

Hotline Informatique Industrielle Niveau 1

ZPointCS



ThyssenKrupp Presta France



Sommaire

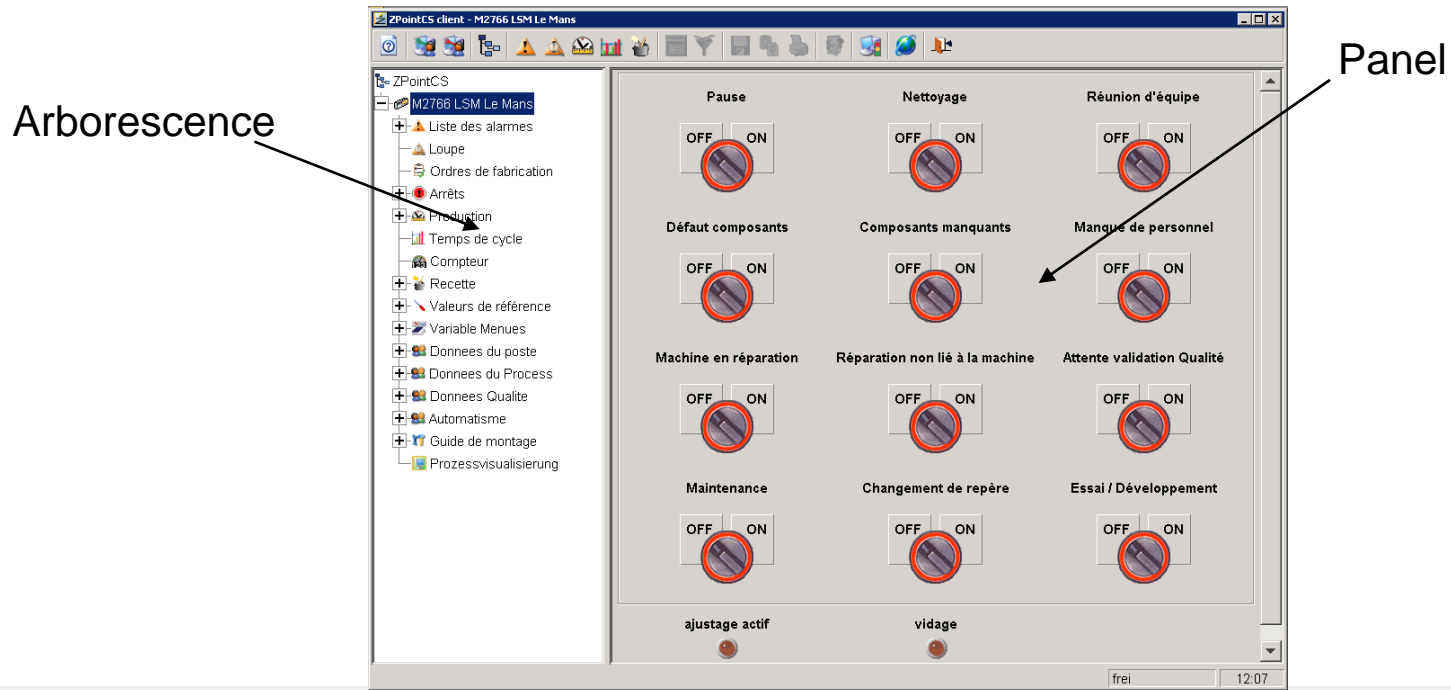
- But et principe Page 3
- ZPointCS
 - Fonctionnement ZPointCS Page 4
 - Contrôle du statut de ZPointCS Page 6
 - Etape de démarrage du serveur ZPointCS Page 7
 - Statut
 - No Server Page 9
 - No License ! Page 15
 - Can't Run ! Page 16

But et principe

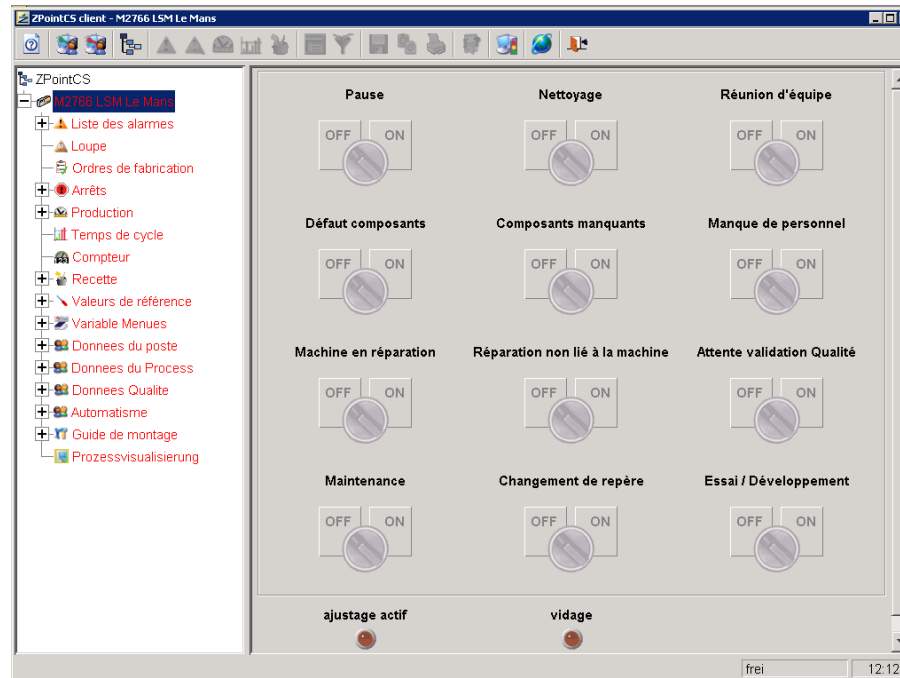
- **But :** Lors d'un incident de tout type informatique industriel de **19h00 à 8h00 en semaine** et du **vendredi 19h00 au lundi 8h00**, le technicien de maintenance devra suivre la procédure et rédiger un compte-rendu par mail en faisant une description de l'origine de la panne si celle-ci est connue et de l'analyse effectuée et mettre PMD.Servicedesk@thyssenkrupp.com en copie.
- **Règle d'appel :** Le technicien d'astreinte et le manager de permanence seront les seuls personnes habilités à appeler la hotline niveau 2.
- **Appel du technicien par une personne de l'usine :** Lors d'un incident informatique industriel, la première personne de l'usine qui constate le problème doit appeler le numéro de téléphone qui est le **2380** en interne ou le 0618594375 de l'extérieur pour Florange et **2547** en interne ou le 0625462566 de l'extérieur pour Fameck.




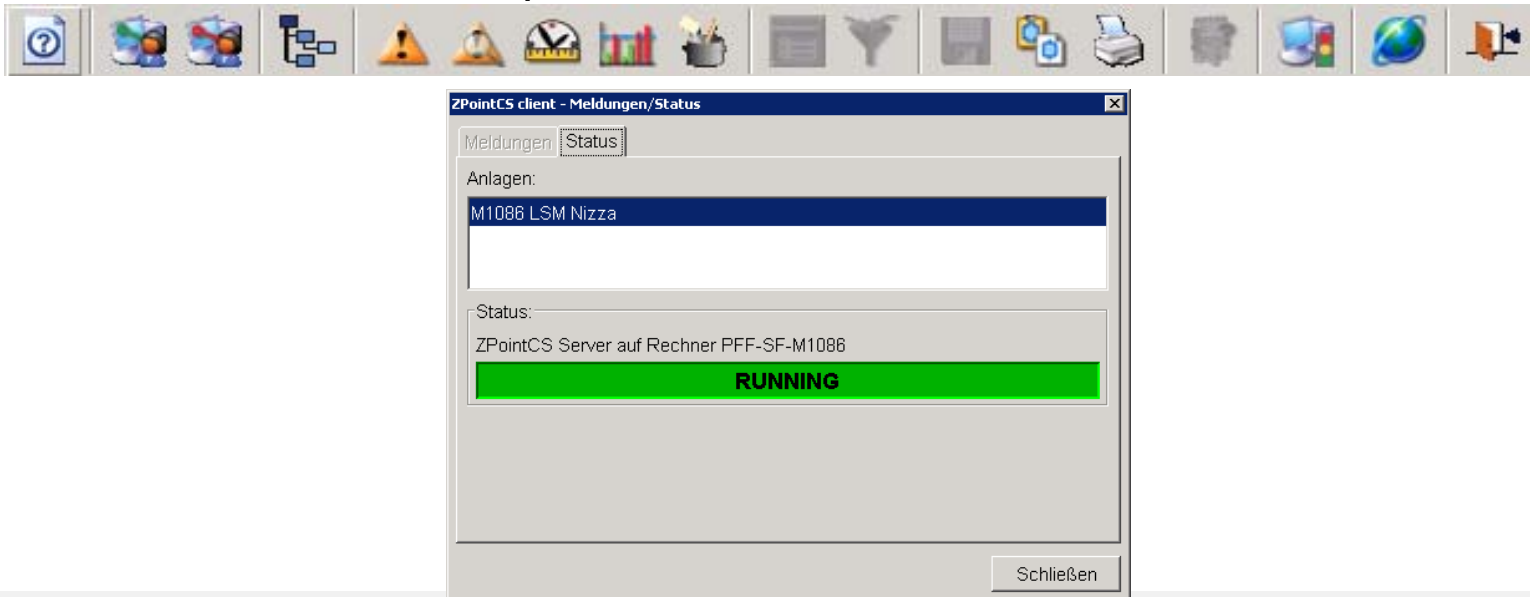
- Fonctionnement ZPointCS
 - **Communication active**: L'arborescence est affichée en noir, le panel est sélectionnable.



- Fonctionnement ZPointCS
 - **Communication interrompue**: L'arborescence est affichée en rouge, le panel n'est plus sélectionnable.

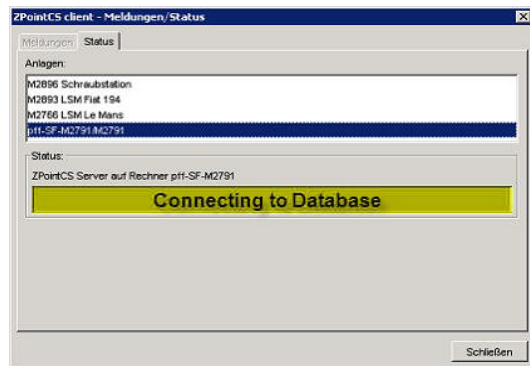


- Contrôle du statut de ZPointCS.
 - Avec le bouton „Server Status“ dans la barre des symboles  on peut afficher le statut actuel du serveur. Pour cela il suffit de sélectionner l'onglet „Status“, après une courte actualisation, le statut du serveur est visible dans le champ inférieur.

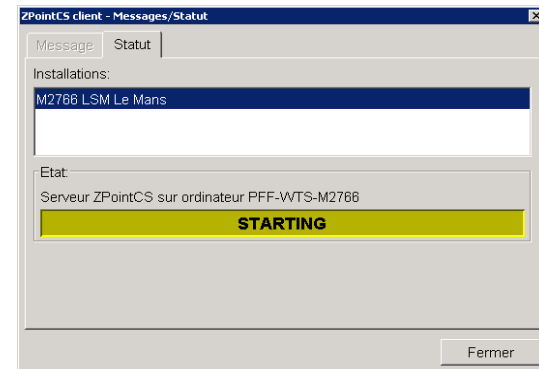


- Etape de démarrage du serveur ZPointCS
 - Au démarrage, le serveur passe par plusieurs étapes qui sont:

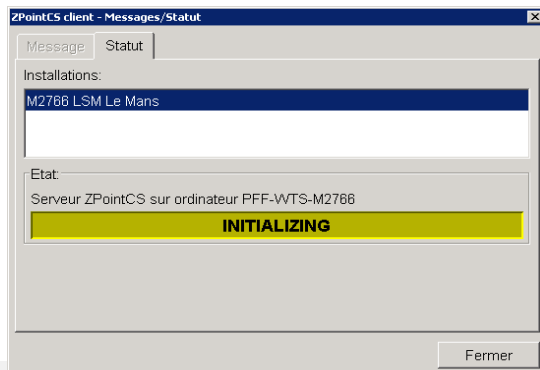
1



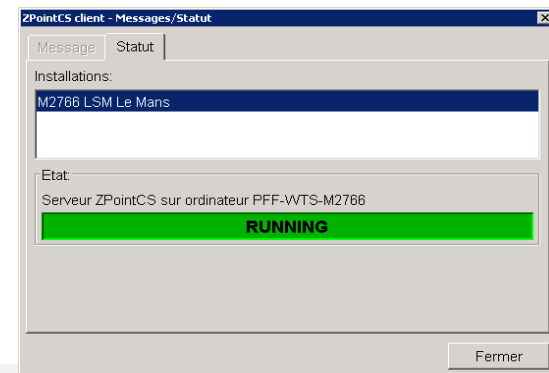
3



2

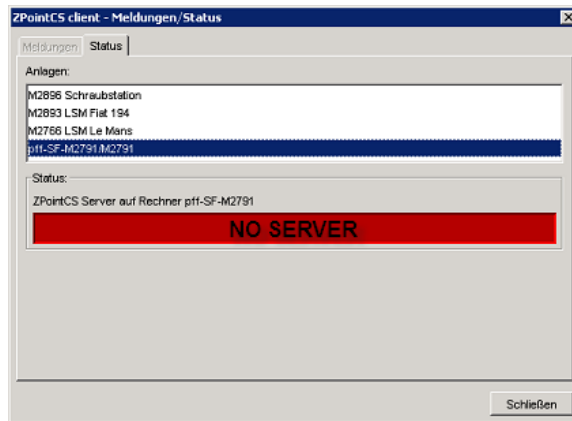


4



- **Remarque importante:** Tant que ZPointCS n'est pas en statuts „Running“, il est fortement conseiller de ne pas redémarrer le PC de production, sous peine de destruction de la base de donnée oracle. Si le statut initializing persiste (au delà d'une heure) veuillez appeler la Hotline niveau 2 au 3314.
- Il existe d'autres étapes de démarrage du serveur ZPointCS, voici les procédures à suivre.

- **Statut No Server :**



- **Symptômes**: L'arborescence dans ZPointCS est affichée en rouge
- **Défaut**: Le serveur est stoppé ou la communication du client par le réseau est interrompue

- **Statut No Server :**
 - **Procédure**: Aller dans le portail TK-PF, cliquer sur “Outil Département”, “DMT”, “Server Management”.



- **Statut No Server :**
 - Cliquer sur “Factory Control” et choisir la machine dans la liste

The screenshot shows the ThyssenKrupp Presta Steering web interface. The top header includes the company logo, name, and tagline, along with a default site notice and date. A navigation bar contains links for Home, Entreprises, Clients, Savoir, Outils, and Local. The main content area is titled "Factory management for ZPointCS" and features a sub-navigation bar with "My Computer", "Factory Control" (highlighted with a red circle), "Help", "Exit", and "TKPEU". On the left, there are sections for "Outils", "Outils départements", and "Quicklinks". The main content area displays a table for machine "pff-sf-m1005" with columns for Display Name, Service Name, Status, Restart Service, and Stop Service. The table lists four services, all with a "Running" status. Below the table, it states "Pas d'erreurs détectées".

ThyssenKrupp Presta Steering
Ein Unternehmen von ThyssenKrupp Technologies

Site par défaut lundi 6 septem

Home Entreprises Clients Savoir Outils Local

ThyssenKrupp Presta Steering
Ein Unternehmen von ThyssenKrupp Technologies

Factory management for ZPointCS

My Computer **Factory Control** Help Exit TKPEU

Outils
Outils départements
- DMT -
- Production -
- DQE -
- DRH -
- DAF -
- DCG -
- DLI -
Quicklinks
Site TKT Version
Groupe

pff-sf-m1005

Display Name	Service Name	Status	Restart Service	Stop Service
AMS ZPointCS server	AMS ZPointCS server	Running	Restart	Stop
OracleOraHome92TNSListener	OracleOraHome92TNSListener	Running	Restart	Stop
OracleServiceORC1	OracleServiceORC1	Running	Restart	Stop
TwinCAT System Service	TwinCAT System Service	Running	Restart	Stop

Pas d'erreurs détectées

- **Statut No Server :**

- Contrôler si le service ZPointCS est démarré “AMS ZPointCS server”.
- Si cela est le cas, le status doit être en “Running”

pff-sf-m1005

Display Name	Service Name	Status	Restart Service	Stop Service
AMS ZPointCS server	AMS ZPointCS server	Running	Restart	Stop
OracleOraHome92TNSListener	OracleOraHome92TNSListener	Running	Restart	Stop
OracleServiceORC1	OracleServiceORC1	Running	Restart	Stop
TwinCAT System Service	TwinCAT System Service	Running	Restart	Stop

Pas d'erreurs détectées



ThyssenKrupp

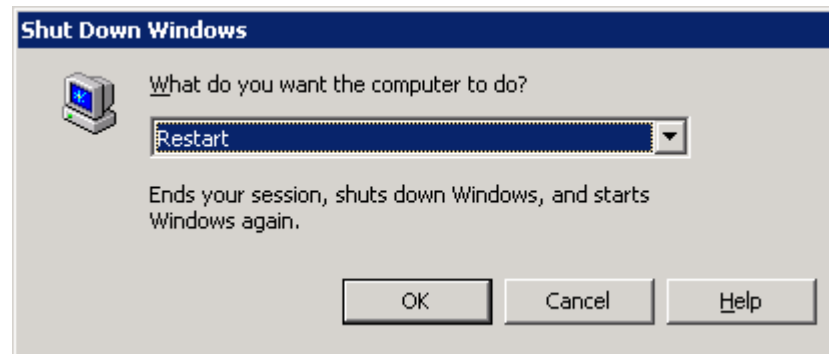
ThyssenKrupp Presta France

- **Statut No Server :**
 - Si le service n'est pas démarré, redémarré le en cliquant sur "Restart"

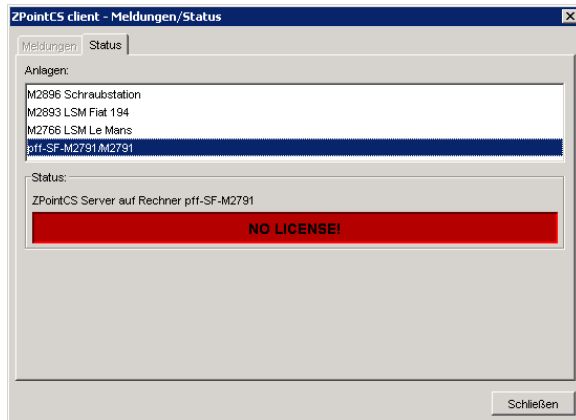
pff-sf-m1005				
Display Name	Service Name	Status	Restart Service	Stop Service
AMS ZPointCS server	AMS ZPointCS server	Running	<u>Restart</u>	<u>Stop</u>
OracleOraHome92TNSListener	OracleOraHome92TNSListener	Running	<u>Restart</u>	<u>Stop</u>
OracleServiceORC1	OracleServiceORC1	Running	<u>Restart</u>	<u>Stop</u>
TwinCAT System Service	TwinCAT System Service	Running	<u>Restart</u>	<u>Stop</u>
Pas d'erreurs détectées				

Sommaire

- **Comment rebooter le PC de production.**
 - Aller dans Démarrer (Start), => Arrêter (Shut Down), => et sélectionner la liste déroulante l'onglet Redémarrer (Restart).

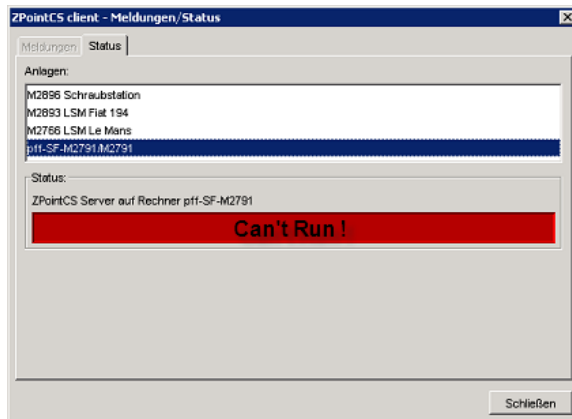


- **Statut No Licence ! :**



- **Symptômes**: L'arborescence dans ZPointCS est affichée en rouge
- **Défaut**: Le serveur ne possède pas de licence valable et ne peut démarrer.
- **Procédure**: Appeler la Hotline niveau 2 au 3314.

- **Statut Can't Run ! :**



- **Symptômes:** L'arborescence dans ZPointCS est affichée en rouge
- **Défaut:** Lors de l'initialisation du server, un défaut a été détecté et pour cette raison il ne peut pas démarrer. Des informations supplémentaires se trouvent dans un journal de bord, afin de résoudre le problème.

- **Statut Can't Run ! :**

- **Procédure:** Ouvrir l'application "Server Management", cliquer sur "Factory Control" et choisir la machine à analyser.
- Cliquer sur le nom de la machine (ex: pff-sf-m1005).

pff-sf-m1005				
Display Name	Service Name	Status	Restart Service	Stop Service
AMS ZPointCS server	AMS ZPointCS server	Running	Restart	Stop
OracleOraHome92TNSListener	OracleOraHome92TNSListener	Running	Restart	Stop
OracleServiceORC1	OracleServiceORC1	Running	Restart	Stop
TwinCAT System Service	TwinCAT System Service	Running	Restart	Stop
Pas d'erreurs détectées				
Erreurs Windows				

- **Statut Can't Run ! :**
 - Choisir le niveau de criticité de la panne par défaut (Sequence).

Logs ZPointCS

```
2009-06-04 19:00:36 [7] 00110002 database connection lost; quitting
2009-06-04 19:00:36 [4] 00000000 ---> Server stopping...
2009-06-04 19:00:36 [4] 00000000 Server was running for 50d:09:36:30 since 2009-04-15 09:24:06.356
2009-06-04 19:00:36 [4] 00000000 Server accepts no more client connections for entity 'M2767'
2009-06-04 19:00:36 [4] 00000000 Stopping coordinators and managers
2009-06-04 19:00:37 [4] 00000000 M2767(M2767) Zpointcshdcoordinator: Timer for updating BDE accepting states stopped ...
2009-06-04 19:00:37 [5] 00140111 {3208} Sending of message 'M2767: M08 Montage Blattfeder / Nadelprägen: Comm.Active.M2767.MODU
2009-06-04 19:00:37 [5] 00140111 {3152} Sending of message 'M2767: M08 Montage Blattfeder / Nadelprägen: Comm.Active.M2767.MODU
2009-06-04 19:00:37 [6] 00140110 {3152} Aborting connection to client because of transmission errors
2009-06-04 19:00:37 [4] 00000000 Server unbound for entity 'M2767'
2009-06-04 19:00:37 [4] 00000000 ---> Server cleanup omitted, no database available.
2009-06-04 19:00:37 [4] 00000000 ServicesCi: Stopping plugins ...
2009-06-04 19:00:37 [4] 00000000 ServicesCi: Plugins stopped
2009-06-04 19:00:37 [4] 00000000 ServicesCi: Connection to client 'ZPointClient_3251@pff-sf-m2767 [170.56.167.174]' closed.
2009-06-04 19:00:38 [4] 00000000 ServicesCi: Connection to client 'ZPointClient_3280@pff-sf-m2767 [170.56.167.174]' closed.
2009-06-04 19:00:38 [4] 00000000 ServicesCi: Connection to client 'ZPointClient_3298@pff-sf-m2767 [170.56.167.174]' closed.
2009-06-04 19:00:38 [4] 00000000 ServicesCi: Connection to client 'ZPointClient_3340@pff-sf-m2767 [170.56.167.174]' closed.
2009-06-04 19:00:38 [4] 00000000 ServicesCi: Connection to client 'ZPointClient_3345@PFF-WTS-RAS01 [170.56.24.31]' closed.
2009-06-04 19:00:38 [4] 00000000 ServicesCi: RMI connections closed
2009-06-04 19:00:38 [4] 00000000 ---> Server stopped
```

Choose your Error Type : **Sequence** ▼

[Download ZP logs](#)

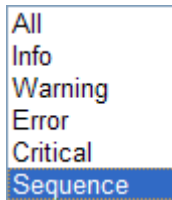


ThyssenKrupp

ThyssenKrupp Presta France

- **Statut Can't Run ! :**

- Il est également possible de choisir d'autres niveaux de criticité de panne.



- Il est possible de télécharger le fichier Log de ZpointCS dans un fichier texte afin de le sauvegarder et le mettre à disposition à la Hotline de niveau 2.

