

Table des matières

1/ But :	2
2/ Types de pannes :	2
2.1/ Fichier abimé :	2
2.2/ Ecran utilisateur figé :	2
2.3/ Ecran réagissant mal :	3
2.4/ Ralentissement d'affichage :	3
2.5/ Ecran bloqué pendant l'enregistrement d'un ticket de caisse :	3
2.6/ Le clavier ne fonctionne pas :	4
3/ Tableau de bord :	5
3.1/ But :	5
3.2/ Différence entre tableaux de bord :	5
3.3/ Définition des trois parties de l'écran :	5
3.4/ Comment visualiser l'écran d'un utilisateur ?	5
3.5/ Comment arrêter une session ?	5
3.6/ Comment arrêter Polymod ?	6
4/ Procédures de maintenance :	7
4.1/ But :	7
4.2/ Comment y aller ?	7
4.3/ Qui doit l'effectuer ?	7
4.4/ Sauvegardes :	7
5/ Conseils pour optimiser la vitesse du serveur :	8
5.1/ Données matérielles :	8
5.2/ Données logicielles :	8
5.3/ Cas des anti-virus :	8

1/ But :

Le but de cette documentation est d'expliquer comment exploiter au mieux les différents outils de dépannage et de déblocage du logiciel.

2/ Types de pannes :

En fonction du problème rencontré, différentes méthodes sont à employer pour le résoudre, nous allons voir ici les différents problèmes rencontrés et la méthode pour les résoudre ;

2.1/ Fichier abimé :

Notre logiciel exploitant une base de données propriétaire, il est à même de s'auto dépanner. Il faut savoir que les fichiers sont mis à jour toutes les 0,6 millisecondes de non utilisation du processeur. Pour détériorer un fichier, il faut soit fermer brutalement (par la croix) le tableau de bord sur le serveur, soit avoir une panne de courant au moment où le logiciel enregistre une fiche et met à jour ses index ou si la base n'est JAMAIS maintenue. Ce qui fait un taux de panne très faible en fonctionnement normal. Toutefois, si cela arrive, procéder comme suit :

- Quitter le logiciel sur tous les postes
- Lancer la Gestion Commerciale normalement depuis un seul poste
- Le logiciel analysera le ou les fichiers abimés et les dépannera automatiquement
- A chaque fin de dépannage d'un fichier, il faudra relancer le logiciel jusqu'à ce qu'il affiche le menu principal
- Dans le cas où ce sont les fichiers Société ou Paramètres qui sont abimés, une option dans le menu de l'utilisateur ADMIN est prévue en conséquence. Si vous ne l'avez pas, nous vous conseillons d'ajouter aux utilisateurs concernés la fiche logiciel de dépannage des fichiers principaux.

Dans le cas où ce dépannage ne fonctionne pas, récupérer la sauvegarde du jour précédent. Si vos fichiers sont gros, cette procédure est conseillée dès le départ, car le dépannage automatique peut être long et si peu de saisies ont été effectuées depuis la dernière sauvegarde, ce sera la solution la plus rapide

2.2/ Ecran utilisateur figé :

L'écran du terminal peut se figer (plus aucune touche du clavier ne fonctionne) dans les cas suivants :

- Utilisation des combinaisons de touches  + une touche ou









+ une touche.

- En général, le blocage arrive dans les combinaisons suivantes :



donnant le

-   effaçant les caractères du curseur jusqu'à la fin du champ
- Dans le premier cas, utiliser plutôt    (du pavé numérique)
- Dans le deuxième cas, utiliser plutôt 
- Cela donnera les mêmes résultats sans risque de blocage
- Fermer la fenêtre de JAVATERM par la croix et la rouvrir. Vous serez exactement où vous trouviez au moment du blocage sans aucune perte de données

2.3/ Ecran réagissant mal :

En connexion distante, si l'affichage se détériore, c'est que la liaison ADSL n'est pas

« propre », pour actualiser l'écran, presser

(l'équivalent de la touche  d'Internet Explorer©)

2.4/ Ralentissement d'affichage :

Dans le cas où JAVATERM est lancé plusieurs fois sous le même nom d'utilisateur, ce qui arrive dans les cas suivants :


- Prise de main distante par un autre utilisateur à fin de formation par exemple
- Lancement de plusieurs sessions sur le poste suite à erreurs de manipulations

La seule solution est d'arrêter toutes les sessions JAVATERM de cet utilisateur et de n'en relancer qu'une.

2.5/ Ecran bloqué pendant l'enregistrement d'un ticket de caisse :

Le blocage provenant TOUJOURS de la même façon :

- Un autre utilisateur du réseau est en mode modification sur une des fiches relatives au ticket de caisse. Il suffit qu'il valide sa fiche pour débloquent le ticket

- Presser  pour forcer la validation, mais il risque d'en résulter une erreur de stock.
- Rappel du bon fonctionnement en réseau :
 - Lorsqu'une fiche article / fournisseur ou autre est à modifier, effectuer cette dernière dans le temps le plus court possible
 - Lorsque vous désirez consulter une fiche, il est inutile de passer en mode modification

2.6/ Le clavier ne fonctionne pas :

L'émulateur JAVATERM étant sous Windows ©, il utilise une fenêtre. Contrôler si la barre de titre est bleue. Si elle est grise, ce qui est en général le cas de ce problème, il suffira de cliquer sur la fenêtre pour y ramener le focus. Si le clavier ne fonctionne toujours pas, procéder comme indiqué dans le paragraphe 2.2 et si aucune action clavier ne se passe, relancer votre PC. Si le clavier ne fonctionne toujours pas, vérifiez vos connexions, cela devient un problème matériel

3/ Tableau de bord :

3.1/ But :

Pouvoir visualiser les écrans des différents utilisateurs et au besoin arrêter leurs sessions de travail à distance :

3.2/ Différence entre tableaux de bord :

Il existe deux tableaux de bord, un sur le serveur et un distant. Le premier permet d'arrêter l'environnement Polymod complètement avant d'éteindre le serveur, le second ayant toutes les fonctions du premier sauf celle-ci

3.3/ Définition des trois parties de l'écran :

L'écran du tableau de bord est décomposé en 3 parties :

- Une fenêtre verte donnant les flux de données entre le serveur et les postes
- Une fenêtre rouge permettant de visualiser qui est connecté et de stopper les sessions si besoin
- Une fenêtre noire donnant la liste des connexions et déconnexions des utilisateurs. Cet historique étant stocké sur le serveur dans le répertoire c:\memtools\audit

Nous n'allons expliquer que les fonctions de la fenêtre rouge.

3.4/ Comment visualiser l'écran d'un utilisateur ?

Se déplacer avec les flèches haut et bas du clavier jusqu'à sélectionner la session à consulter. Il est affiché le nom court du logiciel lancé ainsi que le nom de l'utilisateur et le poste auquel il est connecté



Presser pour visualiser sa session.

Les flèches haut et bas du clavier permettent de faire défiler les sessions ouvertes



Presser pour quitter le mode visualisation

3.5/ Comment arrêter une session ?



Se positionner sur la session, puis presser . confirmera l'arrêt de la session

3.6/ Comment arrêter Polymod ?

Tant qu'une session est ouverte, il n'est pas possible d'arrêter Polymod. Demander à tous les utilisateurs de finir leur travail en cours ou arrêter leur session depuis le tableau de bord



Presser pour arrêter Polymod. Si une session est ouverte, un message : « arrêt impossible, session en cours » sera affiché par sécurité
NE JAMAIS CLIQUER SUR LA CROIX DE LA FENETRE POUR LA FERMER, cela entraînera une détérioration quasi systématique des fichiers.

4/ Procédures de maintenance :

4.1/ But :

Afin de limiter le risque de panne des bases de données, il est conseillé de procéder à une maintenance des fichiers régulièrement. La périodicité étant d'autant plus courte que les mouvements sont importants. Par exemple, une boutique de prêt-à-porter faisant 20 clients par jour n'aura besoin de ne l'effectuer que tous les 6 mois tandis qu'un supermarché faisant 1000 clients jour aura besoin de la faire une fois par semaine.

Cette procédure est à faire par sécurité mais n'est pas obligatoire

4.2/ Comment y aller ?

- Menu général
- Utilitaires
- Autres utilitaires
- Utilitaires système
- Compression des fichiers

Cette procédure est à lancer en monoposte et il est possible de la programmer à une heure donnée afin de ne pas être obligé d'attendre que tous les utilisateurs aient fini de travailler. Toutefois, il est IMPERATIF que PERSONNE ne soit dans le logiciel pour cette procédure fonctionne. En effet, on ne peut compresser un fichier ouvert

4.3/ Qui doit l'effectuer ?

Cette tâche est réservée au responsable informatique du site s'il existe où au responsable du magasin dans les autres cas. Si vous pensez ne jamais l'effectuer par manque de temps, elle peut entrer dans un contrat de maintenance avec votre distributeur qui pourra l'exécuter à distance.

4.4/ Sauvegardes :

Le logiciel s'auto dépanne, mais cela n'empêche pas d'effectuer des sauvegardes journalières. Le logiciel est garanti, pas les données. C'est à vous de les sauvegarder par la procédure de votre choix. Nous en préconisons une en particulier. L'utilisation du logiciel de la Société SYMANTEC appelé Live State Recovery permettant des sauvegardes « à chaud » des données, c'est-à-dire fichiers ouverts. En effet, même prévenus, les utilisateurs quittent souvent leurs postes sans quitter le logiciel et dans ce cas, une sauvegarde classique ne fonctionne pas. Ce logiciel est achetable en ligne sur le site de l'éditeur <http://www.symantec.fr> et coûte moins de 100 €

5/ Conseils pour optimiser la vitesse du serveur :

5.1/ Données matérielles :

Le logiciel exploitant au maximum les ressources disque dur, il est conseillé lorsque les données sont importantes en nombre de mouvements d'utiliser des disques durs de technologies par ordre décroissant :

- SCSI
- SATA
- UDMA
- IDE
- Avec des disques d'au minimum 7200 tr/mn

5.2/ Données logicielles :

Le logiciel permet d'avoir des données en temps réel telles que :

- Affluence
- Hit parade

Il est inutile de demander une fréquence de 5 minutes lorsque vous avez plusieurs caisses débitant près de 50 clients heure chacune. A chaque recalcul de ces tableaux, des ressources disques sont utilisées et cela peut entraîner un léger ralentissement des caisses lors des recalculs.

De même, il est inutile de lancer ces modules simultanément depuis plusieurs postes, ceci augmentant les risques de ralentissement.

Ces derniers pouvant arriver si le serveur ne possède pas un disque dur rapide

5.3/ Cas des anti-virus :

Faire attention que les procédures automatiques d'analyse ne soient pas programmées dans les heures d'ouverture du magasin. Cela entraînera systématiquement un énorme ralentissement.