SVI

Serveurs Vocaux Interactifs

Lot H1 PRI

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Statut OPEN | : |  |
| Diffusion | : |  |
| Version | : | T0.50 |
| Référence | : |  |

Liste de diffusion

|  |  |
| --- | --- |
| Entité | Destinataire |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Historique

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Version | Date | Rédigé par : | Vérifié par : | Validé par (Fonction/Nom) : |
| T0.10 | 21/05/2015 | E.BAICH  K.BERQUET |  |  |
| **Motif et nature de la modification :** | | Création du document Etablissement de la structure générale du document | |
| T0.20 | 12/06/2015 | E.BAICH K.BERQUET |  |  |
| **Motif et nature de la modification :** | | Ajout des présentations fonctionnelles des applications et des outils techniques | |
| T0.30 | 24/06/2015 | E.BAICH K.BERQUET |  |  |
| **Motif et nature de la modification :** | | Ajout de la présentation de l’outil CCC LCM | |
| T0.40 | 25/06/2015 | E.BAICH K.BERQUET |  |  |
| **Motif et nature de la modification :** | |  | |
| T0.50 | 12/10/2015 | E.BAICH K.BERQUET |  |  |
| **Motif et nature de la modification :** | | Changement du sigle de l’entité SIOP par ITIM  Enrichissement de la partie 3.5  Enrichissement de la partie 4.8 Clearcase  Enrichissement de la partie Lexique | |
|  |  |  |  |  |
| **Motif et nature de la modification :** | |  | |
|  |  |  |  |  |
| **Motif et nature de la modification :** | |  | |
|  |  |  |  |  |
| **Motif et nature de la modification :** | |  | |
|  |  |  |  |  |
| **Motif et nature de la modification :** | |  | |
|  |  |  |  |  |
| **Motif et nature de la modification :** | |  | |
|  |  |  |  |  |
| **Motif et nature de la modification :** | |  | |

SOMMAIRE

[1 PRESENTATION DES Serveurs vocaux interactifs 7](#_Toc433289390)

[1.1 Domaine SVI (Serveurs vocaux interactif) 7](#_Toc433289391)

[2 Organisation 8](#_Toc433289392)

[2.1 Organisation CSE OPEN 8](#_Toc433289393)

[2.2 Organisation PRI 8](#_Toc433289394)

[3 Applications 8](#_Toc433289395)

[3.1 Vocalia 8](#_Toc433289396)

[3.1.1 Description : 8](#_Toc433289397)

[3.1.2 Arbre de liste des choix du serveur vocal : 9](#_Toc433289398)

[3.2 Messalia 9](#_Toc433289399)

[3.2.1 Description : 9](#_Toc433289400)

[3.2.2 Sms type : 10](#_Toc433289401)

[3.3 Messalia PRO 11](#_Toc433289402)

[3.3.1 Description : 11](#_Toc433289403)

[3.4 I-Transfert 11](#_Toc433289404)

[3.4.1 Description : 11](#_Toc433289405)

[3.4.2 Conditions importantes : 11](#_Toc433289406)

[3.5 Structure des applications 12](#_Toc433289407)

[3.5.1 Les enchainements (ou groupes) 12](#_Toc433289408)

[3.5.2 Les enchainements Unix 12](#_Toc433289409)

[3.5.3 Les enchainements z/OS 13](#_Toc433289410)

[3.6 Processus de développement 14](#_Toc433289411)

[3.6.1 Développement d’un job 15](#_Toc433289412)

[3.6.2 Création d’une fiche 15](#_Toc433289413)

[3.7 Processus de modifications 15](#_Toc433289414)

[3.7.1 Modification d’un job 15](#_Toc433289415)

[3.7.2 Modification d’une fiche 15](#_Toc433289416)

[3.7.3 Liens Utiles Outils CPL 17](#_Toc433289417)

[3.7.4 Annuaire 17](#_Toc433289418)

[4 OUTILS 17](#_Toc433289419)

[4.1 Putty 17](#_Toc433289420)

[4.2 WebToHost 18](#_Toc433289421)

[4.3 Control-M 18](#_Toc433289422)

[4.4 SQL Developper 18](#_Toc433289423)

[4.5 Microsoft Visio 18](#_Toc433289424)

[4.6 JUMP 18](#_Toc433289425)

[4.7 Microsoft SharePoint 18](#_Toc433289426)

[4.8 Clearcase 19](#_Toc433289427)

[4.9 Git 19](#_Toc433289428)

[4.10 CCC LCM 20](#_Toc433289429)

[5 Actions/Contrôles de supervision 20](#_Toc433289430)

[5.1 Contrôles Vocalia 20](#_Toc433289431)

[5.2 Contrôles Messalia 20](#_Toc433289432)

[5.3 Contrôles des exécutions des traitements 21](#_Toc433289433)

[5.4 Générations des statistiques 21](#_Toc433289434)

[5.4.1 Statistiques globales : 21](#_Toc433289435)

[5.4.2 Statistiques spécifiques 3933 : 21](#_Toc433289436)

[5.5 Générations de tableaux de bord mensuels 22](#_Toc433289437)

[5.5.1 Tableau de bord Messalia PRI : 22](#_Toc433289438)

[5.5.2 Tableau de bord I-Transfert : 23](#_Toc433289439)

[6 support 24](#_Toc433289440)

[6.1 Paramétrages Applicatifs 24](#_Toc433289441)

[6.2 Travaux Ponctuels 24](#_Toc433289442)

[7 lexique 25](#_Toc433289443)

PREAMBULE



Ce livret, destiné aux collaborateurs rejoignant le CSE Lot 1, présente :

* La prestation sur le domaine SVI
* L’organisation et les outils
* Les différentes applications
* Les différents rôles et actions
* Lexique

Chaque nouveau collaborateur est encouragé à faire part à son chef de projet de ses remarques concernant ce document afin de l’améliorer et de le faire vivre.

# PRESENTATION DES Serveurs vocaux interactifs

## Domaine SVI (Serveurs vocaux interactif)

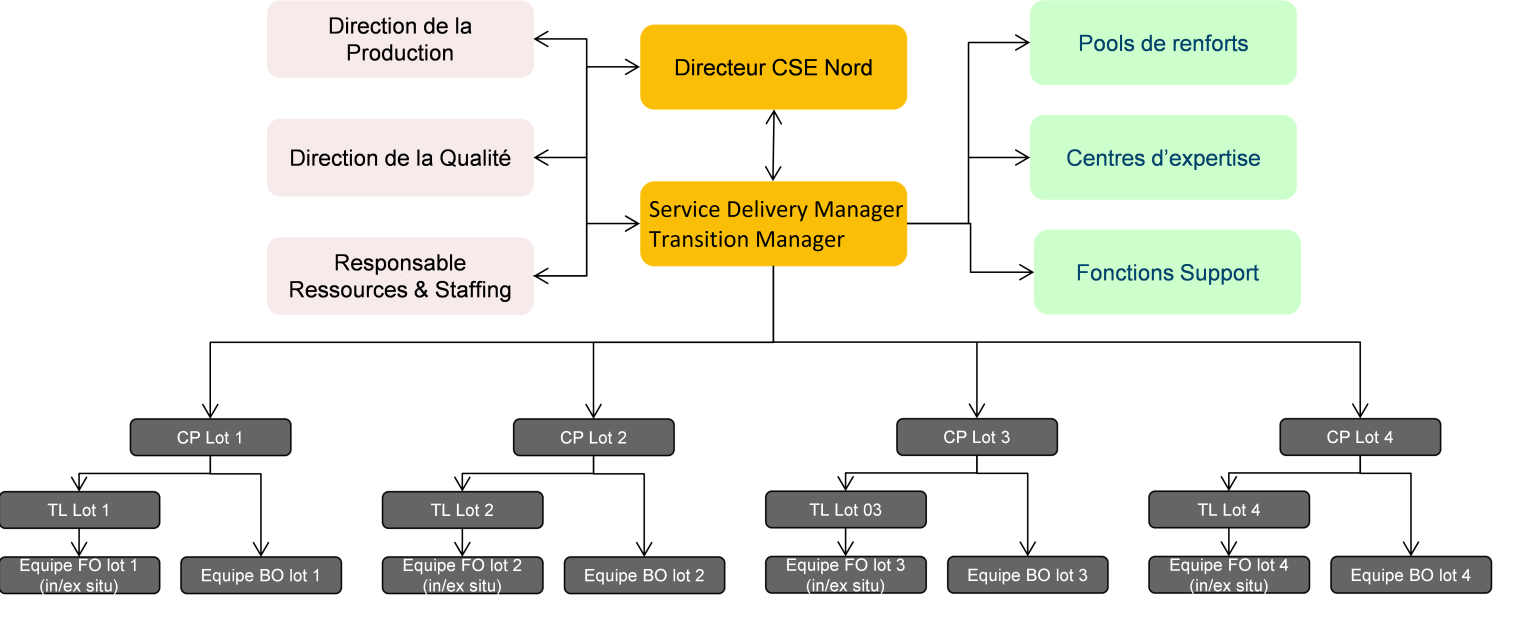
L’entité ITIM conçoit et produit le système d’information pour les réseaux SG France, et notamment les enseignes SG BDDF (Banque De Détail en France) et CDN (Crédit du Nord). Au sein de ITIM, le pôle ITIM/CSB/SPT a notamment dans son périmètre les applications de la Banque Vocale : Vocalia, Messalia PRI (et Messalia PRO) et I-Transfert.

Pour ces applications, ITIM/CSB/SPT a pour mission d’apporter les évolutions nécessaires (maintenance corrective, évolution spécifique) ; d’assurer leur support (incident clientèle, contrôle quotidien, compte-rendu mensuel).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |

# Organisation

## Organisation CSE OPEN



## Organisation PRI

# Applications

## Vocalia

### Description :

Vocalia est une plateforme téléphonique disponible 24H/24 et 7J/7. Elle permet de pouvoir consulter ses comptes, les derniers mouvements réalisés sur celui-ci, déclarer un vol/sinistre ou encore de contacter un conseiller. Le client peut passer soit par le 08 920 707 707, soit le 3933. Après avoir composé le numéro, il se retrouve sur le serveur vocal qui lui propose une liste de choix.

Pour récupérer toutes les informations, Vocalia dépend des applications partenaires (PC, DPA, GSP/ROC, …)

### Arbre de liste des choix du serveur vocal :

Serveur Vocal

Consultation compte

Appel conseiller

Déclaration Vol/Perte/Sinistre

Infos compte + au choix :

* Consultation Derniers mouvements
* Consultation réserve crédit Confiance
* Consultation solde compte épargne
* Transaction boursière/Consultation portefeuille
* Question(s) ?

## Messalia

### Description :

Messalia est un service d’abonnement par SMS visant à informer les clients sur leurs Comptes A Vue à la Société Générale. On distingue deux types d’abonnements disponible : les envois fréquentielles et les alertes. Chacun des deux types d’abonnements propose deux formules.

En tout, sont proposé aux clients 4 formules :

* Envoi systématique (=quotidien, du mardi au samedi)
* Envoi hebdomadaire
* Alerte sur solde
* Alerte sur montant.
* **Abonnement systématique (ou quotidien):** le client a la possibilité de choisir la tranche horaire de réception des messages : 9H, 12H ou 16H.

Ainsi, il reçoit un SMS tout les jours, à 9H, 12H ou 16H, selon son choix, lui indiquant la date du jour, le solde courant, l’encours carte, le dernier débit et le dernier crédit. Si un chéquier est à sa disposition à son agence, celui-ci lui est notifié.

* **Abonnement hebdomadaire :** le client a la possibilité de choisir le jour (entre le mardi et le samedi) ainsi que la tranche horaire de réception des messages : 9H, 12H ou 16H.

Ainsi, il reçoit un SMS selon le jour et l’heure choisie (ex : le mercredi à 12H) avec les mêmes informations énumérées ci-dessus.

* **Alerte sur solde :** le client définit un solde signé (-100.00 ou +200.00, par exemple), le sens de l’alerte (en montant = à la hausse : 2 ; en descendant = à la baisse : 1) ainsi que la tranche horaire (9h, midi, 16h). Une alerte lui sera transmise à l’heure indiquée avec les informations choisies (par exemple, le solde du compte courant descend en dessous +150.00 à 16h).
* **Alerte sur montant :** le client définit un montant signé (positif = crédit ; négatif = débit) et la tranche horaire (9h, midi, 16h). Une alerte lui sera transmise à l’heure indiquée avec les informations choisies (par exemple, un débit de -300.00 € effectué sur son compte courant lui est notifié à 16h).

Il est possible de mentionner deux numéros de téléphones sur le contrat Messalia. La facturation est donc doublée.

Pour plus de renseignement sur le fonctionnement de Messalia, voir le document :

### Sms type :

*MESSALIA DD.MM.YYYY*

*SOLDE*

*<le solde +/-99 999 EUR>*

*ENCOURS CB*

*<L'encours CB -99 999 EUR>*

*DERNIER DEBIT*

*<le dernier débit -99 999 EUR>*

*DERNIER CREDIT*

*<le dernier crédit +99 999 EUR>*

*<Un chéquier vous attend en Agence (si pertinent)>*

*Votre banque par telephone au 3933*

## Messalia PRO

### Description :

## I-Transfert

### Description :

Le principe de I-Transfert consiste à pouvoir transférer de l’argent d’un compte SG en France vers l’étranger. Deux cas de figures sont possibles :

* Virement d’un compte SG de France vers une banque BHFM à l’étranger et affilié à la SG : c’est le « Compte to Compte BHFM ».
* Virement d’un compte SG de France pour mise à disposition d’espèces dans une banque BHFM à l’étranger et affilié à la SG : c’est le « Compte to Cash ».

Sur un abonnement (ou contrat) I-Transfert, on dispose donc d’un abonné disposant d’un compte à vue en euros prêt à être débité et de 1 à 4 bénéficiaires.

Lors de la souscription à l’abonnement I-Transfert, l’abonné reçoit un code d’accès. Un code secret lui est fourni par courrier sous 3-4 jours ouvrés. Ce code d’accès et ce code secret sont ses deux codes I-Transfert.

### Conditions importantes :

* L’abonné dispose d’un compte à vue à la SG, compte en fond Euro.
* L’abonné ne peut fournir qu’un seul compte émetteur par abonnement I-Transfert.
* L’abonné ne peut souscrire qu’un seul contrat I-Transfert.
* L’abonné peut indiquer entre 1 à 4 bénéficiaires.
* Le montant unitaire est limité entre 50 et 600 €
* Le nombre de virement est limité à 2 par mois et par bénéficiaire.
* Les transferts sont exclusivement dirigés de la SG vers l’International.

## Structure des applications

### Les enchainements (ou groupes)

Chaque enchainement remplit une fonction précise (Génération d’alertes plafonds, Mise à jour fichier des mots-clés, Transferts guichets, …). Ils sont tous constitué à minima d’un (ou plusieurs) traitement(s), appelé aussi job, remplissant cette fonction. Ce traitement peut être accompagné d’un compte-rendu gestionnaire. Afin de les identifier facilement, les enchainements adoptent la nomenclature suivante pour le nommage :

* Le nom d’enchainement est fixé à 8 caractères
* Le code trigramme associé à l’application sur 3 ou 4 caractères
* Un numéro défini en conséquence sur 4 ou 5 chiffres

Quelques exemples d’enchainements : MVC00100 pour Messalia, VOCC4352 pour Vocalia, BDTC5216 pour GDA, ETR00071 pour I-Transfert, …

Chaque enchainement peut avoir un état particulier à un instant. Cet état est la résultante des états des jobs correspondant à l’enchainement. Les états possibles sont les suivants :

* Wait Condition : Le job attend que la ou les conditions de démarrages soient respectées pour être exécuté.
* Wait Resource : Le job attend que les ressources soient respectées pour être exécuté
* Wait User : Le job attend le top de l’utilisateur pour être exécuté
* Executing : le job est en cours d’exécution.
* Ended Ok : le job a été exécuté avec succès.
* Ended Not Ok : le job a rencontré un problème lors de son exécution.
* Unknown : le job ne se retrouve pas dans l’un des états définis ci-dessus.

### Les enchainements Unix

Les enchainements Unix sont supervisés via l’outil Control-M. Tout est d’abord trié par date, puis par datacenter, et enfin par groupe.

#### Structure de l’enchainement Unix

Les enchainements Unix sont définis selon la structure suivante :

* Un ou plusieurs jobs de traitements
* Le job de création de compte-rendu gestionnaire associé (optionnelle)
* Le job de transfert du compte-rendu gestionnaire sur z/OS (optionnelle)

Suivant l’application, une convention de nommage est adoptée pour le job de traitement, de création de compte-rendu et de transfert de compte-rendu.

Au job de traitement principal est associé un ou plusieurs jobs optionnels.

Le job de traitements principal est constitué d’un script divisé en plusieurs parties : le prétraitement, le traitement et le post-traitement. Le prétraitement initialise les variables et vérifie la connexion à la base Oracle, le traitement lance l’exécution du source associé via un exécutable générique, le post-traitement effectue les instructions associées à la fin du traitement. Un traitement des erreurs et des interruptions est aussi associé.

#### L’exécutable générique

On distingue 2 exécutables génériques, le lanceur et l’injecteur. Le lanceur sera privilégié pour les enchainements sans fichiers associés, l’injecteur sera, quant à lui, utilisé lorsqu’un fichier est associé à l’enchainement.

#### L’exécutable associé

Parmi les paramètres renseignés à l’exécutable générique, on a la fonction associé l’enchainement. Cette fonction est un exécutable, développé en Langage C, auquel des requêtes SQL sont intégré et vérifié lors de l’étape de pré compilation. Ceci permet de compiler non pas des sources C mais Pro-C.

### Les enchainements z/OS

Les enchainements (ou groupes) z/Os sont supervisés par Control-M z/Os, où pour chaque enchainement, un JCL d’exécution est définie. Ce dernier peut contenir des appels à des programmes déjà définis tel que SORT, IDCAMS, IEBGENER, ainsi que des programmes Cobol remplissant une fonction particulière, ces derniers étant optionnels.

## Processus de développement

Les jobs, qu’ils soient sur Unix ou z/OS, suivent une norme bien précise. Tout processus de création de nouveau job doit respecter les standards établis par la Société Générale. C’est pourquoi la plupart des nouveaux jobs crées sont à partir de la copie d’un job existant. L’idéal est de :

1. définir la fonction précise de ce nouveau job (ex : suppression d’informations en base)
2. d’identifier les conditions d’entrée nécessaires à son exécution et les résultats générées à la sortie (ex : fin d’un autre job + attente de réception d’un autre fichier)
3. d’identifier un autre job existant se rapprochant des conditions du job nouveau définies en 1) et 2)
4. de créer le nouveau job à partir du job trouvé en 3)

Si l’on suit les étapes ci-dessus, un nouveau job A, visant à supprimer certaines données en base à partir d’un fichier qui lui est transmis, sera copié à partir d’un job B existant, qui supprime d’autres données en base par rapport à un fichier fournit en entrée

### Développement d’un job

Le développement d’un nouveau job ne se fera jamais à partir de zéro ; on partira toujours d’un modèle existant, que ce soit côté Mainframe ou côté Unix. Le but est de bien identifier en amont de la phase de développement ce que l’on souhaite réaliser, afin de cerner parmi les jobs existant ceux dont la structure se rapproche du résultat à obtenir, puis de copier ces jobs en question.il suffira ensuite de modifier les données nécessaires (nom de job, nom de la fonction appelé, …)

### Création d’une fiche

Le processus de création d’une nouvelle fiche Control-M est identique à celui d’un job, à ceci près qu’il est plus simplifié : étant donné que les fiches Control-M ont toutes la même structure, il suffit juste de copier n’importe quelle fiche.

## Processus de modifications

### Modification d’un job

Les modifications de job peuvent intervenir soit dans le cadre d’une évolution, soit dans le cadre d’une maintenance corrective.

#### Modification d’un job Unix

#### Modification d’un job z/OS

### Modification d’une fiche

#### Modification de la fiche sous Clearcase

Toutes les fiches Control-M étant référencé sous Clearcase, la 1ère étape de modification consiste à rapatrier la fiche sous Windows. Dans un 1er temps, on réserve la fiche dans Clearcase. Ensuite, on transfère la fiche d’Unix vers Windows. Puis, la fiche sera ouverte avec le descripteur de fiche Control-M pour y effectuer les modifications nécessaires. Ensuite, on renvoie la fiche modifiée vers Unix. Enfin, on libère la fiche dans Clearcase.

Schéma résumant les différentes :

Unix

Réservation de la fiche sur Clearcase

Transfert d’Unix vers Windows

Windows

Modification de la fiche via le descripteur de fiche Control-M

Libération de la fiche sur Clearcase

Transfert de Windows vers Unix

#### Mise en place de la fiche modifiée dans Control-M

Une fois les modifications de la fiche apportées sur Clearcase, il faut créer un ticket Jump de type Change. Voici les différentes étapes :

1. Ouvrir un ticket Jump de type Change via le menu « Change management/Change » et cliquer sur « Open new change ».
2. Saisir toutes les informations. **Pour la production, respecter un délai de deux semaines entre la date de demande et la date de mise en place !!!**
3. Attribuer le groupe « GTS\_PAR\_RET\_APP.CTRLM.UNX » dans assignment.
4. Dans la description, indiquer :
   1. Le trigramme
   2. Datacenter =
      1. COMM07\_F-H1 🡺 Pour l’homologation
      2. COMM07\_P-P1 🡺 Pour la production
   3. Application =Selon l’application. Visible dans la fiche CTRL-M
   4. Group = Groupe modifié. Visible dans la fiche CTRL-M
5. Joindre le zip contenant les fiches Control-M modifiées en nommant le zip en fonction de l’id du change.
6. Une fois toutes ces étapes validées, faire « next »

Afin de pouvoir suivre les tickets en cours, tous les tickets sont logués dans le SharePoint à l’adresse suivant :

(<https://sgshare.bddf.socgen/dsi/EspaceSIOPDSIDISCAN/VOC/default.aspx?RootFolder=%2fdsi%2fEspaceSIOPDSIDISCAN%2fVOC%2fDocuments%20de%20Espace%20ActivitSAU%2fDocumentation%2fHow%20to&FolderCTID=0x012000BEBC13D832B7B7489906BDB5FB729106&View=%7bBCDA080F%2dAACD%2d483A%2d8D07%2d5E45F9D1792F%7d>).

### Liens Utiles Outils CPL

* VDT : <https://vdesktop.arpege.socgen/XenDesktop/auth/login.aspx>
* JUMP : <https://corporate.jump.socgen/sm/index.do>

### Annuaire

* Direction globale CSE Open : Robert Chamorro
* Directeur de projet CSE Packaging : Stéphane MOREAU
* Chef de projet : Boris MISSE

# OUTILS

## Putty

Putty est un émulateur doublé d’un client pour les protocoles SSH, Telnet, rlogin et TCP brut.

Ici, on se connecte à l’environnement Linux via un tunnel SSH avec Putty. On accède ainsi aux environnements Linux de développement, homologation et production.

## WebToHost

WebToHost est un terminal 3270 permettant de se connecter à l’environnement Z/os. Il passe par le navigateur web. IL est divisé en 3 environnements spécifiques :

* Dev
* Homologation
* Production

## Control-M

Control-M est un ordonnanceur qui permet de surveiller le bon déroulement des jobs. L’ordre de tri se fait de la façon suivante : Date → Datacenter → Application → Groupe (ou enchainement) → Job.

Ainsi, il est possible de consulter le déroulement en temps réel. De plus, il est possible de consulter les jobs qui ont été exécuté, et de voir si l’exécution s’est bien passé ou non, les jobs étant archivé jusqu’à 5 jours après la date d’exécution prévue.

## SQL Developper

SQL Developper est un outil permettant de consulter la base de données Oracle. Il est possible de consulter la base de développement, d’homologation et de production.

## Microsoft Visio

Microsoft Visio est un outil bureautique permettant de visualiser et modifier la synoptique des traitements.

## JUMP

* Outil de gestion des demandes de changements et incidents.

## Microsoft SharePoint

SharePoint est une série de logiciels développés par Microsoft. Les fonctionnalités proposés sont :

* La gestion de contenu
* Les moteurs de recherches
* La gestion électronique de documents
* Les forums
* La création de formulaires et de statistiques décisionnelles

Lien Sharepoint : <https://sgshare.bddf.socgen/dsi/EspaceSIOPDSIDISCAN/VOC/default.aspx?RootFolder=%2fdsi%2fEspaceSIOPDSIDISCAN%2fVOC%2fDocuments%20de%20Espace%20ActivitSAU%2fDocumentation%2fHow%20to&FolderCTID=0x012000BEBC13D832B7B7489906BDB5FB729106&View=%7bBCDA080F%2dAACD%2d483A%2d8D07%2d5E45F9D1792F%7d>

## Clearcase

Clearcase est un système de gestion de développement collaboratif de logiciel (appelé aussi forge). Il permet :

* La gestion de code source
* L’aide à la conception de logiciel

Il intègre notamment les mécanismes de gestion de cycles de vie d’un logiciel. L’identification de l’ensemble des versions des fichiers constituant une version d’un produit logiciel est ainsi possible.

Clearcase permet aussi le travail en parallèle. En partant du principe que le fichier original est sur la branche principale, un développeur peut créer une branche parallèle et avoir sa propre configuration logicielle pour pouvoir effectuer ses propres modifications. Il a la possibilité d’ouvrir son travail à une liste restreinte de personnes. Lorsque que ce développeur estime avoir fini le travail effectué sur le ou les fichiers en question, il peut fusionner sa branche parallèle avec la branche principale afin de tout les collaborateurs du projet puissent avoir accès au nouveau code source logiciel.

Afin, le développement en multi-site est l’un des derniers atouts dont dispose Clearcase. Ainsi, chaque site peut disposer de sa propre version du code source logiciel, ce dernier étant dupliquer en autant de fois qu’il existe de sites. Un mécanisme de synchronisation, automatique ou manuel, permet de récupérer les dernières modifications effectuées par les autres sites. Pour éviter les conflits de versions entre site sur un même fichier, chaque site ne peut créer de version de ce fichier que sur une branche lui appartenant.

## Git

## CCC LCM

CCC/LCM est un GCL : outil de Gestion de Configuration Logiciel. Il est utilisé sur l’environnement z/OS pour gérer le cycle de vie des sources de programmes COBOL.

L’outil présente les fonctionnalités suivantes :

* Préserve un historique complet des versions.
* Gère les livraisons entres les différents environnements et les autorisations correspondantes.
* Permet de faire des livraisons à l'unité ou en packages pour les évolutions conséquentes.
* Permet de gérer les dépendances entre les sources et les copys dans chaque environnement en effectuant des compilations à la volée (des builds).

# Actions/Contrôles de supervision

## Contrôles Vocalia

Un contrôle de l’application Vocalia est à effectuer chaque matin afin de vérifier si les traitements de nuits se sont exécutés normalement. Il consiste à vérifier si la date du solde du compte à vue est bien en phase avec la date courante, lors de la consultation du solde. Pour cela, il suffit d’appeler le 08 92 707 707 et d’utiliser le compte test :

code → 123456

identifiant → 12345678.

## Contrôles Messalia

Le contrôle des sms Messalia se fait via l’IHM d’Atos : <https://messalia.aw.atosorigin.com/Stats.jsp>

Il s’agit de vérifier que :

1. la date de réception du 1er fichier est bien à la date courante.
2. A chaque tranche horaire (9h, midi et 16), l’état d’avancement du processus d’intégration est à 100%
3. Pour chaque tranche horaire, la date et l’heure de Première soumission à l’Opérateur correspond bien à la date courante et à l’heure de la tranche horaire.
4. Le taux de Messages Notifiés Opérateur avoisine bien les 100%.
5. Le taux de Messages Notifiés Portables avoisine bien les 100%.

## Contrôles des exécutions des traitements

Le contrôle des executions des traitements se fait via Sql Developper. Il s’agit de lancer la requête de contrôle d’execution qui va vérifier les tables Enchainement, Traitement et Execution afin de s’assurer que chaque job des applications est bien tourné la nuit.

## Générations des statistiques

Tout les mois, des statistiques concernant les applications sont générées afin de pouvoir l’évolution de leurs utilisations auprès de la clientèle.

### Statistiques globales :

La 1ère série de statistiques génèrent un ensemble d’indicateurs pour chacune des 3 applications. Sont indiqués :

* Pour Vocalia :
  + Le nombre de comptes à vue
  + Le nombre d’appel Vocalia
    - Dont le nombre d’appels Infocompte
    - Dont le nombre d’appels Infocompte identifiés
  + Le nombre d’utilisateurs différents Infocompte
  + ???
* Pour I-Transfert :
  + Le nombre de nouveaux contrats
  + Le nombre de virement réalisés
* Pour Messalia :
  + Le nombre de nouveaux contrats
  + Le nombre de messages envoyés

### Statistiques spécifiques 3933 :

## Générations de tableaux de bord mensuels

Tout les mois, des tableaux des applications sont générés à partir des données stockées en base. Elles informent de l’évolution de leurs utilisations par les clients d’un part, ainsi que leurs qualités. Ces tableaux de bord mensuels permettent donc de suivre la volumétrie, le suivi de service et la qualité du service.

### Tableau de bord Messalia PRI :

Le tableau de bord Messalia PRI permet de suivre la volumétrie et la qualité de l’application. Le suivi est aussi référencé tout les mois afin de garder une trace sur d’éventuels bugs ou incidents. Il est constitué d’un document de type Word dont le plan est le suivant :

* Volumétrie
  + Des abonnés
  + Des messages
* Suivi de service
  + Société Générale et Atos
  + Opérateurs
  + Suivi des incidents du mois
  + Suivi des arrêts planifiés chez les opérateurs dans le mois.
  + Suivi des actions correctives
* Répartition des messages
* Qualité de service
* Suivi de faits marquants
* Réunions importantes ayant eu lieu ou à venir

Etant donné que le délai de code retour des messages est fixé à 5 jours maximum, ce tableau de bord est à générer après le 5ème jour ouvré du mois.

#### Volumétrie des abonnés :

La série de données concernant les abonnés permet de suivre l’évolution de leurs nombres sur les 6 derniers mois. Ainsi, sur le nombre total d’abonnés est détaillé le nombre d’abonnés quotidien, le nombre d’abonnés hebdomadaire et le nombre d’alertes. On peut voir aussi que le nombre d’abonnés Jazz et le nombre d’abonnés standard, dans lequel sont détaillé le nombre total d’abonnés est détaillé le nombre d’abonnés quotidien, le nombre d’abonnés hebdomadaire et le nombre d’alertes. Le nombre de contrats résiliés dans le mois ainsi que le nombre de contrats suspendus sont également représentés. Enfin, la répartition des abonnés entre opérateurs figure également.

#### Volumétrie des messages :

La volumétrie des messages, comme la volumétrie des abonnés, est aussi représenté sur les 6 derniers mois. On peut y trouver le nombre de messages Info-comptes (dont le nombre de quotidiens, le nombre d’hebdomadaire, les alertes montants et les alertes plafonds), de messages démo, de messages d’accueil, de messages marketing, la totalité des messages envoyés, le nombre de messages émis (dont les messages quotidiens et alertes identiques), le nombre de messages vers des numéros erronés ainsi que le taux de messages erronés par rapport aux total de messages envoyés.

#### Suivi de service Société Générale et Atos :

La partie Suivi de service indique le nombre d’incident et nombre d’arrêt planifié, notamment ceux ayant un impact client (hors message démo et d’accueil), côté Société Générale et Atos

#### Suivi de service opérateurs :

Le Suivi de service opérateurs répertorie les incidents et arrêts planifiés chez les différents opérateurs. Sont représentés le pourcentage de client par opérateur par rapport à la totalité de client abonnés à Messalia, ainsi que, pour chaque opérateur, les incidents et arrêts planifiés, dont ceux impactant les clients.

#### Suivi des incidents du mois, des arrêts planifiés et des actions correctives :

Le suivi des incidents, des arrêts planifiés et actions correctives reporte les différents cas dans le mois en indiquant la date, le descriptif rapide, si le client est impacté et si l’action se situe du côté de la Société Générale, de Atos ou de l’opérateur. La cause des arrêts planifiés est également répertoriée. Le suivi des actions correctives est différent puisqu’il se reporte à un incident, indiquant l’acteur de cette action, la date, l’action générée ainsi que son statut (APL = à planifier ; EC = En cours ; TE = terminé).

#### Répartitions des messages par opérateur et code retour :

#### Qualité de service :

### Tableau de bord I-Transfert :

Il est constitué d’un document de type Word dont le plan est le suivant :

* Volumétrie
  + Des abonnés
  + Des messages
* Suivi de service
  + Société Générale et Atos
  + Opérateurs
  + Suivi des incidents du mois
  + Suivi des arrêts planifiés chez les opérateurs dans le mois.
  + Suivi des actions correctives
* Qualité de service
* Suivi de faits marquants
* Réunions importantes ayant eu lieu ou à venir

# support

## Paramétrages Applicatifs

## Travaux Ponctuels

# lexique

**0-9**

**A**

**B**

**C**

**D**

**E**

**F**

**G**

**H**

**I**

**ITIM : Innovation, Technologies, Informatique pour les Métiers**

**J**

**K**

**KLI : Environnement de qualification**

**L**

**M**

**N**

**O**

**Ordonnanceur : Programme qui contrôle et pilote l’exécution des autres programmes**

**P**

**ProC : Langage de programmation en C composé d’une surcouche intégrant les requêtes SQL. Cette surcouche rajoute une étape de pré compilation afin de vérifier la validité syntaxique des requêtes SQL.**

**Q**

**R**

**S**

**T**

**U**

**V**

**W**

**X**

**Y**

**Z**