qu'il décrit peut-être modifié sans préavis ni obligation de communication.

MEMOBOX NE FOURNIT AUCUNE GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT EN CE QUI CONCERNE CE PROGICIEL, Y COMPRIS SANS QUE CETTE LISTE SOIT LIMITATIVE, LES GARANTIES IMPLICITES DE COMMERCIALISATION ET D'ADAPTATION DANS UN BUT PARTICULIER.

Copyright ©2012 MEMOBOX. Tous droits réservés. Ces manuels ne peuvent être copiés, photocopiés, reproduits, traduits ou convertis sous forme électronique ou informatique, en partie ou en totalité, sans autorisation écrite préalable de la société MEMOBOX.

Assistance technique :

Le support technique téléphonique est accessible par téléphone les jours ouvrés du lundi au jeudi de 9h00 à 18h00 et le vendredi de 9h00 à 17h00 au +33 825 825 853, ainsi que par mail sur support.geotaxe-es@memobox.fr.

MEMOBOX

www.memobox.fr

Tél : +33 1 69 35 28 28

Fax : +33 1 69 35 28 27

Support Clients téléphonique

+33 825 825 853

accessible du lundi au jeudi de 09H00 à 12h30 et de 14h à 18H00 et
le vendredi de 09H00 à 12h30 et de 14h à 15H00.

Helpdesk

<https://support.memobox.fr/> accessible 24H/24 et 7J/7.
ou via l'adresse mail support.geotaxe-es@memobox.fr

TABLE DES MATIERES

1	PREAMBULE	4
1.1	L'APPLICATION GEOTAXE ES	4
1.2	OBJECTIFS DE CE GUIDE	4
1.3	CONNAISSANCES PREALABLES	4
1.4	DOCUMENTS ASSOCIES	4
2	CONDITIONS D'UN BON FONCTIONNEMENT	4
2.1	POURQUOI VERIFIER LE BON FONCTIONNEMENT	4
2.1.1	LES ENJEUX	4
2.1.2	QUALITE DES RAPPORTS PRODUITS	4
2.2	QUELS ELEMENTS TECHNIQUES A VERIFIER	5
2.2.1	LES COMPOSANTS DU SYSTEME DE GFT	5
2.2.2	PRINCIPALES CAUSES DE MAUVAIS FONCTIONNEMENT	5
2.2.3	VERIFICATIONS A REALISER AU NIVEAU DE L'APPLICATION	5
2.3	COMMENT DETECTER UN MAUVAIS FONCTIONNEMENT	6
2.4	QUAND CONTROLER LE BON FONCTIONNEMENT	6
2.5	PREREQUIS	6
3	VERIFICATION DU BON FONCTIONNEMENT	7
3.1	CONTROLES JOURNALIERS	7
3.1.1	LES TICKETS DES JOURS PRECEDENTS SONT CORRECTEMENT COLLECTES ET INTEGRES EN BASE	7
3.1.2	LA CONFIGURATION TELECOM EST CONFORME A LA REALITE	8
3.1.3	L'ANNUAIRE TELEPHONIQUE EST DE QUALITE ET LE NOMBRE DE LICENCES EST SUFFISANT	9
3.2	CONTROLES MENSUELS	11
3.2.1	LE TRAFIC PAR FAISCEAU EST COHERENT D'UN MOIS SUR L'AUTRE	11
3.2.2	LES TARIFS ET PLANS DE NUMEROTATION SONT A JOUR	11
3.2.3	LES ENVOIS DE RAPPORTS SONT BIEN PROGRAMMES ET CORRECTEMENT REALISES	12
3.2.4	L'ESPACE DISQUE EST SUFFISANT ET LA BASE N'EST PAS SATURÉE	13
3.2.5	VERIFICATION DU BON FONCTIONNEMENT DES OPERATIONS DE MAINTENANCE DE LA BASE DE DONNEES	13
4	TACHES D'ADMINISTRATION	14
4.1	GESTION DE LA CONFIGURATION TELEPHONIQUE	14
4.1.1	COMMENT REINTEGRER LES TICKETS RECYCLES PROVENANT DES LIGNES INCONNUES	14
4.2	COLLECTE ET TRAITEMENT DES TICKETS	15
4.2.1	COMMENT TESTER L'ENVOI DE MAIL A PARTIR DE GEOTAXE ES ?	15
5	DEPANNAGE	16
5.1	DESCRIPTIONS ET SOLUTIONS	16
5.1.1	L'INTRANET GEOTAXE ES EST INACCESSIBLE SUR LE RESEAU	16
5.2	RAPPORT NON GENERE	17
5.2.1	AUCUN TICKET COLLECTE EN DEBUT DE NUIT	18
5.2.2	AUCUN TICKET INTEGRE CETTE NUIT	19
5.2.3	LES RAPPORTS ENVOYES EN PIECE JOINTE DES ABONNEMENTS SONT VIDES	21
5.3	EXPERTISES NECESSAIRES	21
5.4	SOUMISSION DES DEMANDES AU HELPDESK MEMOBOX	21
6	ANNEXES	22
6.1	MECANISME DE SURVEILLANCE DU SYSTEME GFT	22
6.1.1	LA MISSION DU SERVICE	22
6.1.2	PARAMETRAGE DE LA SURVEILLANCE	22
6.1.3	UTILISER L'INTERFACE DE CONTROLE POUR OBSERVER LE SYSTEME	23
6.2	LES FICHIERS JOURNAUX	24
6.2.1	ORGANISATION ET CONTENU	24
6.2.2	QUELQUES EXEMPLES DE JOURNAUX	24

1 PREAMBULE

1.1 L'APPLICATION GEOTAXE ES

GeoTaxe ES (Entreprise Server) se définit comme une application orientée web fournissant des services de GFT (Gestion Financière de Télécommunications) pour traiter de petits ou de gros volumes de communications et pour délivrer des rapports statistiques utiles afin de gérer l'utilisation du téléphone dans l'entreprise.

GeoTaxe ES est la solution de GFT choisie par les professionnels des télécommunications pour réduire les coûts de la téléphonie en entreprise. A partir du trafic en sortie de votre PABX, le logiciel vous fournit des informations permettant d'optimiser les coûts téléphoniques, de ventiler les factures par entités d'organisation et d'améliorer la qualité d'accueil. Pour rendre le service attendu, cette application de GFT s'intègre dans un système plus large : PABX, Buffer de mémorisation, réseau d'entreprise, serveur de base de données, matériel de sauvegarde, architecture de serveurs, ...

1.2 OBJECTIFS DE CE GUIDE

Le but de ce document est de vous fournir toutes les informations nécessaires pour réaliser les opérations de contrôles de bon fonctionnement du service de taxation basée sur le logiciel GeoTaxe ES.

Il propose aussi la description de certaines tâches de maintenance ainsi que des procédures de dépannage (analyse et résolution de problèmes) au cas où un dysfonctionnement se produirait sur l'un des composants du système.

1.3 CONNAISSANCES PREALABLES

Le contrôle du bon fonctionnement de l'application GeoTaxe ES, ainsi que de certains autres composants formant le système de taxation, nécessite de :

- savoir utiliser un ordinateur compatible PC sous Windows,
- avoir une bonne expérience d'utilisation d'un navigateur web et d'un logiciel de messagerie,
- disposer d'une bonne connaissance des concepts, des principes et des matériels utilisés en téléphonie.

1.4 DOCUMENTS ASSOCIES

Pour plus de renseignements sur les fonctions de GeoTaxe ES citées dans les procédures décrites ci-dessous, veuillez vous reporter aux manuels suivants :

- Manuel d'utilisation de GeoTaxe ES,
- Manuel d'administration de GeoTaxe ES,
- Manuel d'installation de GeoTaxe ES.

2 CONDITIONS D'UN BON FONCTIONNEMENT

2.1 POURQUOI VERIFIER LE BON FONCTIONNEMENT

2.1.1 Les enjeux

Le système de taxation associé aux composants matériels et logiciels utilisés forment un système complexe qu'il est nécessaire de bien connaître, de bien configurer et de bien contrôler.

Ainsi une vérification quotidienne est nécessaire pour s'assurer de son bon fonctionnement mais également pour reporter dans GeoTaxe ES d'éventuelles modifications du système téléphonique : lignes téléphoniques, passerelles, réseau IP, ...

Un dysfonctionnement peut entraîner la perte de tickets envoyés par le PABX et par conséquent la production de rapports de trafic erronés.

Pour atteindre l'objectif de bon fonctionnement, on veillera à mettre en place les actions suivantes :

- surveillance constante du processus de collecte,
- mise à jour fréquente de l'annuaire téléphonique,
- validation permanente des informations concernant la configuration et les tarifs,
- réalisation en temps voulu des opérations de sauvegarde, de purge et de maintenance de la base de données.

2.1.2 Qualité des rapports produits

La qualité des résultats (tableaux, Erlang ou graphiques) produits avec GeoTaxe ES dépend de :

- la fiabilité du processus de collecte, d'enrichissement et d'archivage des données de trafic téléphonique, et de
- la qualité des informations de l'annuaire et de la configuration (lignes, tarifs, ...).

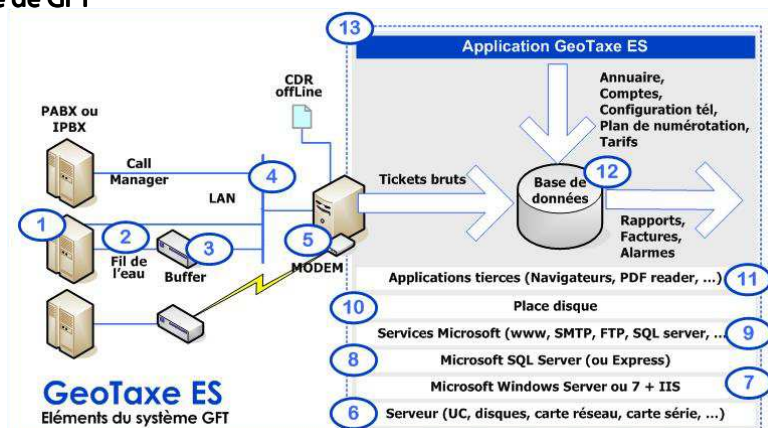
Certaines opérations de maintenance du système téléphonique de l'entreprise impactent la validité des résultats, comme par exemple :

- l'introduction d'un nouveau PABX (nouveau site de collecte),
- l'ajout de nouvelles lignes de faisceau, ou la mise en place d'un nouveau faisceau complet,
- le changement de version d'un PABX (format des tickets),
- le changement d'opérateur téléphonique ou l'évolution des tarifs de l'opérateur en place dans l'entreprise,
- l'ajout de numéros de postes et de nouveaux contacts,
- la réorganisation administrative de l'entreprise, ...

2.2 QUELS ELEMENTS TECHNIQUES A VERIFIER

2.2.1 Les composants du système de GFT

Les éléments matériels et logiciels figurant sur la figure ci-contre risquent de dysfonctionner, d'être mal configurés ou de tomber en panne : PABX, buffer, réseau LAN ou éléments opérationnels sur le ou les serveurs GeoTaxe ES.



2.2.2 Principales Causes de mauvais fonctionnement

Pour chacun des éléments matériels il existe des causes possibles de dysfonctionnement. Les symptômes devront être identifiés le plus tôt possible. Par exemple, il faudra surveiller la taille de la partition qui supporte la base de données, pour éviter une saturation de l'espace disque et donc un blocage de l'application.

N°	COMPOSANT	CAUSE POSSIBLE D'UN DYSFONCTIONNEMENT
1	PABX	En panne, en maintenance, perte de la configuration de départ, arrêt de la production de tickets, changement de format de tickets, ...
2	Fil de l'eau	Carte endommagée, perte de configuration de départ, câble débranché, ...
3	Buffer	Hors tension, en panne, ...
4	Réseau LAN	En panne, en maintenance, débranché, ...
5	Modem et ligne RTC utilisée pour le vidage des buffers par RTC	En panne, débranché, ligne RTC (Réseau Téléphonique Commuté) mal raccordée au PABX,
6	Serveur PC Windows	En panne ou arrêté.
7	Système Microsoft Windows	Défaillance.
8	Application Microsoft SQL Server	Anomalie, mauvaise configuration, ...
9	Services Microsoft WWW, SMTP, FTP	Services arrêtés ou mal configurés.
10	Applications tierces (navigateurs, lecteur de PDF, antivirus, ...)	Mal configurés, droits restreints, blocage intempestif non prévu, ...
11	Place disque	Saturation espace, disque défaillant, ...
12	Base de données GeoTaxe ES	BD non accessible, endommagée, droits restreints, ...
13	Application GeoTaxe ES	En anomalie, en maintenance, blocage suite à dépassement de licences, ...

2.2.3 Vérifications à réaliser au niveau de l'application

N°	CONFORMITE	OPERATIONS DE VERIFICATION
1	Les tickets arrivent et sont correctement compris	Pour tous les sites de collecte, les tickets s'intègrent bien journalièrement et apparaissent dans les rapports de trafic journalier.
2	La configuration téléphonique est conforme à la réalité	Il n'existe pas de ligne (de faisceau téléphonique) créée sur le (ou les) PABX mais pas encore déclarée dans GeoTaxe ES.
3	L'annuaire téléphonique est de qualité et le nombre de licences est suffisant	- L'annuaire supporté par GeoTaxe ES est conforme à l'annuaire organisationnel de l'entreprise. - Le nombre de postes ayant au moins un contact dans l'annuaire est inférieur au nombre de licences achetées à MEMOBOX.
4	Les plans de numérotation et les tarifs sont à jour	Les tarifs sont conformes aux grilles tarifaires négociées avec le ou les opérateurs. Les plans de numérotation public ou privés sont à jour.
5	La visibilité compte est correcte	La définition des comptes d'accès doit rester conforme aux besoins.
6	Les modèles de rapports sont bien adaptés aux besoins	Les requêtes qui définissent les modèles de rapports doivent fonctionner et rester conforme aux besoins attendus par les utilisateurs.
7	Les envois de rapports sont bien programmés et bien réalisés	L'envoi journalier des rapports doit s'effectuer correctement selon les dates définies. Le serveur SMTP doit être accessible à GeoTaxe ES.
8	Les utilisateurs accèdent bien à GeoTaxe ES via le réseau local	A partir de son poste de travail un utilisateur accède sur le réseau à l'intranet GeoTaxe ES.
9	La base de données est « performante » et sauvegardée	Les tâches de sauvegarde, de vérification d'intégrité, de compactage et de réindexation doivent s'être terminées avec succès.
10	Le serveur est opérationnel, performant, sécurisé et bien dimensionné. Il est dédié et est accessible à distance	Tous les prérequis techniques doivent être respectés en permanence. La configuration requise et les critères de conformité de l'architecture serveur sont donnés dans le manuel d'installation de GeoTaxe ES.

2.3 COMMENT DETECTER UN MAUVAIS FONCTIONNEMENT

Les interfaces et les moyens utilisés pour contrôler le fonctionnement nominal du système de GFT, analyser les causes d'un dysfonctionnement et rétablir la situation, sont donnés par le tableau suivant :

N°	COMPOSANT	OUTILS OU MOYENS DE CONTROLE
1	PABX	Observation des voyants en face avant du PABX, Ouverture d'une session sur la console de gestion du PABX, Commandes ping ou FTP, ...
2	Fil de l'eau	Observation du flux IP ou V24 à l'aide d'outils comme HyperTerminal ou autre logiciel.
3	Buffer	Observation des voyants en face avant, connexion à l'interface du buffer, ...
4	Réseau LAN	Commande ping.
5	Modem et ligne RTC	Observation des voyants du MODEM, Analyse état de la ligne PABX utilisée pour le vidage des buffers, Utilisation d'outil d'observation du flux V24.
6	Serveur PC Windows	Contrôle visuel des voyants de fonctionnement, commande ping.
7	Système Microsoft Windows	Ouverture d'une session Windows.
8	Application Microsoft SQL Server	Utilisation de SQL Server Management Studio (SSMS) 2005 ou 2008 selon la version du moteur SQL. Le SSMS est à installer sur le serveur GeoTaxe ES).
9	Services Microsoft WWW, SMTP, FTP	Utilisation du programme « Services » dans le panneau de commande Windows.
10	Applications tierces (navigateurs, lecteur PDF, antivirus, ...)	Menus Options et Configuration des applications ou utilitaires.
11	Place disque	Utilisation de l'explorateur de Windows.
12	Base de données GeoTaxe ES	Accès à la base avec le Microsoft SQL Server Management Studio (MSSMS).
13	Application GeoTaxe ES	Connexion à l'interface web. Production de rapports de contrôle. Consultation des fichiers journaux stockés dans l'espace GeoTaxeApp. Ouverture avec Notepad des fichiers textes (notamment des fichiers CDR). Observation des traces avec le Gestionnaires des Services GeoTaxe ES. Consultation de l'état des services Windows de GeoTaxe ES avec le Gestionnaires des Services. Utilisation de l'interface de l'Agent de Surveillance de GeoTaxe ES (IAS) (détection et notification des incidents). Utilisation de l'interface d'administration experte GTMC.exe de GeoTaxe ES (IA Interface d'Administration experte) lancée via le Gestionnaires des Services. Utilisation de l'interface de l'Agent d'Ordonnancement des tâches de GeoTaxe ES (IAO) lancée via le Gestionnaires des Services.

2.4 QUAND CONTROLER LE BON FONCTIONNEMENT

Certains contrôles doivent s'effectuer journalièrement, d'autres seront réalisés en début de chaque mois pour obtenir les résultats du mois précédent. La fréquence, le jour dans le mois et l'heure dans le jour dépendront donc des besoins de résultats et de l'usage de la solution : contrôle du trafic, usage du téléphone, coûts des communications, qualité d'accueil, dimensionnement des faisceaux, ...

Les opérations de collecte et de traitement des tickets bruts s'effectuant en standard à partir de 23h, il faudra éviter de réaliser des tests ou des actions de maintenance applicative durant la nuit (cf. Manuel d'Administration).

2.5 PREREQUIS

- Connexion à l'intranet à partir du serveur ou d'un poste de travail,
- Connexion à GeoTaxe ES avec un compte superviseur (le compte par défaut SUPER ou tout autre compte superviseur),
- Ouverture d'une session Windows (droits d'administration de la machine) sur le serveur soit en local soit à distance (en bureau à distance),
- Accès aux autres serveurs dans le cas d'une architecture multiserveurs : Serveurs WEB, SQL Server, Acquisition, ...

3 VERIFICATION DU BON FONCTIONNEMENT

3.1 CONTROLES JOURNALIERS

Les procédures de contrôles décrites ci-dessous sont à appliquer de manière prioritaire en début de journée.

Toutefois au lieu d'obtenir chaque rapport à vérifier de manière manuelle, il est possible de définir un abonnement (envoi en automatique du rapport par mail) et donc de contrôler le rapport reçu dans sa boîte aux lettres.

3.1.1 Les tickets des jours précédents sont correctement collectés et intégrés en base

Objectifs

- Observer le trafic de la veille ou des jours précédents et vérifier que le nombre de tickets par jour et par site de collecte est conforme aux quantités habituelles (jours de la semaine ou jours de la fin de semaine), ceci afin de détecter le plus rapidement possible une éventuelle perte de tickets.
- On pourra contrôler les résultats sur plusieurs jours, par exemple à partir du jour observé lors du précédent test jusqu'à la veille. En fin de mois, il sera possible également de faire un contrôle global sur le mois écoulé.
- La vérification du nombre total de tickets par jour n'est pas suffisante. Il est recommandé de poursuivre avec un contrôle selon le type d'appels (départs, arrivées et internes) et des heures dans la journée.

NOTA : Tenir compte du fait que certains PABX peuvent délivrer les tickets un jour en retard.

N°	Contrôle	Actions à réaliser																																																																																																								
1	Vérifier le rapport «Trafic Journalier» du dernier jour de collecte.	<div><div><div><div><div>1.</div><div>Connectez-vous à GeoTaxe ES avec votre compte superviseur (Voir chapitre DEPANNAGE si problème rencontré),</div></div><div><div>2.</div><div>Accédez à Consultation>Obtention de rapports.</div></div><div><div>3.</div><div>Développez le catalogue pour localiser le rapport de contrôle de trafic journalier. Cette localisation dépend de la version de GeoTaxe ES :<ul style="list-style-type: none">7.0.9 en mode SIMPLE : « Analyse de Trafic>Trafic journalier par site ».7.0.9 en mode EXPERT : « 1. MODE SIMPLE>Analyse de Trafic>Trafic journalier par site ».7.0.8 et inférieure : « 1. RAPPORTS>Trafic>Trafic journalier ».</div></div><div><div>4.</div><div>Sélectionnez ce rapport en cliquant sur son nom.</div></div><div><div>5.</div><div>Modifiez les paramètres suivants :<ul style="list-style-type: none">Format de sortie : HTML,Période : « Dernier jour » ou « Période » +date de début et date de fin (la veille, ou l'avant-veille si des collectes sont en retard d'un jour, ou plusieurs jours).</div></div><div><div>6.</div><div>Cliquez sur le bouton <Générer le rapport> pour obtenir le tableau de trafic.</div></div></div><div><table><thead><tr><th>Site</th><th>Date</th><th>Jour</th><th>Arrivées</th><th>Départs</th><th>Total Appels</th></tr></thead><tbody><tr><td>Admin</td><td>17/01/2011</td><td>lundi</td><td>4</td><td>6</td><td>10</td></tr><tr><td>Admin</td><td>18/01/2011</td><td>mardi</td><td>2</td><td>8</td><td>10</td></tr><tr><td>Admin</td><td>19/01/2011</td><td>mercredi</td><td>6</td><td>10</td><td>16</td></tr><tr><td>Admin</td><td>25/01/2011</td><td>mardi</td><td>8</td><td>2</td><td>10</td></tr><tr><td>Admin</td><td>26/01/2011</td><td>mercredi</td><td>2</td><td>12</td><td>14</td></tr><tr><td>Admin</td><td>27/01/2011</td><td>jeudi</td><td>8</td><td>6</td><td>14</td></tr><tr><td>Admin</td><td>28/01/2011</td><td>vendredi</td><td>14</td><td>10</td><td>24</td></tr></tbody></table><p>OU</p><table><thead><tr><th>Date</th><th>Jour semaine</th><th>Nb Appels</th><th>Nb Arrivées</th><th>Nb Départs</th><th>Nb Transits</th><th>Nb Internes</th></tr></thead><tbody><tr><td>17/01/2011</td><td>lundi</td><td>28</td><td>4</td><td>6</td><td>0</td><td>18</td></tr><tr><td>18/01/2011</td><td>mardi</td><td>32</td><td>2</td><td>8</td><td>0</td><td>22</td></tr><tr><td>19/01/2011</td><td>mercredi</td><td>30</td><td>6</td><td>10</td><td>0</td><td>14</td></tr><tr><td>25/01/2011</td><td>mardi</td><td>12</td><td>8</td><td>2</td><td>0</td><td>2</td></tr><tr><td>26/01/2011</td><td>mercredi</td><td>18</td><td>2</td><td>12</td><td>0</td><td>4</td></tr><tr><td>27/01/2011</td><td>jeudi</td><td>14</td><td>8</td><td>6</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>28/01/2011</td><td>vendredi</td><td>34</td><td>14</td><td>10</td><td>0</td><td>10</td></tr></tbody></table></div><div>Vérifiez l'absence de journées</div></div><div><div><div>7.</div><div>VERIFIEZ que tous les jours apparaissent dans ce tableau et que les quantités sont cohérentes avec le nombre moyen d'appels par jour. Important : Ne figurent dans ce tableau que les jours ayant au moins un appel.</div></div><div><div>8.</div><div>SI NON-CONFORMITE recherchez la cause de l'absence de ticket et rétablissez le fonctionnement normal (Consultez le chapitre DEPANNAGE).</div></div></div></div>	Site	Date	Jour	Arrivées	Départs	Total Appels	Admin	17/01/2011	lundi	4	6	10	Admin	18/01/2011	mardi	2	8	10	Admin	19/01/2011	mercredi	6	10	16	Admin	25/01/2011	mardi	8	2	10	Admin	26/01/2011	mercredi	2	12	14	Admin	27/01/2011	jeudi	8	6	14	Admin	28/01/2011	vendredi	14	10	24	Date	Jour semaine	Nb Appels	Nb Arrivées	Nb Départs	Nb Transits	Nb Internes	17/01/2011	lundi	28	4	6	0	18	18/01/2011	mardi	32	2	8	0	22	19/01/2011	mercredi	30	6	10	0	14	25/01/2011	mardi	12	8	2	0	2	26/01/2011	mercredi	18	2	12	0	4	27/01/2011	jeudi	14	8	6	0	0	28/01/2011	vendredi	34	14	10	0	10
Site	Date	Jour	Arrivées	Départs	Total Appels																																																																																																					
Admin	17/01/2011	lundi	4	6	10																																																																																																					
Admin	18/01/2011	mardi	2	8	10																																																																																																					
Admin	19/01/2011	mercredi	6	10	16																																																																																																					
Admin	25/01/2011	mardi	8	2	10																																																																																																					
Admin	26/01/2011	mercredi	2	12	14																																																																																																					
Admin	27/01/2011	jeudi	8	6	14																																																																																																					
Admin	28/01/2011	vendredi	14	10	24																																																																																																					
Date	Jour semaine	Nb Appels	Nb Arrivées	Nb Départs	Nb Transits	Nb Internes																																																																																																				
17/01/2011	lundi	28	4	6	0	18																																																																																																				
18/01/2011	mardi	32	2	8	0	22																																																																																																				
19/01/2011	mercredi	30	6	10	0	14																																																																																																				
25/01/2011	mardi	12	8	2	0	2																																																																																																				
26/01/2011	mercredi	18	2	12	0	4																																																																																																				
27/01/2011	jeudi	14	8	6	0	0																																																																																																				
28/01/2011	vendredi	34	14	10	0	10																																																																																																				

Vérifiez l'absence de journées

2	Vérifier le rapport « Analyse horaire » du dernier jour de collecte.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez à Consultation>Obtention de rapports. 2. Développez le catalogue pour localiser le rapport de trafic horaire. Cette localisation dépend de la version de GeoTaxe ES : <ul style="list-style-type: none"> • 7.0.9 en mode SIMPLE : « Analyse de trafic>Analyse horaire ». • 7.0.9 en mode EXPERT : « 1. MODE SIMPLE>Rapports>Analyse de trafic>Analyse horaire ». • 7.0.8 et inférieure : « 1. RAPPORTS>Trafic>Analyse horaire ». 3. Sélectionnez les paramètres suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Format de sortie : HTML, • Format de présentation : en tableau uniquement, • Période : « Dernier jour » ou « Période » + date du jour à observer. 4. Cliquez sur le bouton <Générer le rapport> pour obtenir le tableau des heures de la journée. 5. VERIFIEZ que toutes les heures apparaissent dans ce tableau. Important : Ne figurent dans ce tableau que les heures ayant au moins un appel. 6. SI NON-CONFORMITE vérifiez auprès de l'expert PABX le bon fonctionnement de ce matériel. <div data-bbox="927 712 1161 808" style="border: 1px solid blue; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> Vérifiez l'absence d'heures en cours de journée </div> <table border="1" data-bbox="1177 548 1469 978"> <thead> <tr> <th>Heure</th><th>Départs</th><th>Arrivées</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>07</td><td>2</td><td>0</td></tr> <tr><td>08</td><td>12</td><td>16</td></tr> <tr><td>09</td><td>42</td><td>50</td></tr> <tr><td>10</td><td>72</td><td>42</td></tr> <tr><td>11</td><td>55</td><td>52</td></tr> <tr><td>12</td><td>18</td><td>16</td></tr> <tr><td>13</td><td>44</td><td>26</td></tr> <tr><td>14</td><td>86</td><td>62</td></tr> <tr><td>15</td><td>117</td><td>100</td></tr> <tr><td>16</td><td>62</td><td>68</td></tr> <tr><td>17</td><td>18</td><td>36</td></tr> <tr><td>18</td><td>2</td><td>2</td></tr> <tr><td>19</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>20</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>21</td><td>0</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Heure	Départs	Arrivées	07	2	0	08	12	16	09	42	50	10	72	42	11	55	52	12	18	16	13	44	26	14	86	62	15	117	100	16	62	68	17	18	36	18	2	2	19	0	0	20	0	0	21	0	0
Heure	Départs	Arrivées																																																
07	2	0																																																
08	12	16																																																
09	42	50																																																
10	72	42																																																
11	55	52																																																
12	18	16																																																
13	44	26																																																
14	86	62																																																
15	117	100																																																
16	62	68																																																
17	18	36																																																
18	2	2																																																
19	0	0																																																
20	0	0																																																
21	0	0																																																

3.1.2 La configuration télécom est conforme à la réalité

Objectifs

- Vérifier que la configuration téléphonique dans GeoTaxe ES reflète exactement la configuration réelle du système téléphonique de l'entreprise. Par exemple, lorsqu'une nouvelle ligne de faisceau est créée sur le PABX et non déclarée dans l'application, les tickets sont mis en attente et le n° de ligne est placé dans le groupe INCONNU dans GeoTaxe ES. Le but est de détecter rapidement que certains tickets sont en attente et qu'ils n'ont pas été encore traités.

N°

Contrôle

Actions à réaliser

1

Vérifiez qu'aucune nouvelle ligne de faisceau n'est en attente de déclaration dans GeoTaxe ES.

METHODE 1 : Obtention de la liste des lignes inconnues

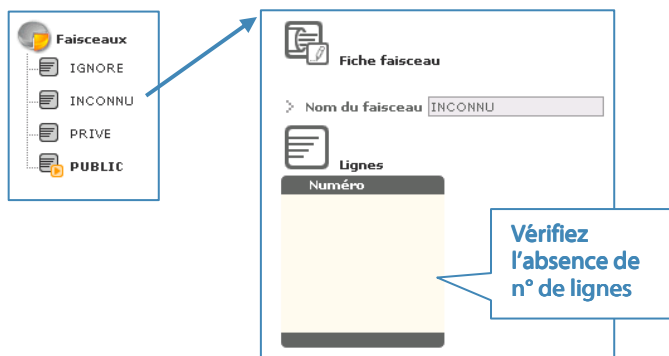
- Connectez-vous à GeoTaxe ES avec votre compte superviseur.
- Accédez à **Consultation>Obtention de rapports**.
- Développez le catalogue pour localiser le rapport donnant la liste des lignes de faisceau. Cette localisation dépend de la version de GeoTaxe ES :
 - 7.0.9 en mode EXPERT : « **2. MODE EXPERT>Administration>Supervision>Liste des lignes inconnues** ».
 - 7.0.8 et inférieure : « **2. ADMINISTRATION>Supervision>Liste des lignes inconnues** ».
 - NOTA** : Dans le cas où ce rapport ne serait pas proposé par votre installation de GeoTaxe ES, utilisez la deuxième méthode décrite ci-après : « Consultation des écrans de gestion des faisceaux de lignes ».
- Cliquez sur le bouton **<Générer le rapport>** pour obtenir la liste des lignes inconnues classées par site (voir exemple ci-dessous).

Id Site	Site	Numéro de la ligne	Id Ligne	Date création
4	Admin	0000000	15	07/02/2012 17:48:00
4	Admin	000711	16	07/02/2012 17:48:00
4	Admin	000721	17	07/02/2012 17:48:00
4	Admin	000801	18	07/02/2012 17:48:00
4	Admin	000811	19	07/02/2012 17:48:00

- VERIFIEZ** chacun des sites que le groupe INCONNU est vide.
- SI NON-CONFORMITE**, pour chaque site pour lequel il existe des lignes inconnues, placez les lignes inconnues de ce site dans le bon faisceau, puis éventuellement lancez la réintégration des tickets en attente. Au besoin créez un nouveau faisceau dans GeoTaxe ES pour accueillir les nouvelles lignes (voir description de la tâche « **Réintégration des tickets recyclés** » dans le chapitre TACHES D'ADMINISTRATION).

METHODE 2 : Consultation des écrans de gestion des faisceaux de lignes

1. Connectez-vous à GeoTaxe ES avec votre compte superviseur.
2. Accédez à **Administration>Sites et faisceaux**.
3. Ouvrez successivement la fiche de chacun des sites.
4. Pour chacun d'eux cliquez sur l'onglet **<Faisceaux>**.
5. Cliquez sur le nœud **INCONNU** de l'arborescence des faisceaux du site.



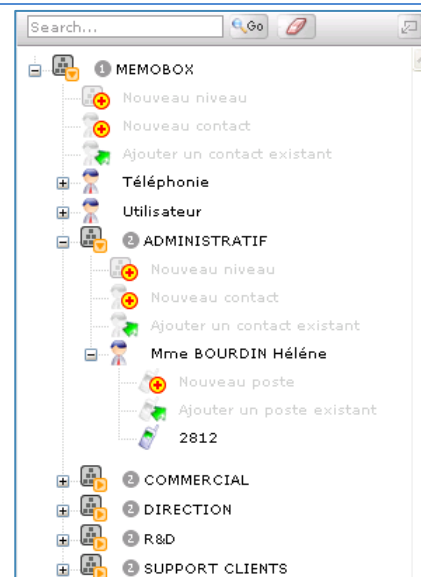
6. **VERIFIEZ** que le groupe INCONNU est vide.
7. **SI NON-CONFORMITE**, pour chaque site pour lequel il existe des lignes inconnues, placez les lignes inconnues de ce site dans le bon faisceau, puis éventuellement lancez la réintégration des tickets en attente. Au besoin créez un nouveau faisceau dans GeoTaxe ES pour accueillir les nouvelles lignes (voir description de la tâche « **Réintégration des tickets recyclés** » dans le chapitre TACHES D'ADMINISTRATION).

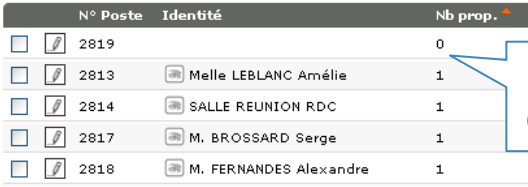
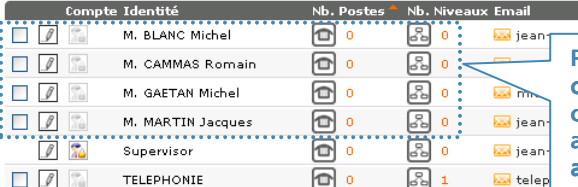
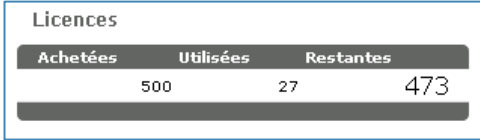
3.1.3 L'annuaire téléphonique est de qualité et le nombre de licences est suffisant

Objectifs

- L'annuaire supporté par GeoTaxe ES doit être conforme au référentiel organisationnel de l'entreprise, mais également, pour une bonne affectation de coûts télécom au bon employé et au bon service, il doit respecter les règles suivantes :
 - aucun poste et aucun niveau orphelin,
 - aucun poste et aucun contact en double, et aucun contact n'appartenant à plusieurs niveaux.
- Le nombre de postes ayant au moins un contact dans l'annuaire doit être inférieur au nombre de licences achetées à MEMOBOX. En effet, dans le cas contraire l'application se bloque au bout de 30 jours de dépassement ininterrompu de licences. Passé ce délai et si aucune licence n'est ajoutée, l'interface web est verrouillée (Cf. Manuel d'Administration).

N°	Contrôle	Actions à réaliser
1	Vérifiez que l'annuaire GeoTaxe ES est conforme à l'annuaire organisationnel de votre entreprise.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connectez-vous à GeoTaxe ES avec votre compte superviseur. 2. Accédez à Annuaire>Arborescence annuaire. L'annuaire téléphonique s'affiche sous la forme d'une arborescence, faisant apparaître les niveaux, les contacts (sans ou avec un compte) et les postes. 3. VERIFIEZ que l'annuaire est bien présent et qu'il est conforme à l'annuaire téléphonique de l'entreprise. 4. SI NON-CONFORMITE mettez à jour l'annuaire soit de manière interactive par l'interface web, soit en modifiant le fichier annuaire CSV importé de manière automatique (Cf. Manuel d'administration).



2	Vérifiez que l'annuaire GeoTaxe ES ne contient pas de poste orphelin (poste sans propriétaire).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez à Annuaire>Postes. La liste des postes s'affiche faisant apparaître, pour chacun des postes, le nombre de propriétaires de ce poste. 2. Cliquez sur la colonne « Nb prop. » pour classer la liste des postes par ordre croissant sur le nombre de propriétaires.  <ol style="list-style-type: none"> 3. VERIFIEZ qu'il n'existe aucun poste orphelin. 4. SI NON-CONFORMITE mettez à jour l'annuaire soit de manière interactive par l'interface web, soit en modifiant le fichier annuaire CSV importé de manière automatique (Cf. Manuel d'administration).
3	Vérifiez que l'annuaire GeoTaxe ES ne contient pas de contact orphelin (contact sans niveau d'appartenance).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez à Annuaire>Contacts. La liste des contacts s'affiche faisant apparaître, pour chacun des contacts, le nombre de niveaux auquel appartient ce contact. 2. Cliquez sur la colonne « Nb. Niveaux » pour classer la liste des postes par ordre croissant sur le nombre de propriétaires.  <ol style="list-style-type: none"> 3. VERIFIEZ qu'il n'existe aucun contact (non administratif) orphelin, c'est-à-dire n'appartenant pas à un niveau hiérarchique. 4. SI NON-CONFORMITE mettez à jour l'annuaire soit de manière interactive par l'interface web, soit en modifiant le fichier annuaire importé de manière automatique (Cf. Manuel d'administration).
4	Vérifiez que l'annuaire GeoTaxe ES est de bonne qualité : aucun poste en double, aucun contact en double, aucun contact n'appartenant à plusieurs niveaux.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez à Consultation>Obtention de rapports. 2. Développez le catalogue pour localiser les trois rapports signalant des particularités dangereuses de l'annuaire : <ul style="list-style-type: none"> • Administration>Annuaire>Postes en double », • Administration>Annuaire>Contacts en double », • Administration>Annuaire>Erreurs dans l'annuaire ». 3. Cliquez sur le bouton <Générer le rapport> pour obtenir un audit de la qualité de l'annuaire (voir exemple ci-dessous). 4. VERIFIEZ que les rapports ne font pas apparaître des anomalies dans l'annuaire. 5. SI NON-CONFORMITE mettez à jour l'annuaire soit de manière interactive par l'interface web, soit en modifiant le fichier annuaire importé de manière automatique (Cf. Manuel d'administration).
4	Vérifiez que le nombre de licences est suffisant.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez à Administration>Maintenance. 2. Cliquez sur l'onglet vertical <Licences>. L'écran fait apparaître le nombre de licences achetées et le nombre de licences utilisées (postes rattachés à au moins un contact).  <ol style="list-style-type: none"> 3. VERIFIEZ que le nombre de licences restantes est positif. 4. SI NON-CONFORMITE, c'est-à-dire si le solde est négatif (découvert) (message d'alerte en rouge), contactez le service commercial de MEMOBOX. Pour plus de renseignement sur le principe de contrôle des licences dans GeoTaxe ES consultez le Manuel d'Administration de GeoTaxe ES.

3.2 CONTROLES MENSUELS

Certaines vérifications doivent être réalisées en début de mois afin de contrôler globalement le trafic du mois écoulé. Par ailleurs d'autres n'ont pas besoin d'être réalisées journalièrement. Elles peuvent l'être mensuellement.

3.2.1 Le trafic par faisceau est cohérent d'un mois sur l'autre

Objectifs

- Observer le trafic par faisceau et par mois pour détecter un dysfonctionnement de l'un de ces faisceaux qui représentent souvent des sites d'implantation de l'entreprise.
- Ce test permettra de contrôler le bon fonctionnement des passerelles GSM, c'est-à-dire que les appels vers les mobiles émis à partir de l'entreprise passent bien par le bon faisceau passerelle.

1 Vérifiez le rapport « Evolution mensuel faisceau » appliqué au dernier et à l'avant dernier mois.

- Accédez à **Consultation>Obtention de rapports**.
- Développez le catalogue pour localiser le rapport d'évolution mensuel faisceau qui donne le nombre d'appels (Total/Départs/Arrivées) regroupés par site, par faisceau et par mois, durant la période de dates choisie. Cette localisation dépend de la version de GeoTaxe ES :
 - 7.0.9 : « **1. MODE SIMPLE>Analyse de trafic>Evolution mensuel faisceaux** ».
 - 7.0.8 et inférieure : « **1. RAPPORTS>Trafic>Evolution mensuel faisceaux** ».
- Sélectionnez les paramètres suivants :
 - Format de sortie : **HTML**,
 - Période : « **Période** » + <date de début>= 1^{er} jour du mois-2.
- Cliquez sur le bouton **<Générer le rapport>** pour obtenir le tableau des mois pour chaque faisceau.

	Site	Faisceau	Mois	Départs	Arrivées	Total
	Admin Faisceau Principal		2011/01	30	27	57
	Admin Faisceau Principal		2011/02	92	93	185
	Admin Faisceau Principal		2011/03	45	28	
	Admin Faisceau Principal		2011/04	97	87	
	Admin Faisceau Secondaire		2011/01	29	27	
	Admin Faisceau Secondaire		2011/02	95	93	
	Admin Faisceau Secondaire		2011/03	45	28	73
	Admin Faisceau Secondaire		2011/04	97	87	184

Vérifiez la cohérence des quantités

- VERIFIEZ** que les quantités sont cohérentes, notamment une baisse inhabituelle du trafic mensuel.
- SI NON-CONFORMITE** exécutez le rapport **Trafic journalier par site** pour rechercher la cause d'une anomalie de trafic sur un faisceau.

3.2.2 Les tarifs et plans de numérotation sont à jour

Objectifs

- Le coût des appels départs doit être calculé correctement. Pour cela, les tarifs doivent être conformes aux grilles tarifaires négociées avec le ou les opérateurs.
- Pour la même raison, les plans de numérotation public ou privés doivent être à jour.

N°

Contrôle

Actions à réaliser

1

Vérifiez que les tarifs sont conformes aux grilles tarifaires négociées avec le ou les opérateurs.

- Connectez-vous à GeoTaxe ES avec votre compte superviseur.
- Accédez à **Administration>Tarifs et opérateurs**.
- Pour chaque opérateur utilisé, cliquez successivement sur l'icône **<Modifier>**.
- Cliquez sur l'onglet **<Faisceaux >**.
- Consultez la grille tarifaire.

Tarif Normal

Tarif réduit

National	Code distance	Crédit temps		Palier 2		Palier 3		RT		
		Durée en s	Coût H.T. du CT	Durée en s	Coût	Durée en s	Coût			
International	Local	0	0,1050000	1	0,0003500	0	0,0000000		ok	c
	Voisinage 1 (< 25 km)	0	0,1050000	1	0,0003500	0	0,0000000		ok	c
	Voisinage 2 (25 à 30 Km)	0	0,1050000	1	0,0003500	0	0,0000000		ok	c
	Voisinage 3 (30 à 52 Km)	0	0,1050000	1	0,0003500	0	0,0000000		ok	c
	Voisinage 4 (52 à 100 Km)	0	0,1050000	1	0,0003500	0	0,0000000		ok	c
Spéciaux	National	0	0,1050000	1	0,0003500	0	0,0000000		ok	c
	Inmarsat									

- VERIFIEZ** que les tarifs sont à jour.
- SI NON-CONFORMITE** modifiez la grille de tarifs, soit de manière interactive par l'interface web, soit en modifiant le fichier annuaire CSV qui sera ensuite importé à l'aide de cette interface web (Cf. Manuel d'administration).

3.2.3 Les envois de rapports sont bien programmés et correctement réalisés

Objectifs

- L'envoi journalier des rapports doit s'effectuer correctement selon les dates de programmation définies. De plus les fichiers rapports doivent être correctement envoyés par mail aux bons destinataires.

NOTA : L'application indiquera si l'envoi du mail a été réalisé mais ne pourra savoir si le mail a été distribué (car cette connaissance est du domaine du serveur de mails de l'entreprise).

N°

Contrôle

Actions à réaliser

1

Vérifiez la production des envois automatiques de rapports (appelés abonnements rapports)

- Connectez-vous à GeoTaxe ES avec votre compte superviseur.
- Accédez à **Administration>Maintenance**.
- Cliquez sur l'onglet vertical **<Acquisition>**.
- Cliquez sur le lien **Accéder aux journaux de la dernière acquisition** pour obtenir la liste des journaux d'exécution des modules de nuit.
- Ouvrez le journal du module **LanceRapports** en cliquant sur le symbole +. Ce module est chargé de produire et d'envoyer les rapports en automatique.

LanceRapports

⊖

fichier journal du **06/02/2012 06:00:03**

```

06/02/2012 06:00:02 Begin of LanceRapports.exe - 7.0.9.0"
06/02/2012 06:00:02 Connected to database BD_JML_709Doc.
06/02/2012 06:00:02 Traitement des rapports perpétuels.
06/02/2012 06:00:02 Suppression des dates de rapport hors hist
06/02/2012 06:00:02 Traitement des lots ...
06/02/2012 06:00:02 Construction de la liste de diffusion.
06/02/2012 06:00:02 Sélection des rapports à exécuter aujourd'hui.

```

Vérifiez l'absence de message d'erreur

- VERIFIEZ** que le journal de **LanceRapports** indique bien que les rapports ont été produits aux bonnes dates (et heures) et que ces traces ne contiennent pas le message d'erreur Connexion au serveur de mail impossible.
- SI NON-CONFORMITE**, c'est-à-dire si l'envoi ne peut se faire, contrôlez la validité de l'adresse du serveur SMTP à l'aide de l'écran **Administration>Maintenance>Paramètres** (voir description de la tâche « **Comment tester l'envoi de mails à partir de GeoTaxe ES** » dans le chapitre TACHES D'ADMINISTRATION).

2

Contrôler la liste des envois de rapports

- Accédez à **Consultation>Obtention de rapports**.
- Développez le catalogue pour localiser les deux rapports qui permettent de vérifier la liste des abonnements expert, leurs destinataires ainsi que l'adresse email de chacun des contacts (Cette localisation dépend de la version de GeoTaxe ES) :
 - Administration>Supervision>Destinataires des rapports (CSV).**
 - Administration>Supervision>Rapports automatiques (CSV) ».**
- Cliquez sur le bouton **<Générer le rapport>** pour obtenir les deux listes.
 - Destinataires des rapports (CSV) :**

	A	B	C	D	E	F
1	Niveau	Nom	Nom du compte	Email	Périmètre (Niveau)	Périmètre (Site)
2		BLANC	BLANC	eric.blanc@memobox.fr		
3		GAETAN	GAETAN	michel.gaetan@memobox.fr		
4		MARTIN	MARTIN	jean.martin@memobox.fr		
5		Supervisor	super	adminGT@memobox.fr		
6	MEMOBOX	Utilisateur	Utilisateur	util@m.fr	MEMOBOX (3)	4

 - Administration>Supervision>Rapports automatiques (CSV) ».**

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Nom du rapport auto	Type	Nom du rapport	Périodicité	Perpétuel	Date début	Date fin	Destinataires
2	Contrôle journalier	LOT	Trafic journalier	Journaliers	Non perpétuel	07/02/2012	13/04/2012	Supervisor
3	Vérification collecte	LOT	Analyse horaire	Journaliers	Non perpétuel	06/02/2012	13/04/2012	Supervisor
- VERIFIEZ** que les abonnements rapports (appelés aussi rapports automatiques), ainsi que leurs destinataires respectifs, correspondent bien au besoin de l'entreprise.
- SI NON-CONFORMITE** accédez au menu web **Administration>Abonnements rapports** pour corriger les éventuelles incohérences. Accédez aussi si nécessaire au menu **Annuaire** pour mettre à jour l'adresse email des destinataires de rapports.

3.2.4 L'espace disque est suffisant et la base n'est pas saturée

Objectifs

- GeoTaxe ES ainsi que les autres applications (MS SQL Server, ...) doivent disposer de suffisamment d'espace disque pour pouvoir fonctionner correctement.

ATTENTION : Dans le cas de l'utilisation d'une version gratuite de Microsoft SQL server (appelée Express) la taille de la base doit rester inférieure à la limite autorisée : 4Go pour SQL Server Express 2005 et 10Go pour SQL Server Express 2008.

N°	Contrôle	Actions à réaliser
1	Vérifiez l'espace disponible sur chacune des partitions : <ul style="list-style-type: none"> • Système, • Application GeoTaxe ES et • base de données. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilisez l'explorateur Windows pour vérifier l'espace disponible. 2. Vérifiez qu'une place suffisante a été gardée sur le disque pour réaliser les opérations de maintenance. Notamment les opérations de maintenance de la base de données créent des fichiers journaux temporaires proportionnels à la taille de la base. <p>NOTA : La taille de l'espace réservé pour le stockage des données (base de données et autres) dépend du nombre de tickets collectés par jour, augmenté d'un facteur correspondant aux index de bases de données et aux informations de configuration.</p> <p>Il est conseillé d'utiliser la formule suivante :</p> $\text{Taille de l'espace en Mo} = \text{Nb de millions de tickets} * 1000 * 1,5 + 500$ <p>Le facteur 1,5 correspond à la place prise par les index qui est proportionnel au volume des tickets mémorisés dans la base (50% de la zone tickets).</p> <p>Exemple : Le stockage de 7 Millions de tickets nécessite une place disque de 11 Go.</p>
2	Vérifiez que la taille de la base de données gérée par SQL Express n'approche pas la taille maximum autorisée.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lancez le programme MICROSOFT SQL Server Management Studio (MSSMS). 2. Ouvrez le groupe des bases de données et localisez la base de données GeoTaxe ES. 3. Cliquez avec le bouton droit sur le nom de la base, puis sélectionnez Propriétés. 4. Consultez la valeur du champ Taille qui s'affiche. 5. VERIFIEZ que dans le cas d'une utilisation d'une version gratuite SQL Express, la taille de la base n'est pas inférieure de 10% de la taille maximum : 4Go pour SQL Server Express 2005 et 10Go pour SQL Server Express 2008. 6. SI NON-CONFORMITE utilisez le menu Administration>Maintenance, onglet <Purge> pour supprimer des tickets et ainsi réduire la taille de la base GeoTaxe ES (cf. Manuel d'Administration de GeoTaxe ES).

3.2.5 Vérification du bon fonctionnement des opérations de maintenance de la base de données

Objectifs

- Les travaux automatiques de maintenance de la base de données doivent s'exécuter correctement et aux dates programmées. En effet, lors de la mise en service de l'application GeoTaxe ES, un plan de maintenance a été créé. Ce plan comprend les travaux SQL Server de **sauvegarde**, de **compactage**, de **reconstruction des index** et **vérification d'intégrité**.
- Ces tâches s'exécutent à la fréquence choisie. En général ces travaux sont lancés le samedi ou le dimanche, lorsque la base n'est pas sollicitée par les requêtes utilisateur.

N°	Contrôle	Actions à réaliser
1	Vérifiez que le plan de maintenance SQL server s'exécute correctement à fréquence et à jour/heure choisis.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lancez le programme MICROSOFT SQL Server Management Studio. 2. Ouvrez le dossier GESTION>Agent SQL Server>Travaux. 3. Editez le journal de chaque travail défini par le plan de maintenance. 7. VERIFIEZ que le plan s'exécute correctement (pas EN ECHEC). 8. SI NON-CONFORMITE utilisez les commandes pour mettre à jour le plan, le relancer si nécessaire après avoir déterminé et supprimé la cause du dysfonctionnement (espace disque insuffisant, désactivation par une tierce personne, ...).

4 TACHES D'ADMINISTRATION

4.1 GESTION DE LA CONFIGURATION TELEPHONIQUE

4.1.1 Comment réintégrer les tickets recyclés provenant des lignes inconnues

Objectifs

Traiter les tickets en attente car certaines lignes de faisceau ont été installées physiquement au niveau du PABX mais pas définies au niveau de GeoTaxe ES (ces lignes sont appelées INCONNUES et les tickets correspondant aux appels qui passent sur ces lignes sont appelés RECYCLES).

Contexte

Opérations

Actions

Des lignes inconnues existent et les appels acheminés sur ces lignes sont recyclés dans le fichier Ligne.rec.

Déclarez les lignes non encore définies.

- Connectez-vous à GeoTaxe ES avec votre compte superviseur.
- Accédez à **Administration>Sites et faisceaux**.
- Ouvrez successivement la fiche de chacun des sites.
- Pour chacun d'eux cliquez sur l'onglet **<Faisceaux>**.
- Cliquez sur le nœud **INCONNU** de l'arborescence des faisceaux du site pour examiner la liste des lignes inconnues.
- Déterminez (en consultant si nécessaire votre expert PABX) à quelle voie physique correspond chacune des lignes inconnues détectées par GeoTaxe ES.
- Repérez le faisceau destinataire de la ligne, en ouvrant le groupe PUBLIC ou PRIVE puis en ouvrant le faisceau destinataire de la ligne.
- Cliquez sur le lien **Ajouter une ligne**, puis sélectionner la ou les lignes inconnues à ajouter à ce faisceau et enfin cliquez sur le bouton **<Ajouter>**.
- Refaire cette opération pour chacun des groupes de lignes inconnues à traiter.
- Si nécessaire créez un nouveau faisceau dans GeoTaxe ES (Voir Manuel d'administration).
- Refaire cette opération pour chaque site possédant des lignes inconnues.

Lancez le traitement de ces appels en attente.

SOLUTION 1 : Suite à la définition des lignes inconnues, ne rien faire de plus car les tickets en attente seront réintégrés le soir avec les tickets de la journée.

SOLUTION 2 : Lancez immédiatement la réintégration de tous les tickets recyclés. Pour cela réalisez les opérations suivantes :

- Accédez à **Administration>Maintenance>Acquisition**.
- Cliquez sur l'onglet **<Tickets recyclés>**.
- Cliquez sur le bouton **<Lancer le traitement des tickets recyclés>**, puis laissez le traitement se dérouler jusqu'à son terme.
- Vérifiez le contenu des journaux du traitement qui vient de se dérouler, notamment le journal de **Ligne.exe**, et plus particulièrement le tableau de synthèse.

Nota : Le journal affiché est stocké dans le répertoire **\Geotaxe\GeotaxeApp\Journaux\<NomDuProgramme>\<N° duMois>** et le n° du jour (cf. ANNEXE).

Processed site: Id 4 - Admin

CDR	Incoming	Outgoing	Transit	Internal	Total
Processed	263	1438	2	261	1964
Recycled	0	1	0	0	1
Ignored	0	0	0	0	0
Errors	0	0	0	0	0
Total	263	1439	2	261	1965

Vérifiez la bonne intégration de ces tickets recyclés.

- Accédez à **Consultation>Obtention de rapports** et produire le rapport de contrôle de trafic journalier.
- Vérifiez que le nombre d'appels a augmenté.

4.2 COLLECTE ET TRAITEMENT DES TICKETS

4.2.1 Comment tester l'envoi de mail à partir de GeoTaxe ES ?

Objectifs

Envoyer un mail de test pour vérifier le bon envoi des mails par GeoTaxe ES, par l'intermédiaire du serveur de mails de l'entreprise.

Contexte	Opérations	Actions
Test du SMTP.	Ouvrir l'écran de maintenance.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connectez-vous à GeoTaxe ES avec votre compte superviseur, 2. Accédez à Administration>Maintenance. 3. Cliquez sur l'onglet vertical <Paramètres>. 4. Vérifiez l'adresse du serveur de mails de l'entreprise saisi dans le champ Nom du serveur mail (ou adresse IP). 5. Au besoin utilisez le test de validation de cette adresse STMP proposé dans cette page : <ul style="list-style-type: none"> • Saisissez une adresse mail puis • cliquez sur le bouton <Go!>. Un mail sera envoyé vers cette adresse mail en utilisant le nom du serveur SMTP indiqué.

Tester le paramétrage SMTP 

Veuillez saisir une adresse email valide:

Go!

Le paramétrage SMTP est correct

5 DEPANNAGE

Ce chapitre fournit le descriptif de quelques problèmes pouvant survenir dans le cas où les prérequis de bon fonctionnement ne sont pas respectés, ou l'application dysfonctionne, ou la procédure d'installation n'a pas été appliquée correctement.

5.1 DESCRIPTIONS ET SOLUTIONS

5.1.1 L'intranet GeoTaxe ES est inaccessible sur le réseau

Contexte : Lancement de l'application dans le navigateur Internet.

Problème : La page de connexion ne s'affiche pas.


N°	Causes possible	Analyse origine	Actions
1	L'URL est incorrecte.	Vérifiez l'URL d'accès à la page d'accueil à GeoTaxe ES.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que l'adresse saisie dans la zone adresse du navigateur est conforme à la syntaxe web et qu'elle correspond à l'adresse de l'intranet sur votre réseau, par défaut //localhost/geotaxe. 2. Si l'application ne s'ouvre pas recherchez une autre cause du dysfonctionnement dans ce tableau.
2	Affichage du message « Le certificat de ce site web présente un problème ».	Ignorez l'avertissement ou demandez à votre ingénieur réseau l'obtention d'un certificat pour le site web GeoTaxe ES.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pour accéder à l'application, cliquez sur le lien « Poursuivre avec ce site web (non recommandé) » 2. Si l'application ne s'ouvre pas recherchez une autre cause du dysfonctionnement dans ce tableau.
3	Le serveur web n'est pas opérationnel.	Vérifiez que le service appelé « Publication World Wide Web » est bien démarré sur le serveur GeoTaxe ES.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lancez le programme Services, accessible via le Panneau de configuration puis Outils d'administration. 2. Recherchez le service Publication World Wide Web et vérifiez que le service est bien démarré et est « en automatique ». 3. Relancez l'application web GeoTaxe ES. 4. Si l'application ne s'ouvre pas recherchez une autre cause du dysfonctionnement dans ce tableau.
4	Collision avec un autre site web.	Vérifiez qu'il n'existe pas un autre site web sur le port 80 (par exemple un site par défaut qui viendrait court-circuiter la connexion au site GeoTaxe ES).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lancez le programme Services Internet (IIS), accessible via le Panneau de configuration puis Outils d'administration. 2. Vérifiez qu'il n'existe pas un autre site web sur le port 80 (par exemple un site par défaut qui viendrait court-circuiter la connexion au site GeoTaxe ES). 3. Relancez l'application web GeoTaxe ES. 4. Si l'application ne s'ouvre pas recherchez une autre cause du dysfonctionnement dans ce tableau.
5	La base de données n'est pas accessible.	Vérifiez que le service SQL Server est bien démarré sur la machine sur laquelle est installée l'application MICROSOFT SQL Server.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lancez le programme Services Internet (IIS), accessible via le Panneau de configuration puis Outils d'administration. 2. Recherchez le service SQL server et vérifiez que le service est bien démarré et est « en automatique ». 3. Relancez l'application web GeoTaxe ES. 4. Si l'application ne s'ouvre pas recherchez une autre cause du dysfonctionnement dans ce tableau.

- 6 Vérifiez l'identification du serveur, de la base de données, du compte administrateur SQL Server, dans la base de registres Windows.
1. Tapez la commande **Regedit** dans une fenêtre de commande.
 2. Localisez le répertoire **[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Genie_Telecom\Genitax_v6\Base_donnees]**.
 3. Vérifiez et corrigez si nécessaire les données des variables :
 - **Base** : nom de la base de données GeoTaxe ES,
 - **Serveur** : nom ou adresse IP de la machine qui supporte l'application MS SQL Server.
 - **userName** : Nom (codé) du compte d'identification à MS SQL Server
 - **Password** : Mot de passe (codé) associé au compte MS SQL Server.
 5. Relancez l'application web GeoTaxe ES.
 6. Si l'application ne s'ouvre pas recherchez une autre cause du dysfonctionnement dans ce tableau.

5.2 RAPPORT NON GENERE

Contexte : Production des rapports à la demande par l'interface web **Consultation>Obtention de rapports**.

Problème : Le rapport demandé n'est pas généré ou le processus de production est bloqué.

N°	Causes possible	Opérations d'analyse	Actions
1	GTReportServer ne répond pas.	Vérifiez que le service Windows GTReportServer installé par GeoTaxe ES est démarré.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvrez une session sur le serveur GeoTaxe ES (en local ou à distance). 2. Ouvrez le Gestionnaire de services de GeoTaxe ES en double cliquant sur son icône en barre de tâche. 3. Sélectionnez le service GTReportserver et vérifiez que le bouton <Start> est grisé.  <ol style="list-style-type: none"> 4. SI GTReportserver est bien démarré ALORS passez à la cause du dysfonctionnement suivante dans ce tableau. 5. SINON cliquez sur le bouton <Start> pour le relancer puis demander l'obtention d'un nouveau rapport.
2	Blocage ou maintenance activé.	GeoTaxe ES est en maintenance ou le blocage est activé à cause d'un dépassement de licences.	Contactez le Service Clients MEMOBOX.
3	Erreur de communication avec GTReportServer.	Erreur de communication avec GTReportServer (I/O error).	Si le problème est reproductible, créez un ticket sur le site HELPDESK.
4	Commande non reconnue par le serveur.	La commande n'est pas reconnue par le service GTReportServer.	Si le problème est reproductible, créez un ticket sur le site HELPDESK.


5.2.1 Aucun ticket collecté en début de nuit

Contexte : Contrôle de la bonne intégration des tickets de la veille.

Problème : Le rapport de trafic indique qu'aucun ticket n'a été intégré dans la base. On recherche d'abord si les fichiers de collecte ont été créés (tickets reçus du PABX).

Actions de contrôle

1. Ouvrez le répertoire **\\GeoTaxe ES\\GeoTaxeApp\\TicketsBruts\\Archives**.
2. Dans ce répertoire figurent les fichiers .wpl contenant les tickets bruts créés par le PABX et récupérés par le mécanisme de collecte (Voir le Manuel d'Administration pour obtenir plus d'informations sur les opérations de collecte de tickets bruts).
3. **SI** le fichier contenant les tickets de la veille (ou les fichiers d'une période plus large) ne figure pas dans ce répertoire **ALORS** appliquez la procédure de recherche ci-dessous.
4. **SINON** reportez-vous au paragraphe suivant **Aucun ticket traité dans la nuit**.

N°	Causes possible	Opérations d'analyse	Actions
1	Le module de collecte n'a pas été lancé	Vérifiez que le service Windows GTAgent installé par GeoTaxe ES est démarré.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvrir une session sur le serveur GeoTaxe ES (en local ou à distance). 2. Ouvrir le Gestionnaire de services de GeoTaxe ES en double cliquant sur son icône en barre de tâche. 3. Sélectionnez le service GTAgent et vérifiez que le bouton <Start> est grisé.  <ol style="list-style-type: none"> 6. SI GTAgent est bien démarré ALORS passez à la cause du dysfonctionnement suivante dans ce tableau. 7. SINON cliquez sur le bouton <Start> pour le relancer puis relancez manuellement le module de collecte ou attendez la collecte de nuit.
2	Le PABX (ou son Call manager) ne peut être joint sur le réseau IP.	Vérifiez l'accessibilité du PABX en TCP/IP.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tapez la commande ping <adresse IP du PABX> dans une fenêtre de commandes. 2. SI une réponse du dispositif est reçue ALORS passez à la cause du dysfonctionnement suivante dans ce tableau. 3. SINON Contactez l'ingénieur réseau.
3	Le PABX (ou son Call Manager) ne peut être joint par le protocole FTP.	Vérifiez le bon fonctionnement du serveur FTP installé.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvrez une fenêtre de commandes. 2. Connectez-vous au serveur FTP en utilisant, l'adresse du Call Manager, le compte et le mot de passe FTP (saisi dans GeoTaxe ES). <pre>P:\>ftp 10.0.30.100 Connecté à 10.0.30.100. 220 Microsoft FTP Service Utilisateur (10.0.30.100:(none)) : CPTFTP 331 Password required for CPTFTP. Mot de passe : 230 User CPTFTP logged in.</pre> <ol style="list-style-type: none"> 3. SI le serveur FTP répond ALORS passez à la cause du dysfonctionnement suivante dans ce tableau. 4. SINON contactez la personne responsable du PABX.

Le Call Manager du PABX ne produit pas les fichiers tickets bruts

Vérifiez la présence des fichiers sur le disque du Call Manager du PABX.

1. Ouvrez une fenêtre commande.
2. Connectez-vous au serveur FTP.
3. Tapez la commande de listage des fichiers.
4. Vérifiez que les fichiers tickets se trouvent bien dans le répertoire.

```
P:\>ftp 10.0.30.100
Connecté à 10.0.30.100.
220 Microsoft FTP Service
Utilisateur (10.0.30.100:(none)) : CPTFTP
331 Password required for CPTFTP.
Mot de passe :
230 User CPTFTP logged in.
ftp> dir
200 PORT command successful.
150 Opening ASCII mode data connection for /bin/ls.
01-06-11 12:00AM 4030 0004 20110105230002.wpl
01-07-11 12:00AM 1300 0004 20110106230003.wpl
01-12-11 11:49AM 6760 0004 20110112104930.wpl
```

5. SI le serveur FTP répond **ALORS** passez à la cause du dysfonctionnement suivante dans ce tableau.
6. **SINON** contactez la personne responsable du Call Manager.

Le PABX est en panne et ou ne délivre pas les fichiers CDR.

Pas de ticket reçu par le buffer ou de nouveau fichier CDR disponible

1. Faire intervenir l'installateur

La carte fil de l'eau ne fonctionne pas et les tickets ne sont pas envoyés sur le buffer.


Pas de ticket reçu par le buffer ou de nouveau fichier CDR disponible

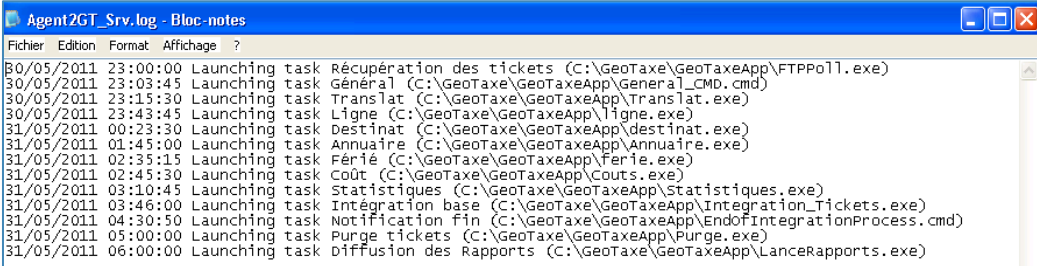
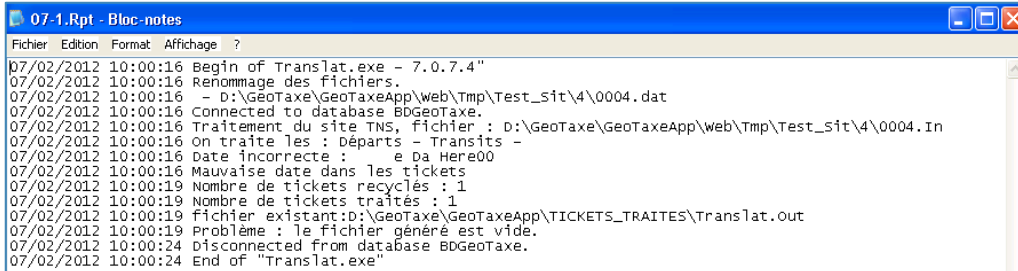
1. Faire intervenir l'installateur

5.2.2 Aucun ticket intégré cette nuit

Contexte : Contrôle de la bonne intégration des tickets de la veille.

Problème : Le rapport de trafic indique qu'aucun ticket n'a été intégré en base.

N°	Causes possible	Opérations d'analyse	Actions
1	La chaîne d'enrichissement s'est interrompue ou n'est pas encore terminée.	Etudier la trace d'exécution des modules de la chaîne d'enrichissement de nuit.	<p>METHODE 1 : Avec l'interface web :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Connectez-vous à GeoTaxe ES avec votre compte superviseur. 2. Accédez à Administration>Maintenance. 3. Cliquez sur l'onglet vertical <Acquisition>. 4. Cliquez sur le lien Accéder aux journaux de la dernière acquisition pour obtenir la liste des journaux d'exécution des modules de nuit. 5. Analysez la liste des journaux produits et leur date de production pour savoir si le traitement est toujours en cours et s'il a été interrompu et à quel niveau. <p>Accéder aux journaux de la dernière acquisition</p>  <ol style="list-style-type: none"> 6. Analysez la trace pour savoir si le traitement est toujours en cours, ou s'il a été interrompu et à quel niveau.

			<p>METHODE 2 : Par ouverture de l'historique de lancement des modules de nuit :</p> <ol style="list-style-type: none"> Ouvrez le fichier Agent2GT_Srv.log situé dans le répertoire /GeoTaxe ES/GeoTaxeApp/. Ce fichier contient la trace du lancement des modules de collecte et d'enrichissement.
			<ol style="list-style-type: none"> Analysez la trace pour savoir si le traitement est toujours en cours et s'il a été interrompu et à quel niveau.
	Vérifier que l'espace disque est suffisant		<ol style="list-style-type: none"> Appliquer la procédure de test de l'espace disque donnée dans le chapitre VERIFICATIONS DE BON FONCTIONNEMENT. Déterminez si la chaîne d'enrichissement s'est interrompu en raison du manque d'espace disque.
2	Le format des tickets n'a pas changé.	Contrôler le journal du module TRANSLAT pour repérer d'éventuelles erreurs de format	<p>METHODE 1 : Avec l'interface web :</p> <ol style="list-style-type: none"> Accédez à Administration>Maintenance. Cliquez sur l'onglet vertical <Acquisition>. Cliquez sur le lien Accéder aux journaux de la dernière acquisition pour obtenir la liste des journaux d'exécution des modules de nuit. Ouvrez le journal du module TRANSLAT et repérez d'éventuelles erreurs de format.
			<p>METHODE 2 : Par ouverture d'un fichier journal :</p> <ol style="list-style-type: none"> Ouvrez le répertoire /GeoTaxe ES/GeoTaxeApp/Journaux/Translat et repérez le fichier journal .rpt correspondant à la dernière exécution de TRANSLAT.EXE. Repérez d'éventuelles erreurs de format.
3	Tous les tickets ont été recyclés.	Aucun ticket n'a été entièrement traité car les lignes de faisceau sont inconnues.	<p>METHODE 1 : Avec l'interface web :</p> <ol style="list-style-type: none"> Accédez à Administration>Maintenance>Acquisition. Cliquez sur le lien Accéder aux journaux de la dernière acquisition pour obtenir la liste des journaux d'exécution des modules de nuit. Ouvrez le journal du module LIGNE et regardez si tous les tickets n'ont pas été recyclés (Cf. chapitre VERIFICATIONS DE BON FONCTIONNEMENT : Gestion des lignes recyclées). <p>METHODE 2 : Par ouverture d'un fichier journal :</p> <ol style="list-style-type: none"> Ouvrez le répertoire /GeoTaxe ES/GeoTaxeApp/Journaux/Ligne et repérez le fichier journal .rpt correspondant à la dernière exécution de LIGNE.EXE. Regardez si tous les tickets n'ont pas été recyclés (Cf. chapitre VERIFICATIONS DE BON FONCTIONNEMENT : Gestion des lignes recyclées).

5.2.3 Les rapports envoyés en pièce jointe des abonnements sont vides

Contexte : Création et envoi des abonnements rapports.

Problème : Lors de la production automatique d'un rapport, le rapport envoyé est vide (aucun résultat).

N°	Causes possible	Opérations d'analyse	Actions
1	La chaîne de collecte et d'enrichissement s'est terminée après le traitement des abonnements.	Vérifiez l'heure de fin de chaîne d'enrichissement, ainsi que l'heure de lancement du module LanceRapports.exe.	<p>METHODE 1 : Avec l'interface web :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Connectez-vous à GeoTaxe ES avec votre compte superviseur. 2. Accédez à Administration>Maintenance>Acquisition. 3. Cliquez sur le lien Accéder aux journaux de la dernière acquisition pour obtenir la liste des journaux d'exécution des modules de nuit. 4. Analysez les heures d'exécution des modules pour déterminer si la tâche d'intégration s'est lancée après le démarrage du programme LanceRapports.exe. <p>METHODE 2 : Par ouverture de l'historique de lancement des modules de nuit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvrez le fichier Agent2GT_Srv.log situé dans le répertoire /GeoTaxe ES/GeoTaxeApp/. Ce fichier contient la trace du lancement des modules de collecte et d'enrichissement. 2. Analysez les heures d'exécution des modules pour déterminer si la tâche d'intégration s'est lancée après le démarrage du programme LanceRapports.exe.

5.3 EXPERTISES NECESSAIRES

Pour réaliser le dépannage du système GFT, il est conseillé de faire appel aux personnes autour de vous disposant de compétences métier de la téléphonie et de l'informatique complémentaires à la votre : Expert PABX, ingénieur réseau informatique, DSI, technicien téléphonie,

5.4 SOUMISSION DES DEMANDES AU HELPDESK MEMOBOX

Dans le cas où un dysfonctionnement ne serait pas décrit dans ce guide veuillez envoyer votre demande d'aide en précisant les informations suivantes :

- Votre n° référence client (exemple : 11234),
- Le n° de la version de GeoTaxe ES (exemple : 7.0.8),
- Le n° du ou des contrôles réalisés (n° de paragraphe puis n° du test dans ce paragraphe) (exemple : 3.1.1 - 2).
- Le n° du ou des opérations de dépannage réalisées (n° de paragraphe puis n° de la cause dans ce paragraphe) (exemple : 5.1.1 - 3).

6 ANNEXES

6.1 MECANISME DE SURVEILLANCE DU SYSTEME GFT

GeoTaxe ES propose un mécanisme de surveillance et de notification des événements qui surviennent lors du fonctionnement du système de GFT. Les types d'événements seront classés en plusieurs catégories, puis notifiés en fonction de trois critères d'importance : Critique, Avertissement et Information.

L'ensemble des modules, interfaces et services est appelé « Agent de surveillance ».

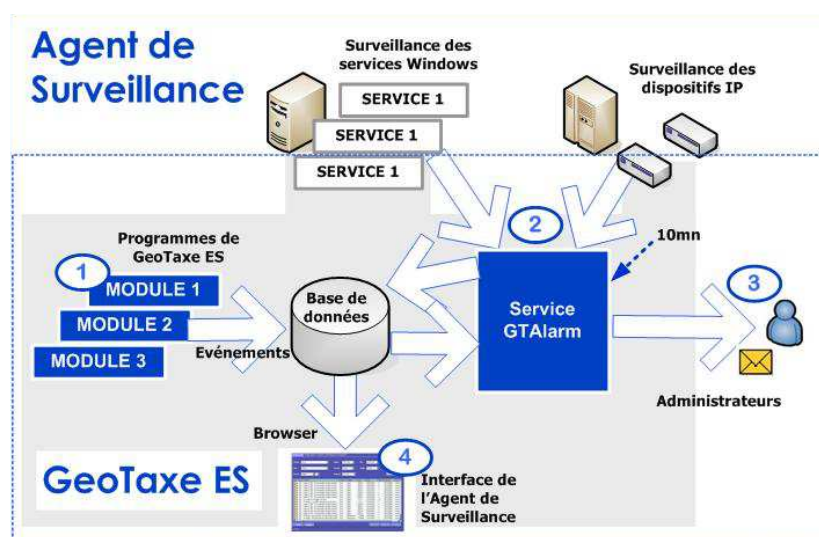
6.1.1 La mission du service

Le principe de fonctionnement est simple :

1. Chaque programme de GeoTaxe ES signale tout événement (normal ou anormal) en enregistrant cette information dans une table d'événements de la base de données GeoTaxe ES, et en affectant le type de gravité (Critique, Avertissement ou Information).
2. En parallèle, toutes les 10 minutes un service Windows est réveillé. Il réalise des contrôles d'état sur certains services NT et des dispositifs IP [2], puis
3. Ce service consulte la table et notifie (par mail vers des groupes d'administrateurs) les événements graves survenus durant cette période.
4. De plus, une interface web permet d'administrer cet outil de surveillance et de consulter les événements consignés dans la table (explorateur d'événements).

Pour limiter le nombre d'événements à observer, l'interface permet d'archiver certains événements qui pourront toujours être consultés ultérieurement.

De plus, pour faciliter la prise en compte par le superviseur des événements, l'outil offre la possibilité de valider ou d'invalidier un événement.



Nous voyons donc que ce mécanisme interne à GeoTaxe ES présente l'avantage à la fois :

- de notifier les événements graves ou minimes levés par GeoTaxe ES, et
- de surveiller les équipements annexes qui contribuent au bon fonctionnement de l'ensemble. Par exemple une rupture sur du lien TCP/IP entre le PABX et la machine GeoTaxe ES (cause potentielle d'une perte de ticket) pourra être détectée et signalée aux administrateurs chargés de contrôler le bon fonctionnement du système de GFT.

6.1.2 Paramétrage de la surveillance

Cette mise en place s'effectue au moyen d'une interface d'administration de la surveillance (appelée IAS) qui offre les grandes fonctionnalités suivantes :

- **<Événements>** : affichage des événements enregistrés dans la base.
- **<Notification>** : sélection des destinataires des notifications d'arrivée d'événements.
- **<Contacts>** : saisie des coordonnées d'un contact (adresse e-mail, TRAP, poste de travail).
- **<Surveillance>** : définition des dispositifs et les services à surveiller.
- **<Paramètres>** : saisie des informations de base nécessaires au bon fonctionnement.

Reportez-vous au manuel d'administration de GeoTaxe ES pour obtenir la description des fonctionnalités de configuration, car dans le présent manuel nous ne décrivons que la procédure d'observation des événements recueillis par ce système de surveillance.

6.1.3 Utiliser l'interface de contrôle pour observer le système

Pour accéder à l'observateur des événements :

1. Lancez le programme **Gestionnaire des services**, en utilisant l'icône en barre de tâches.
2. Dans le menu « **Interface** », cliquez sur « **Agent de surveillance** », puis attendez la fin du chargement de la page et de la connexion à la base de données.
3. Cliquez sur l'onglet <**Evènement**> (si pas déjà actif). Les événements les plus récents apparaissent dans la liste. Chaque événement est décrit par les propriétés suivantes :
 - **Type** : Critique (Icône Rouge – [1]), Avertissement (Icône Orange – [2]), Information (Icône vert – [3]),
 - **Libellé** : Nom de l'événement,
 - **Validé** : Oui ou Non,
 - **Origine** : Nom de la tâche ou du service qui a détecté et qui a enregistré cet événement dans la base,
 - **Site** : Nom du site de collecte concerné par cet événement,
 - **Date** : Date et heure de l'événement,
 - **Nbre** : Nombre d'occurrences de cet événement détectées par la tâche,
 - **Contact** : Nom du contact exécutant le traitement qui a détecté l'événement. En général le contact TRAITEMENT assure la collecte et le traitement des tickets,
 - **Serveur** : Nom du serveur sur lequel s'exécute la tâche.
4. Utilisez si nécessaire les filtres pour sélectionner les événements selon la tâche, la propriété validé ou invalidé, le site, la période d'observation, le type de gravité :
 - Sélectionnez éventuellement une tâche (un module), ainsi que le site observé.
 - Indiquez une période d'observation (La date de fin est incluse dans la sélection).
 - Choisissez un ou deux critères de tri au moyen des listes déroulantes < 1^{er} Tri> et < 2^{ème} Tri>. Ces listes contiennent les critères suivants : Gravité, Libellé, Origine, Site, Date, Nbre, Contact, Serveur.
 - Pour chacun des deux critères de tri, choisir l'ordre de tri : croissant ou décroissant. Vous pouvez aussi cliquer sur l'entête de chaque colonne pour obtenir un classement.
 - Sélectionner le type de gravité : « Critique », « Warning », « Infos ».
 - Choisissez le type de validité : « TOUS », « OUI (validé) » ou « NON (invalidés) ».
 - Indiquez si les événements à afficher sont à prendre dans les archives ou non.
 - Cliquez sur le bouton <**Rechercher**>. Une nouvelle liste s'affiche.
5. Pour archiver un événement :
 - Cochez la case correspondant aux événements à archiver.
 - Cliquez sur le bouton <**Archiver**>.
 - Les événements archivés ne seront vus que si vous cochez la case <**Archives**> lors de la recherche.
6. Pour valider ou invalider un événement :
 - Cochez le ou les événements.
 - Cliquez sur le bouton <**Valider**> ou <**Invalider**> selon le cas.
7. Cliquez sur la case de fermeture de la fenêtre pour quitter l'interface.

Tâche [Tous] Du 13/04/2008 Au 14/04/2008 ☐ Archives

Site [Tous] Gravité [Tous] Validés [Tous]

1er tri [Gravité] [Croissant]

2ème tri [Date] [Croissant]

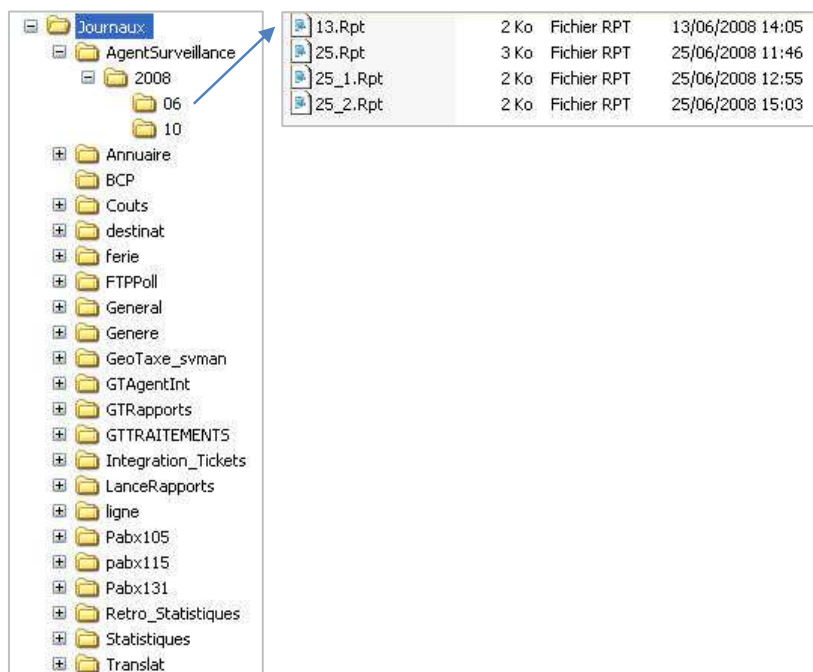
	Gr...	Libellé	Validé	Origine	Site	Date
<input type="checkbox"/>	(C)	ASTERIX [192.168.197.43] is not reachable by IP (Ping).	Non	GTAAlarm	COMMUN [1]	13/
<input type="checkbox"/>	(I)	Génération du rapport <Abonnement_> RAA_Id = 111, Etf_Nomero = 51, ...	Non	LanceRapports	COMMUN [1]	13/
<input type="checkbox"/>	(I)	Génération du rapport <Abonnement_Traficjournalier> RAA_Id = 113, Lot_...	Non	LanceRapports	COMMUN [1]	13/
<input type="checkbox"/>	(I)	A:[1012]SELECT convert(datetime,convert(char(10),Tic_DateHeureLocal,11...	Non	GTRapports	COMMUN [1]	13/
<input type="checkbox"/>	(I)	A:[989]SELECT convert(datetime,convert(char(10),tic_dateheurelocal,112))...	Non	GTRapports	COMMUN [1]	13/
<input type="checkbox"/>	(I)	A:[983]SELECT convert(datetime,convert(char(10),tic_dateheurelocal,112))...	Non	GTRapports	COMMUN [1]	13/
<input type="checkbox"/>	(I)	A:[981]SELECT convert(datetime,convert(char(10),tic_dateheurelocal,112))...	Non	GTRapports	COMMUN [1]	13/
<input type="checkbox"/>	(I)	Génération du rapport <Abonnement_Analysehoraire> RAA_Id = 114, Lot_I...	Non	LanceRapports	COMMUN [1]	13/
<input type="checkbox"/>	(I)	A:[963]SELECT right('0'+LTRIM(STR(DATEPART(hour,Tic_DateHeureLocal)))...	Non	GTRapports	COMMUN [1]	13/
<input type="checkbox"/>	(I)	Tous les rapports ont été traités.	Non	LanceRapports	COMMUN [1]	13/
<input type="checkbox"/>	(I)	Nombre de rapports traités : 3	Non	LanceRapports	COMMUN [1]	13/
<input type="checkbox"/>	(I)	Génération du rapport <Abonnement_> RAA_Id = 111, Etf_Nomero = 51, ...	Non	LanceRapports	COMMUN [1]	14/
<input type="checkbox"/>	(I)	Génération du rapport <Abonnement_Traficjournalier> RAA_Id = 113, Lot_...	Non	LanceRapports	COMMUN [1]	14/
<input type="checkbox"/>	(I)	A:[1012]SELECT convert(datetime,convert(char(10),Tic_DateHeureLocal,11...	Non	GTRapports	COMMUN [1]	14/
<input type="checkbox"/>	(I)	A:[989]SELECT convert(datetime,convert(char(10),tic_dateheurelocal,112))...	Non	GTRapports	COMMUN [1]	14/
<input type="checkbox"/>	(I)	A:[983]SELECT convert(datetime,convert(char(10),tic_dateheurelocal,112))...	Non	GTRapports	COMMUN [1]	14/

6.2 LES FICHIERS JOURNAUX

6.2.1 Organisation et contenu

Au cours de leur exécution, les différents modules placent des informations de compte rendu dans des fichiers journaux (nombres d'éléments traités, codes non trouvés, erreurs, ...). Ces informations seront utiles pour rechercher la cause d'un mauvais fonctionnement. Ils fournissent beaucoup plus d'informations que les événements gérés par **GTAlarm**.

Les fichiers journaux sont rangés dans une structure hiérarchique de répertoires Windows : répertoire correspondant au module, puis dossier correspondant à l'année de production, puis dossier du mois. Le nom du fichier journal est formé du n° du jour et de l'extension **.rpt**.



Les journaux contiennent les informations suivantes :

- Date et heure de début d'exécution,
- Compte rendu d'accès à la base de données,
- Date et heure de fin d'exécution,
- Informations spécifiques pour chaque module, notamment le nombre de tickets traités par site.

Traitement du site : PRINCIPAL [Id = 4]					
Ticket	Arrivée	Départ	Transit	Interne	Total
Traités	540	1064	0	0	1604
Rejetés	0	0	165	0	165
Ignorés	0	0	0	0	0
Total	540	1064	165	0	1769

6.2.2 Quelques exemples de journaux

Couts.exe :

```

25/06/2008 00:58:34 Begin of Couts.exe - 7.0.7.2"
25/06/2008 00:58:34 Renommage des fichiers.
25/06/2008 00:58:36 Connected to database BDGeoTaxe.
25/06/2008 00:58:37 Des tickets ne comportent pas de code distance et/ou de tarif opérateur ! (2580)
25/06/2008 00:58:38 Le Palier dont le code distance est : 2339 et le tarif opérateur est : 26 n'existe pas dans la base (32)
25/06/2008 00:58:38 Des tickets ne comportent aucune taxes ! (79)
25/06/2008 00:58:38 Coût non calculé (79)
25/06/2008 01:01:25 Nombre de tickets : 40873
25/06/2008 01:01:25 Nombre de tickets traités : 38182
25/06/2008 01:01:25 Nombre de départs : 40873
25/06/2008 01:01:25 Nombre de interne : 0
25/06/2008 01:01:25 fichier existant:C:\GeoTaxe\GeoTaxeApp\TICKETS_TRAITES\Couts.Out
25/06/2008 01:01:25 Disconnected from database BDGeoTaxe.
25/06/2008 01:01:25 End of "Couts.exe"

```


Ligne.exe :

```

25/06/2008 00:46:16 Début prog.
25/06/2008 00:46:17 Début
25/06/2008 00:46:17 Exécution de "ligne.exe - 7.0.7.2"
25/06/2008 00:46:17 Renommage des fichiers.
25/06/2008 00:46:21 Connected to database BDGeoTaxe.
25/06/2008 00:46:21 Liste fichier collecte Active
25/06/2008 00:46:22 Début Trie fichier
25/06/2008 00:46:30 Fin Trie fichier
25/06/2008 00:46:30 Cherche Site (2)
25/06/2008 00:46:30 Traitement du site : PABX PRINCIPAL [Id = 7]
25/06/2008 00:46:30 |-----|
25/06/2008 00:46:30 | Ticket | Arrivée | Départ | Transit | Interne | Total |
25/06/2008 00:46:30 |-----|
25/06/2008 00:46:30 | Traités | 531 | 2096 | 0 | 75 | 2702 |
25/06/2008 00:46:30 | Rejetés | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
25/06/2008 00:46:30 | Ignorés | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
25/06/2008 00:46:30 |-----|
25/06/2008 00:46:30 | Total | 531 | 2096 | 0 | 75 | 2702 |
25/06/2008 00:46:30 |-----|
25/06/2008 00:46:30 Traitement du site : SFR GSM détails [Id = 8]
25/06/2008 00:46:33 Lignes recyclées :
25/06/2008 00:46:33 0001
25/06/2008 00:46:33 |-----|
25/06/2008 00:46:33 | Ticket | Arrivée | Départ | Transit | Interne | Total |
25/06/2008 00:46:33 |-----|
25/06/2008 00:46:33 | Traités | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
25/06/2008 00:46:33 | Rejetés | 0 | 40873 | 0 | 0 | 40873 |
25/06/2008 00:46:33 | Ignorés | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
25/06/2008 00:46:33 |-----|
25/06/2008 00:46:33 | Total | 0 | 40873 | 0 | 0 | 40873 |
25/06/2008 00:46:33 |-----|
25/06/2008 00:46:33 Nombre de tickets: 43655
25/06/2008 00:46:33 Nombre de tickets traités : 2702
25/06/2008 00:46:33 Disconnected from database BDGeoTaxe.
25/06/2008 00:46:33 Fin de "ligne.exe"
25/06/2008 00:46:33 Fin
25/06/2008 00:46:33 *****

```

LanceRapports.exe :

Il est intéressant de consulter le journal de ce module pour vérifier, dans le cas d'un rapport non reçu, si un mail a bien été envoyé par GeoTaxe ES au bon destinataire. Ce journal peut servir de « Justificatif de diffusion ».

```

28/03/2008 06:00:02 Début
28/03/2008 06:00:02 Exécution de "LanceRapports.exe - 7.0.7.0"
28/03/2008 06:00:02 Connexion à la base GeniT@x.
28/03/2008 06:00:02 Traitement des rapports perpétuels.
28/03/2008 06:00:03 Suppression des dates de rapport hors historique.
28/03/2008 06:00:03 Traitement des lots ...
28/03/2008 06:00:03 Construction de la liste de diffusion.
28/03/2008 06:00:03 Sélection des rapports à exécuter aujourd'hui.
28/03/2008 06:00:03
28/03/2008 06:00:03 Traitement du rapport <Trafic Journalier> (Id : 2)
28/03/2008 06:00:03
28/03/2008 06:00:03 Génération du rapport général <Journal_tous_sites_PDF> vers <Telemaintenance>
28/03/2008 06:00:03 Paramètres :
28/03/2008 06:00:03 1 - Type de rapport : ETF
28/03/2008 06:00:03 2 - Id du rapport : 155
28/03/2008 06:00:03 3 - Id du contact : 542 (Telemaintenance)
28/03/2008 06:00:03 4 - Date de début : 20080327
28/03/2008 06:00:03 5 - Date de fin : 20080327
28/03/2008 06:00:03 6 - Chaîne de sécurité :
28/03/2008 06:00:03 12 - Type de destination : 1 (Email)
28/03/2008 06:00:03 13 - Chemin du fichier : D:\GeoTaxe\GeoTaxeApp\Rapports\Fixes\
28/03/2008 06:00:03 Format de Sortie : PDF
28/03/2008 06:00:03 Format de Présentation : D
28/03/2008 06:00:04 Code retour : 1
28/03/2008 06:00:04 Email concerné : suivi.geotaxe-es@quescom.com
28/03/2008 06:00:04 Mail envoyé à : suivi.geotaxe-es@quescom.com
28/03/2008 06:00:04
28/03/2008 06:00:04 Fin du traitement pour aujourd'hui.
28/03/2008 06:00:06 Tous les rapports ont été traités.
28/03/2008 06:00:06 Nombre de rapports traités : 1
28/03/2008 06:00:06 Déconnexion de la base GeniT@x.
28/03/2008 06:00:06 Fin de "LanceRapports.exe"
28/03/2008 06:00:06 Fin
28/03/2008 06:00:06 *****

```