

Rapport de Stage - Master 1 Informatique - PASTE Théo



Du 27 Mars 2023
Au 27 Août 2023

Sopra Steria

360 Rue Robert Schuman
29490 Guipavas

SOMMAIRE

Introduction

Qui sont-ils ?

Mon Environnement de Travail

Les Logiciels

Mes Missions

Automatisation – Développement de Script Google Sheets

Traitement de Tickets

Conclusion

Mon Bilan

À Suivre

Introduction

Afin de valider ma première année d'étude en Master Informatique, parcours ILIADE (Ingénierie du Logiciel, Applications aux Données Environnementales) à l'Université de Bretagne Occidentale, j'ai effectué un Stage en entreprise de 5 mois, du 27 Mars 2022 au 27 Août 2023, à Sopra Steria.

Située à Guipavas, c'est l'équipe de développement N-Tiers qui m'a accueillie dans leurs locaux pour ce stage.



Qui sont-ils ?

Sopra Steria est une Entreprise de Service Numérique (ESN) et une société de conseil en transformation numérique créée en 2015 par la fusion de Sopra, entreprise de conseil, de services technologiques et d'édition de logiciels fondée en 1968, et de Steria, une Société de Service en Ingénierie Informatique (SSII) fondée en 1969.

Le site a pour client une filiale du Crédit Mutuel Arkea, Suravenir, depuis 2021.

Si le secteur d'activité de ce site est l'Assurance, Sopra Steria est également actif dans les domaines de l'Aéronautique et Spatial, Défense et Sécurité, Services financiers, Gouvernement, Télécommunication, Médias et Divertissement, Transport ainsi que l'Énergie.

La TMA Suravenir (Tierce Maintenance Applicative) s'occupe donc du maintien des applications de Suravenir via des tickets, afin de traiter des demandes d'intervention de la TMA et des incidents, mais aussi des demandes d'évolutions, afin d'améliorer le Système d'Information (SI) de Suravenir.

Filiale du groupe Crédit Mutuel ARKEA, basé à Brest, Suravenir conçoit et gère des produits et services d'assurance-vie, de prévoyance et d'épargne retraite.



Équipe N-Tiers

C'est au sein de l'équipe N-Tiers de la TMA que j'effectue mon stage.

SURAVENIR
ASSURANCES

Équipe HOST

Mon Environnement de Travail

Les Logiciels

Confluence

Développé par l'éditeur de logiciel Australien Atlassian en 2004, Confluence est un logiciel de wiki, utilisé comme logiciel de travail collaboratif.

Travail de rédaction

Durant ce stage, j'ai été amené à rédiger des pages de documentation, autant pour avoir un suivi que pour détailler des procédures. Confluence est un logiciel de wiki, de travail collaboratif, et c'est ce qui est utilisé pour documenter des sujets. Les rédactions en question concernait les scripts Google Sheets, pour un suivi de l'avancement, des raisonnements, des évolutions et de la documentation, ainsi que des pages Confluence pour les demandes de droits (BDD Access, VMWARE, Confluence, Snow, Jira, etc...) et les procédures de renouvellement de certificats.

The screenshot shows a Confluence page with a sidebar on the left containing a list of links. The main content area displays a table titled 'Renouvellement des certificats Internes'. The table has four columns: 'Tâche à réaliser', 'Etat', 'Commentaire', and 'Processus'. The first row is for 'Générer la clé et le CSR (MOE)', which is marked as 'FAIT'. The second row is for 'Signer le certificat (MOE)', also marked as 'FAIT'. The third row is for 'Intégrer la modification du certificat dans les applications', marked as 'FAIT'. The table contains detailed information about the certificate renewal process, including project details, build factory commands, and the final certificate details.

Tâche à réaliser	Etat	Commentaire	Processus
Générer la clé et le CSR (MOE)	FAIT	Projet : 4E13 portail-surav-ext 4F32 portlet-avenant-contrat Build Factory: portlet-avenant-contrat-oriadys oriadys-portail-ext	Commandes pour la génération de la clé et du CSR : Génération de la clé : openssl genrsa -aes256 3072 > 4e13.oriadys.p.key Génération du CSR : openssl req -out 4e13.oriadys.p.csr -key 4e13.oriadys.p.key -new Norme certificat serveur (certificat d'application) : C=FR, ST=Finistere, L=Brest, O=FEDERAL SERVICE, OU=4E13, CN=4E13.oriadys.p
Signer le certificat (MOE)	FAIT	DS068161	Snow / Catalogue de Services / Signature de Certificat
Intégrer la modification du certificat dans les applications	FAIT	NB : "contrat" dans les commandes correspond aux propriétés keystore.alias du projet (ici oriadys). Pour connaître les alias présents dans le keystore (.jks) : keytool -list -keystore PROD-oriadys.jks	Ce certificat est à intégrer dans la DMZ ? NON Intégration projet : OUI

Une page Confluence de certificat

Jira

Jira est un système de suivi de bugs et de gestion des incidents développé par Atlassian en 2002. Il nous permet des gérer les flux de tickets entrant.

Credit Mutuel ARKEA

Tableaux de bord

Projets

Tickets

Tempo

Tableaux

Plans

Créer

Recherche

Le suivi des anomalies suite à la migration "Data Center" est ici.
Si vos raccourcis ne fonctionnent plus, vérifiez qu'ils pointent vers l'url https://jiradc.intra.arkea.com:8443/jira. Suivez la procédure ici.
En cas de dysfonctionnement faire une demande de support "Go/Jira"

Mon Suivi

HDO - Stock et Flux

HDO - Stock et Flux 5-1

Mon Suivi

Mes Incidents

MES INCIDENTS

Résultats du filtre : Mes Tickets

T	Clé	Priorité de traitement	Urgence	Résumé	État
<input checked="" type="checkbox"/>	TMASURP-51532	3-Moyen	1- Immédiate	[CertRegistry Batch] Certificat: [4e20.icare.p] //: EXPIRATION	DÉPLOIEMENT EN CO...
<input checked="" type="checkbox"/>	TMASURP-51530	3-Moyen	1- Immédiate	[CertRegistry Batch] Certificat: [4e13.oriadys.p] //: EXPIRATION	DÉPLOIEMENT EN CO...
<input checked="" type="checkbox"/>	TMASURPHP-8143	3-Moyen	2- Moyenne	[CertRegistry Batch] Certificat: [4e20.icare.h] //: EXPIRATION	RÉALISATION EN COURS
<input checked="" type="checkbox"/>	TMASURP-52149	3-Moyen	1- Immédiate	[W10 ZENITH] CMB / NAVIG OPTIONS : message d'erreur	RÉALISATION EN COURS

Incidents Non Attribués

INCIDENTS NON ATTRIBUES

Résultats du filtre : Tous les tickets

T	Priorité de traitement	Pr	Clé	Résumé	État	Responsable
<input checked="" type="checkbox"/>	2-Elevé		TMASURP-52201	[Sécurité des MEP] Créer un protocole de tests spécifiques pour les fédérations en intégrant le devoir de conseil	OUVERT	Non attribuée
<input checked="" type="checkbox"/>	3-Moyen		TMASURP-52122	Echec check_site_suravenir_icare - page de versement	OUVERT	Non attribuée
<input checked="" type="checkbox"/>	3-Moyen		TMASURP-52081	CRE 4F011 - à fin avril Montant CPRO03 - Montant brut de versement KO	OUVERT	Non attribuée
<input checked="" type="checkbox"/>	3-Moyen		TMASURP-52189	[Solife - Sinistre] [ISSUP-2352] cloture sinistre pobs dans solife	OUVERT	Non attribuée
<input checked="" type="checkbox"/>	3-Moyen		TMASURP-52057	[ARBITRAGE - IHM/Web service] URGENT - Suite TCK3435153 : Annulation Coupon LU0053696224 - JPM JAPAN EQ A (DIST) USD - n°1059	OUVERT	Non attribuée
<input checked="" type="checkbox"/>	3-Moyen		TMASURP-52115	IMODF DE GESTION -	OUVERT	Non

Page JIRA pour le suivi de mes tickets

Composition d'un ticket JIRA :

TMA - Suravenir Produits et Référentiels / TMASURP-52149

[W10 ZENITH] CMB / NAVIG OPTIONS : message d'erreur "aucun profil n'est éligible pour le montant de versement brut initial saisi"

Modifier

Ajouter un commentaire

Attribuer

Plus

Intégrer/Recetter

Clôturer immédiatement

Workflow

Exporter

Informations

Type: Incident

Priorité: 3-Moyen

Affecte la/les version(s): Aucune

Composants: Aucune

Étiquettes: Aucune

Environnement: Production

État: RÉALISATION EN CO... (Afficher le workflow)

Résolution: Non résolu

Version(s) corrigée(s): Aucune

Niveau de sécurité: Public TMA-MOE-MOA-Exploit/Techno (Demande visible par les acteurs TMA, MOE, MOA et Exploitation/Technologie)

Personnes

Responsable: PASTE THEO

Rapporteur: SERVICE NOW IT

Liste des participants: L'HERONDELLE KILLI... / PASTE THEO, SERVICE NOW IT

RA: CREACH FRANCK

Votes: Voter pour ce ticket

Gérer les observateurs: Démarrer l'observation de ce ticket

Dates

Création: il y a 1 semaine 16:41

Mise à jour: il y a 6 jours 17:11

Date de survenance: 24/05/2023 16:36

Date d'ouverture: 24/05/2023 16:40

Date de prise en charge: 25/05/2023 09:30

Collaborateurs

Agile

Afficher sur le Tableau

Données générales

Impacts

Acteurs

Données complémentaires

Diagnostic

Données techniques

Priorité de traitement: 3-Moyen

Urgence: 1-Immédiate

Code boîte: 4F10

Libellé boîte: SOUSCRIPTION VIE

Code logiciel: 00000741

Libellé logiciel: SERVICES ASSURANCE VIE

ID poste: A000204367.CMB.PLATINE.ORG

Entité: CREDIT MUTUEL DE BRETAGNE

Numéro structure RA: 914088

Libellé structure RA: ASSURANCE VIE

Resp Appli: CREACH FRANCK

Resp Appli back-up: MARREC CEDRIC

Exclusivité TMA: Oui

Données sensibles: Identifiant (à 8 chiffres) des clients impactés / Référence des contrats concernés:02779705

Description

Le collaborateur prend contact concernant NAVIG OPTIONS.

message d'erreur "aucun profil n'est éligible pour le montant de versement brut initial saisi"

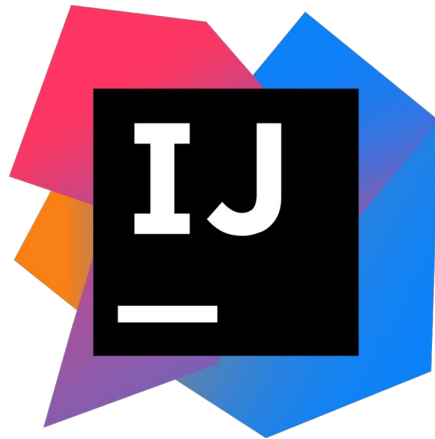
Un ticket qui m'est affecté

Son type :

- Incident, DIT AS, DIT MC (voir Les Tickets)
- Sa priorité : de 1 à 4, 1 étant le plus prioritaire
- Son état : Ouvert, Réalisation en Cours, Clos, En Attente, Déploiement en Cours (les états varient en fonction du ticket)
- Les Données générales et la Description qui donne des informations et le contexte
- Données complémentaire contient le lien du ticket sur SnowIT, le gestionnaire de ticket côté Suravenir

Eclipse / IntelliJ

Eclipse est un environnement de production de logiciels, principalement en Java, dont la première version date de 2001.



IntelliJ est un environnement de développement intégré (en anglais Integrated Development Environment ou IDE) destiné au développement de logiciels informatique Java. Conçu par JetBrains, la première version du framework est rendu publique en 2001.

Les développement se fond majoritairement via Eclipse, puisque la majorité des porjets utilisent SVN, mais passerons progressivement sur IntelliJ au fur et à mesure qu'ils passeront sous Git.

Git / SVN



Subversion (ou **SVN**) est un logiciel de gestion de versions, distribué sous licence Apache3 et développé par Apache Software Foundation.

Subversion fonctionne sur le modèle client-serveur, avec :

- un serveur centralisé et unique où se situent :
 - les fichiers constituant la référence (le "dépôt" ou "référentiel", "repository" en anglais),
 - un logiciel serveur Subversion tournant en tâche de fond;
- des postes clients sur lesquels se trouvent :
 - les fichiers copiés depuis le serveur, éventuellement modifiés localement depuis leur récupération,
 - un logiciel client, sous forme d'exécutable standalone (comme SmartSVN par exemple) ou de plug-in (Eclipse Subversive dans notre cas) permettant la synchronisation, manuelle et/ou automatisée, entre chaque client et le serveur de référence.

Git est un logiciel de gestion de versions décentralisé. C'est un logiciel libre et gratuit, créé en 2005 par Linus Torvalds, auteur du noyau Linux.

Depuis les années 2010, il s'agit du logiciel de gestion de versions le plus populaire dans le développement logiciel et web, qui est utilisé sur tous les environnements : Windows, Linux et Mac. Git est aussi le système à la base du site web GitHub, le plus important hébergeur de code informatique.

Les projets sous notre responsabilité sont majoritairement sous SVN, mais migre progressivement vers Git.

Mes Missions

Automatisation – Développement de Script Google Sheets

Une partie du stage consistait à développer des scripts dans des Google Sheets afin d'automatiser certaines tâches redondantes.

Les scripts Google Sheets utilisent Google Apps Script, un langage de programmation propre à Google, très proche du Javascript. Il permet de développer des scripts à l'intérieur de certains services Google, dont Google Apps (Gmail, Google Drive, Google Docs/Sheets/Slides/Forms, Google Agende, etc...).

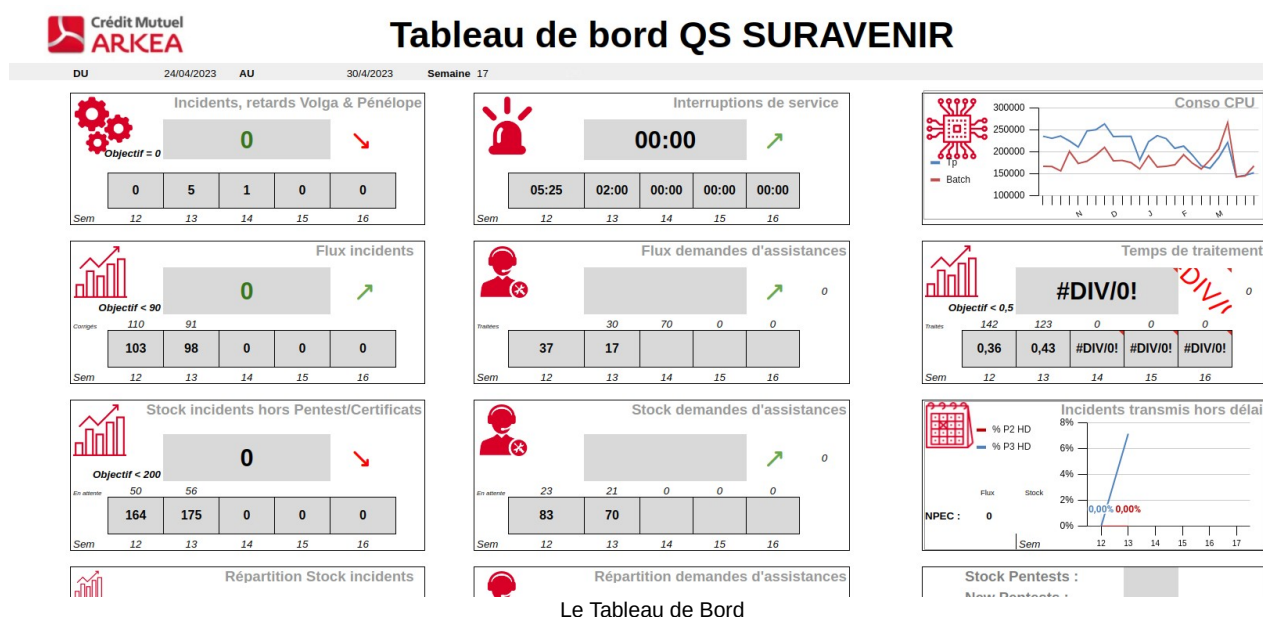
Comme le VBA (Visual Basic for Applications, pour Microsoft Excel, Google Apps Script permet de modifier le comportement d'un Google Spreadsheet, le logiciel tableur de Google.

Le script du **Tableau de Bord QS Suravenir** a d'abord été développé en VBA, mais a par la suite été importé en Google Apps Script.

Les scripts sont développés au sein de fichiers Google Sheets.

Tableau de Bord QS SURAVENIR

Il s'agit d'un tableau permettant le suivi du flux de chaque semaine. Ce tableau de bord est alimenté avec les données datant de la semaine précédente. Chaque début de semaine commence donc avec le remplissage de ce document, et donc l'ajout de nouvelles lignes pour contenir ces nouvelles données. L'objectif ici était donc d'automatiser cet ajout de ligne afin de simplifier la modification du document, ainsi que de mettre à jour les différents graphiques présents dedans.



Lors de l'exécution du script, une pop-up s'ouvre et demande à l'utilisateur de saisir la date du lundi de la semaine à ajouter. Si la saisie n'est pas une date, un message d'erreur est affiché et le script se termine.

Date


×

Date du Lundi de référence ?


OK

Annuler

Dans le cas contraire, la date est insérée dans la page de garde, pour avoir un suivi, ainsi que la page principale TBD QS 2023 pour le traitement et le calcul du numéro de semaine. Celui-ci est sauvegardé pour les besoins du script et le script navigue dans les différentes pages en faisant les ajouts et modifications nécessaires.

 **SURAvenir** TDB QS - TMA SURAvenir VIE

UNE FILIALE DU Crédit Mutuel **ARKEA**



Saisir le Lundi de référence

Générer les Graphiques

Dernière utilisation

Semaine générée

Lundi concerné

22/05

S20

15/05

Manuel d'utilisation

Note : Ne pas insérer de données en dessous de la dernière semaine saisie.

S'il faut insérer des données annexes, les mettre sur le côté du tableau principal, bien au dessus de la dernière ligne du tableau

En l'occurrence, la dernière ligne qui contient des données est censé être la ligne correspondant à la semaine S-2 (ou S-1 après l'exécution)

La page de garde

La génération des graphiques se contente simplement de recréer les graphiques des différentes pages avec les données présentes. Les graphiques ne sont recréés seulement si la dernière ligne du fichier correspond bien à la semaine précédente.

La Météo

La météo s'effectue tout les matins, et consiste à tester, vérifier, les différents processus qui se sont exécuté depuis la veille. Une fois ces vérifications faites, un tableau est créé/modifié, puis envoyé au client, afin de le tenir informer quant à l'état des différent processus. La première partie de l'automatisation, dont je ne m'occupe pas, consiste à ne plus faire les vérifications des processus manuellement. Avec UIPath et un fichier Excel d'entrée, un fichier Excel est généré en sortie et contient les statut des différentes Chaînes testées.

Si une des Chaînes testé est en erreur, la procédure habituelle est d'envoyer un mail à la personne concerné. Tout le détails de la Météo, de quelles Chaînes il faut tester jusqu'au mail à envoyer, en passant par les manipulations à faire sont détaillé dans une page Confluence dédié.

Ma mission ici était d'automatiser la génération du tableau de la Météo du matin présent en bas de la page Confluence Contrôle du matin - Météo TMA, à partir de ce fichier résultat. Un fichier Google Sheets a donc été créé, contenant le tableau final sur la première page et le script pour le remplir.

Météo du matin ▾		
Flux	Fin	En cours
	Chaîne Critique VIE	Flux Penelop P99
	Bascule Fichier Nuit/Jour	
	Actimize FILEA	
	Actimize CDD/SAM	
	Mise à jour SID - DM VIE	
	Mise à jour SID - DM Emp	
	Mise à jour SID - DM PI	
	Mise à jour SID - BR PI	
	Mise à jour SID - BR VIE	
	Mise à jour SID - BR EMP	
	WS PUS	
Généré	Investissement	En retard
	Flux Financiers	
	Flux Volga	
	Flux HEREMUS Emis	
	Flux HEREMUS Reçu	
	Flux Penelop P1	
Portails	Disponible	Indisponible
	GRC	
	Portail Oriadys	
	Portail Office	

Tableau actuellement utilisé dans Confluence

Lors de l'exécution du script, le Google Sheets Tableau_Météo_du_matin_V1 est mis à jour grâce au fichier Résultat_Controle_du_matin. Comme nous souhaitons conserver une trace des différentes météo, un dossier Archives contiendra les différents fichiers Résultat_Controle_du_matin ainsi que le PDF du tableau final issu de Tableau_Météo_du_Matin.

Libellé	Entité testée (Job, Appli, WS)	Date début	Heure début	Date fin	Heure fin	Etat traitement (OK, RD, EC, Wait)	Mail envoyé (Oui/Non)	Météo
Fin Flux	HX401AA	2023-04-09	02:01:48	2023-04-09	02:02:07	OK	Oui	Chaîne Critique Vie En cours
Fin Flux	HX3401A8	2023-04-09	02:46:35	2023-04-09	02:46:53	OK	Non	Chaîne Critique Vie Fin
Fin Flux	HX401AA	2023-04-09	02:46:50	/	/	EC	Oui	Chaîne Critique Vie En Cours
Fin Flux	HX401A8	2023-03-31	02:00:00	2023-03-31	02:00:00	OK	Non	Chaîne Critique Vie Fin
Fin VALO VIE	HX49511	/	/	/	/	Wait	Non	Fin VALO VIE
Fin CRE VIE	HX49881	2023-03-31	00:23	2023-03-31	00:24	OK	Non	Fin CRE VIE 2023-03-31 00:24
Fin CRE VIE	HX498C1	2023-03-31	00:23	/	/	EC	Non	Fin CRE VIE 2023-03-31 00:35
Fin CRE VIE	HX498B1	/	/	/	/	OK	Non	Fin CRE VIE 2023-03-31 00:28
Flux Volga	HX456B1	/	/	/	/	OK	Non	Flux Volga Généré
Contrôle Césame - HX50011	HX50011	/	/	/	/	OK	Non	/
Stock Jour Prevoyance - HX3737*	HX3737A1	/	/	/	/	OK	Non	Stock Jour Prevoyance - HX3737* Généré
Garantie Jour Prevoyance - HX3745*	HX3745B9	/	/	/	/	OK	Non	Garantie Jour Prevoyance - HX3745* Généré
Sinistre Jour Prevoyance - HX3746*	HX3746B9	/	/	/	/	OK	Non	Sinistre Jour Prevoyance - HX3746* Généré
Sortie de Fond Solife - HX3746*	HX3746B9	/	/	/	/	OK	Non	Sortie de Fond Solife - HX3746* Généré
Contrôle Sortie de Fond Solife Traitement CDD	HX3760D3	/	/	/	/	OK	Non	/
Contrôle Sortie de Fond Solife Traitement CDD	HX3760Q4	/	/	/	/	OK	Non	/
Contrôle Sortie de Fond Solife extraction Solife	HX3760P3	/	/	/	/	OK	Non	/
Contrôle Sinistre Heremus HX4G11B1 reçu	HX4G11B1	/	/	/	/	OK	Non	Contrôle Sinistre Heremus HX4G11B1 reçu Généré
Contrôle Sinistre Heremus HX4G11B1 reçu	HX4G11B1	/	/	/	/	OK	Non	Contrôle Sinistre Heremus HX4G11B1 reçu Généré
Contrôle Sinistre Heremus HX4G11F1 émis	HX4G11F1	/	/	/	/	OK	Non	Contrôle Sinistre Heremus HX4G11F1 émis Généré
Contrôle Actimize CDD/SAM	HX4E8MC1	/	/	/	/	OK	Non	Contrôle Actimize CDD/SAM Fini
Contrôle Actimize FILEA	HX4E8ZA1	/	/	/	/	OK	Non	Contrôle Actimize FILEA Fini
Contrôle Penelop P1	HX4E8SA1	/	/	/	/	OK	Non	Contrôle Penelop P1 Généré
Contrôle Penelop P99	HX4E8B1	/	/	/	/	OK	Non	Contrôle Penelop P99 Généré
BR Vie	HX457B1	/	/	/	/	OK	Non	BR Vie Fini
BR EMP	HX450VA1	/	/	/	/	OK	Non	BR EMP Fini
BR EMP	HX450VB1	/	/	/	/	OK	Non	BR EMP Fini
BR EMP	HX450VC1	/	/	/	/	OK	Non	BR EMP Fini
BR PI	HX450RA1	/	/	/	/	OK	Non	BR PI Fini
BR PI	HX450RB1	/	/	/	/	OK	Non	BR PI Fini
BR PI	HX450RC1	/	/	/	/	OK	Non	BR PI Fini
DM VIE	HX455BA1	/	/	/	/	OK	Non	DM VIE Fini
DM EMP	HX450WA1	/	/	/	/	OK	Non	DM EMP Fini
DM EMP	HX450WB1	/	/	/	/	OK	Non	DM EMP Fini
DM EMP	HX450WC1	/	/	/	/	OK	Non	DM EMP Fini
DM PI	HX450SA1	/	/	/	/	OK	Non	DM PI Fini
DM PI	HX450SB1	/	/	/	/	OK	Non	DM PI Fini
DM PI	HX450SC1	/	/	/	/	OK	Non	DM PI Fini
Contrôle Investissements PERP	Z114F05000	/	/	/	/	OK	Non	Contrôle Investissements PERP Généré
PERP Contrôle Investissements PERP Z80CC1200	Z80CC1200	/	/	/	/	OK	Non	/
Contrôle Investissements Integration Flux 3	Z114F05001	/	/	/	/	OK	Non	/
Contrôle LRAR Z994E84000	Z994E84000	/	/	/	/	OK	Non	/
Contrôle LRAR Z994E84000	Z994E84000	/	/	/	/	OK	Non	/
Réception Flux Financier rejets sur virements reçus	Z114E24000	/	/	/	/	OK	Non	Réception Flux Financier rejets sur virements reçus Généré
Réception Flux Financier virements reçus	Z114E24001	/	/	/	/	OK	Non	Réception Flux Financier virements reçus Généré
Réception Flux Financier rejets sur prélèvements reçus	Z114E24005	/	/	/	/	OK	Non	Réception Flux Financier rejets sur prélèvements reçus Généré

Exemple d'un fichier résultat de la météo

La dernière colonne du fichier Résultat_Controle_du_matin contient le nom de la Chaîne et son statut. C'est cette colonne *Météo* que le script analyse afin de remplir le tableau.

Fin	En cours	En retard	Fin VALO VIE / Fin CRE VIE
Contrôle Actimize CDD/SAM		Chaîne Critique Vie	
Contrôle Actimize FILEA			
BR Vie			
BR EMP			
BR PI			
DM VIE			
DM EMP			
DM PI			
Contrôle WS PUS			
Généré	En retard	Non Généré	
Flux Volga		Sortie de Fond Solife - HX3749*	
Stock Jour Prevoyance - HX3737*			
Garantie Jour Prevoyance - HX3745*			
Sinistre Jour Prevoyance - HX3746*			
Contrôle Sinistre Heremus HX4G11B1 reçu			
Contrôle Sinistre Heremus HX4G11F1 émis			
Contrôle Penelop P1			
Contrôle Penelop P99			
Contrôle Investissements PERP			
Réception Flux Financier rejets sur virements reçus			
Réception Flux Financier virements reçus			
Réception Flux Financier rejets sur prélèvements reçus			
Emission Flux Financier			
Disponible		Indisponible	
Contrôle Portail Office			
Contrôle Portail Oriadys			
Contrôle Portail Icare			
Contrôle accessibilité GRC (Cohéris)			

Fin VALO VIE / Fin CRE VIE	
Fin VALO VIE	En Retard
Fin CRE VIE	31/03/2023

Tableau final de la météo du matin

Ce tableau est ensuite intégré à un mail et envoyé au client.

Traitement de Tickets

Durant l'autre partie du stage, j'ai du apprendre à prendre en charge des tickets. Ici, ont en distingue 3 types:

- Les DIT MC
- Les DIT AS
- Les Incident

Incidents

Les incidents sont des dysfonctionnement entraînant l'interruption ou la dégradation d'un service. Il peut s'agir d'une erreur remonté par un utilisateur ou d'un certificat qui sera bientôt expiré par exemple.

Demande d'Intervention Technique à une TMA, de type Assistance/Support (DIT AS)

Ces demandes indiquent que le problème ne bloque pas l'utilisation de l'application. Ce type de ticket peut faire référence à des documents qui n'apparaissent pas sur le site par exemple.

Demande d'Intervention Technique à une TMA, de type Maintenance Corrective (DIT MC)

Ces demandes indiquent que le problème doit être résolue via du développement. Une fonctionnalité indisponible, une évolution ou encore des tickets fréquent de cause similaire peuvent en être la source.

Les différentes catégories de tickets

Recherche de logs

Dans la grande majorité des cas, la résolution d'un ticket passe avant tout par une recherche dans les logs, afin de trouver l'erreur qui a provoqué la création du ticket.

Il existe 2 moyens d'accéder aux logs: les **Minisites** et **Kibana**

Il existe un **Minisites** par processus (ex: Souscription, Arbitrage, Consultation, etc...), et possèdent les logs des derniers jours (moins d'une semaine).

Kibana est une extension de visualisation de données pour Elasticsearch (un logiciel pour l'indexation et la recherche de données). Ici, il permet la recherche de logs sur une plus longue durée, environ 2 semaines.

Au delà de 2 semaines, les logs ne sont plus disponible.

La recherche et la découverte de l'erreur dans les logs permet généralement la déduction du problème, et de remonter celui-ci à la source.

Les reconstitution de flux

Il arrive qu'il soit nécessaire de rejouer des requêtes SOAP, afin de re-générer des documents ou de ré exécuter des requêtes qui n'aurait pas abouti.

SOAP (ancien acronyme de *Simple Object Access Protocol*) est un protocole d'échange d'information structurée dans l'implémentation de services web bâti sur XML.

Le protocole SOAP est composé de deux parties :

- une enveloppe, contenant des informations sur le message lui-même afin de permettre son acheminement et son traitement ;
- un modèle de données, définissant le format du message, c'est-à-dire les informations à transmettre.

Purge de rejet

Certains incidents vont générer des messages en rejet qui vont être stockés dans des Queues. Lorsque la médiation reçoit un message et génère une erreur, celui-ci est remis dans la queue des messages et est rejoué. Il sera rejoué tant qu'il sera remis dans la queue. La purge de rejet consiste donc à supprimer le message en vérifiant au préalable la raison pour laquelle le rejet a été généré.

Les Certificats

Les certificats SSL permettent aux sites web de passer de HTTP à HTTPS, ce qui est plus sécurisé. Un certificat SSL est un fichier de données hébergé dans le serveur d'origine d'un site Web. Les certificats SSL rendent le chiffrement SSL/TLS possible. Ils contiennent la clé publique du site, l'identité du site web ainsi que des informations connexes. Les appareils qui tentent de communiquer avec le serveur référenceront ce fichier pour obtenir la clé publique et vérifier l'identité du serveur. La clé privée est gardée secrète et sécurisée. SSL (Secure Socket Layer), plus communément appelé TLS (Transport Layer Security) est un protocole de chiffrement du trafic Internet et de vérification de l'identité des serveurs. Tout site Web avec une adresse web HTTPS utilise SSL/TLS.

Un certificat SSL contient les informations suivantes:

- Un émetteur, qui indique quel Autorité de Certification a émis le certificats.
- L'identité dont le certificats apporte la preuve (un nom de domaine, une personne, une organisation, une machine, etc... pour lequel le certificat a été délivré)
- Une signature numérique de l'Autorité de Certification qui a émis le certificat
- Les dates de validité (émission / expiration)
- La clé publique du certificat

2 points à noter:

- le contenu d'un certificat est public, il n'y a rien à protéger.
- La clé privée prouve que le certificat nous appartient. Le couple {clé privée + certificat} correspond à une pièce d'identité, mais au format numérique. Perdre la clé privée revient à perdre sa pièce d'identité.

Les extensions de fichiers:

- Les Certificate Signing Request (CSR) sont des ".csr"
- Les certificats sont généralement des ".crt"
- Les clé privée ".key"
- L'ensemble {certificat + clé privée}, qui sont normalement protégés par un mot de passe, sont des ".p12" (pour Linux)

Certificats Internes / Certificats Externes

- Les certificats internes : pour les sites privé, qui ne seront contactés que par des membres internes du Crédit mutuel Arkéa (CMA).
- Les certificats externes : pour les sites publiques, qui doivent être contactés par tous à travers le monde.

Les certificats traités dans notre cas sont essentiellement (voir exclusivement) des certificats client-interne. Ces certificats sont utilisés pour identifier un client ou un utilisateur, par son authentification auprès du serveur qui établit précisément qui il est. Le renouvellement des certificats nécessite certaines procédures, qui peuvent changer d'un projet à l'autre. Il existe une page Confluence par certificats sous notre responsabilité. De cette manière, nous possédons à la fois un suivi sur l'état du renouvellement du certificat, mais aussi et surtout la procédure à effectuer pour renouveler ce certificat.

DIT MC

Une DIT MC qui m'a été affecté consiste à modifier un libellé d'erreur. Certains type de contrat ne peuvent être imprimé. Ainsi lorsque l'utilisateur tente d'imprimer / télécharger le PDF de son contrat, une erreur générique est affichée:

Service momentanément indisponible. Nous mettons en oeuvre les moyens nécessaires pour rétablir ce service dans les meilleurs délais. Nous vous remercions par avance de votre compréhension.



L'objectif était donc de modifier la récupération de l'erreur ainsi que ce message afin de le rendre plus explicite, pour des contrats précis qui remonteraient celle-ci.

Conclusion

Mon Bilan

Après 10 semaines de stage, j'ai pu découvrir le monde de la TMA. Bien que ce ne soit pas orienté développement, ce n'en est pas moins intéressant, c'est un autre aspect de l'informatique, dans le maintien et l'évolution d'application. Au sein d'une équipe disponible et à l'écoute, j'ai pu évoluer jusqu'au traitement de ticket en autonomie. J'ai commencé à travailler sur des DIT MC que récemment, car l'objectif du début du stage était de me faire découvrir le fonctionnement de la TMA, des différents portails, applications, etc..., me faire travailler sur des tickets qui me feront découvrir les différents outils utilisés, ainsi que les procédures de déploiement de code.

À Suivre

Durant les 3 mois de stage restant, l'automatisation de la météo, devrait évoluer, ce qui permettra l'utilisation de mon script et nécessitera sûrement quelques ajustements, ainsi qu'un travail plus approfondi sur les DIT MC, auxquelles je n'ai pu vraiment m'impliquer pour le moment. Le traitement de tickets va bien évidemment se poursuivre.

Enfin, ces trois mois serviront également à la recherche d'un sujet d'alternance pour la deuxième année de Master.