

NETIA



Rapport d'alternance 2021/2022

8 Radio Assist



NOM : BOUHASSOUN
PRENOM : Fatima-Zahra
Session : 2021/2022
BTS SIO option SLAM
Tuteur : Pascal Lhullier

Introduction

Lors de ma deuxième année de BTS Services Informatiques aux Organisations spécialité Solutions des logiciels et métiers, j'effectue un stage du 10 septembre au 05 octobre 2021, puis je suis pris par l'entreprise pour effectuer une période d'une année d'alternance au sein du service informatique (support et test).

C'est une équipe composée d'un responsable costumer et des techniciens de support et des tests. Notre mission c'est d'assurer au quotidien le bon fonctionnement d'ensemble des logiciels NETIA ; on fournit également les versions les plus récents de ces logiciels.

Cette année d'alternance a pour but de valider mon BTS, mais aussi permettre d'acquérir de l'expérience et des compétences au niveau professionnel lors de mes interventions sur le terrain, et de consolider mes bases acquises lors de ce BTS.

1.	Remerciement :.....	4
2.	Présentation de l'entreprise NETIA :.....	5
3.	Organigramme de service support :.....	6
4.	But de travail :.....	7
4.1	Aspect de travail :.....	7
4.2	Aspect pédagogique :	7
5.	Travail réalisé	7
5.1	Support Informatique :	7
5.2	Tester les logiciels :.....	8
5.3	Développement d'une application web :.....	8
6.	Compétences acquis durant cette année :.....	9
7.	Conclusion :	10
8.	Annexes :	11
8.1	Support :	11
8.2	Tests :.....	12
8.3	Développement : Missions donnés : le 04 mai 2022 :	13

1. Remerciement :

Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, il apparaît opportun de commencer ce rapport par des remerciements, à ceux qui m'ont beaucoup appris au cours de cet alternance, ainsi qu'à ceux qui ont eu la gentillesse de faire de cette expérience professionnelle un moment très profitable.

Je souhaiterais remercier Monsieur Simon Leibovici, Bruno Tezenas du Montcel et Sébastien Torres de m'avoir recrutée en tant qu'alternante dans l'entreprise NETIA.

Je remercie également M. Pascal Lhullier mon tuteur d'alternance qui m'a accompagné tout au long de cette expérience professionnelle avec beaucoup de patience et de pédagogie.

Enfin, je remercie l'ensemble d'équipe de la société NETIA pour m'avoir accueilli durant ma deuxième année d'études et de formation en milieu professionnel.

2. Présentation de l'entreprise NETIA :

Créée le 3/9/2004, NETIA est active depuis 18 années. Le siège de la société est basé à MONTPELLIER 34070 et opère sous le code NAF 6201Z - Programmation informatique.

Cette société a pour activité principale :

Programmation informatique, programmeur informatique, Cette sous-classe comprend les activités de développement, adaptation, test et prise en charge de logiciels.

Elle comprend également la conception de programmes sur la base des instructions des utilisateurs. La conception de la structure et du contenu et l'écriture des programmes informatiques nécessaires à la création et à l'implantation de : logiciels systèmes et réseaux applications logicielles bases de données pages web l'adaptation de logiciels, c'est-à-dire la modification et la configuration d'une application existante pour la rendre opérationnelle dans l'environnement informatique du client.

Les outils NETIA faciles à utiliser, proposent toutes les fonctionnalités essentielles dans une ergonomie . . . Sur le plan juridique, NETIA prend la forme d'une SA à conseil d'administration immatriculée au greffe de Montpellier sous le numéro de SIREN 478757966.

Le président Directeur Général : M. Bruno Tezenas Du Montcel

Le directeur technique : M. Laurant Michel

Responsable de service de support technique : Simone Leibovici

Responsable des tests de logiciels : Gladys Claude-Amat

Responsable relation Client : Sébastien Torres

Parmi les clients de NETIA : Radio France, RTL, RTBF, abc news, Medi 1, Radio Qatar...

NETIA



3. Organigramme de service support :

Responsable Support technique

M. Simone Leibovici



**Spécialiste en Support technique
(Tuteur)**

M. Pascal Lhullier



Technicienne en Support technique

Mme Fatima-Zahra BOUHASSOUN

4. But de travail :

4.1 Aspect de travail :

L'objectif de mon travail au sein de NETIA est de fournir par tous moyens possibles la meilleure qualité de services pour répondre aux besoins de nos clients.

Ma mission principale aux cœurs de cette année c'est d'assurer un service de support informatique pour nos clients et d'assurer le bon fonctionnement des applications NETIA. Ainsi de participer au déploiement d'outils de productions de NETIA tel que Administrator Online. (Gestion des droits des utilisateurs et des groupes).

4.2 Aspect pédagogique :

L'alternance s'inscrit parfaitement dans le contexte du diplôme de Brevet de Technicien Supérieur en Service Informatique aux Organisations. Elle s'accorde très bien avec l'étude des Solutions Logicielles et Applications Métier effectué en cours. Elle permet, pour finir, d'apporter de l'expertise technique, ainsi qu'une excellente insertion professionnelle à l'alternant. Une de mes missions pédagogiques est de fournir un suivi de mon travail tout au long de l'année.

5. Travail réalisé

5.1 Support Informatique :

Le support informatique consiste à assurer une aide aux utilisateurs des logiciels NETIA de manière à résoudre n'importe quel problème rencontré en utilisant le logiciel **Jira** de gestion de tickets.

Nous devons aussi assurer la maintenance du matériel et être en mesure de diagnostiquer les problèmes et d'être capable de reproduire les différents incidents rencontrés par les clients. Il m'a aussi fallu anticiper les demandes des utilisateurs comme par exemple écrire une documentation visant à aider l'utilisateur dans le paramétrage de logiciel de RDDO9 avec le protocole DHD (voir annexe 1)

Ainsi de donner des exemples de paramétrage d'une option (Exemple Record IP Stream de logiciel Radio Assist Setup) Voir annexe 2.

J'ai aussi réussi à reproduire des incidents de client pour escalader les tickets au service de production → Statut Escalade (voir annexe 3)

J'ai participé aussi à l'installation des logiciels chez les clients comme France Bleu à Montpellier avec l'équipe IT de NETIA.

5.2 Tester les logiciels :

J'ai effectué des tests unitaires au sein de l'entreprise pour assurer le bon fonctionnement des logiciels Netia en utilisant le logiciel **TestRail** (un logiciel de gestion de cas de test basé sur le web, pour le but de gérer , suivre et organiser le processus de test des logiciels de l'entreprise).

Logiciel concerné : [Radio Assist](#)

Les fonctionnels : [Browser](#), [Feedral](#), [Snippet](#), [Production](#), [Record](#) (Voir annexe 5)

Les avantages d'effectuer des tests par TestRail:

- Suivre le nombre de tests planifiés
- Planifiez les tests à exécuter manuellement ou automatiquement.
- Suivez le calendrier et le budget des tests.
- Collaboration et communication entre plusieurs équipes de projet



5.3 Développement d'une application web :

J'ai participé au développement d'une site web (Administrator Online). Administrator est application/Logiciel qui permet de gérer les droits des utilisateurs et des groupes.

L'équipe de production de NETIA à décider d'améliorer cette application par le déploiement d'une application web (Administrator Online) qui doit être optimale et plus facile à utiliser pour le client afin de la présenter aux atelier NETIA 2 le 16 juin 2022. Comme une première proposition).

Le responsable de cette application m'a demandé de réaliser des maquettes (au moins 2) pour choisir une et commencer de développer les interfaces de Administrator Online.

J'ai travaillé sur ce projet en équipe avec un autre stagiaire qui a développé la partie des API. (Voir annexe 6)



Administrator
Application

6. Compétences acquis durant cette année :

En support :

- Prise en charge des tickets d'incidents
- Echanges avec les clients
- Suivi les tickets
- Reproductions d'incidents
- Recherche de solution
- Tests et livraisons de solutions.
- Remonter des bases de données des clients
- Répondre aux besoins des clients
- Réalisation des documentations pour aider les utilisateurs à configurer les logiciels NETIA
- Réaliser la release note en anglais (d'une nouvelle version d'un logiciel)
- L'analyse des logs.

En tests :

- Tester les logiciels
- Ajouter des remarques et justification de statut de test (justification d'échec)
- Effectuer des tests unitaires.
- Valider les tests afin de piloter le logiciel.

En production :

- Etude de cas
- Développer des applications
- Réalisation des maquettes des interfaces
- Développement des interfaces web.
- Conception une base de données afin de répondre aux besoins liés aux utilisateurs et droits

Aux ateliers NETIA 1 et 2 :

- Participation aux réunions d'organisation.
- Communication avec clients (mondiale, même en anglais)
- La présentation d'une application web (expliquer le fonctionnement Administrator Online)
- Participation à la présentation de service support (le déroulement)

7. Conclusion :

C'est deux années d'apprentissage et de stage m'auront permis de m'initier aux Systèmes d'information, comprendre comment sont organisés et gérés les ressources informatiques au sein d'une entreprises, comment un projet est mené ou bien encore comment être pertinent dans mon approche professionnelle.

Au cours de cette année, j'ai été confronté à de multiples projets d'entreprise, nouveauté pour moi, qui n'était alors qu'un simple étudiant. Avec l'approche technologie comme Jira, Test Rail, SharePoint, TeamViewer Windows serveur, j'ai pu compléter mes acquis scolaires et devenir meilleur dans ce milieu qu'est l'informatique. Je pense aujourd'hui avoir des capacités pertinentes à apporter à une entreprise.


8. Annexes :

8.1 Support :

- Fournir la documentation de paramétrage de RDDO :

NETIA Service Desk / NSDE-2326
RDDO9/Protocole DHD

Edit Comment Assign More HUB Reopened


Protocole DHD.pdf
393 kB

Activity

All Comments Work Log History Activity

▼ Fatima-Zahra BOUHASSOUN added a comment - 13/04/22 09:27:11 CEST

Bonjour
Nous allons chercher l'information et nous reviendrons vers vous.
Bonne journée
Fatima-Zahra

▼ Fatima-Zahra BOUHASSOUN added a comment - 13/04/22 03:00:15 CEST

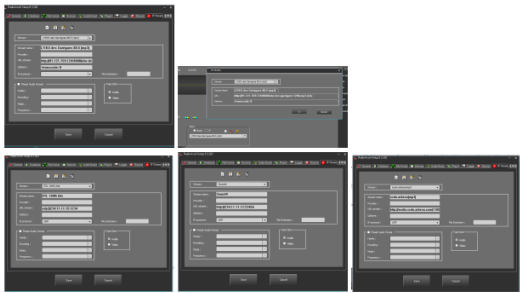
Bonjour
Voici le document :
[Protocole DHD.pdf](#)
Bonne journée
FZ

▼ rouquette added a comment - 13/04/22 04:13:05 CEST REPORTER

Merci,
Bonne journée

- Donner des exemples du paramétrage au client :

▼ Fatima-Zahra BOUHASSOUN added a comment - 10/02/22 01:50:02 CET



URL testés :
<http://audio.scdn.arkena.com/11006/franceinfo-midfi128.mp3>
tcp://user:pass@127.0.0.1:80
udp://127.0.0.1:1234/?-transcode:+pcm:48,2,24

NETIA Service Desk / NSDE-1937
New install windows 10 radioAssit version?



Edit Comment Assign More HUB Reopened

▼ Fatima-Zahra BOUHASSOUN added a comment - 27/10/21 10:14:32 CEST INTERNAL

Joey MARTIN je vais essayer de reproduire l'incident avant de répondre au client (aujourd'hui).

▼ Fatima-Zahra BOUHASSOUN added a comment - 27/10/21 04:25:03 CEST

Hello
We are reproducing the issue, and Virtual Tab must be unchecked because it doesn't allow the modification of an element in tab (a Virtual tab).
This is explained on page 24 of the user guide of tab editor.
Best regards

▼ Fatima-Zahra BOUHASSOUN added a comment - 27/10/21 04:29:07 CEST

guide user of tab editor:
[tabEditor US.pdf](#)


▼ Kevin.Rider@abc.com added a comment - 27/10/21 11:43:16 GMT+0200 REPORTER

This definitely corrected the problem! Two questions:
Does unchecking the Virtual Tab box affect any other operations?
Why is the problem present on the newer versions of RA, but not the older version?
THANKS!!!
Kevin

▼ Fatima-Zahra BOUHASSOUN added a comment - 29/10/21 10:36:25 GMT+0200

Hello Kevin.Rider@abc.com
For your first question:

- Analyser les logs :


NETIA Service Desk / NSDE-2112

Airplaylist / arrêt de log dans t_air_run

Edit
Comment
Assign
More
HUB
Reopened

AirPlaylist_202112-30-201

2.76 MB

AirPlaylist_202112-30-201

48.70 MB

airrun-unitauto.png

121 kB


Activity

All
Comments
Work Log
History
Activity

Yann Bureller added a comment - 30/12/21 11:32:22 CET

REPORTER

AirPlaylist_202112-30-201 (48.70 MB)



Fatima-Zahra BOUHASSOUN added a comment - 03/01/22 11:33:07 CET

Bonjour

merci pour ces informations, on analyse les logs et on reviendrons vers vous .

Bonne journée

F-Z

Fatima-Zahra BOUHASSOUN added a comment - 03/01/22 02:55:16 CET

INTERNAL

les logs copié dans \\172.25.169.233\Support\Incidents\FTV\NSDE-2112

Fatima-Zahra BOUHASSOUN added a comment - 04/01/22 11:48:32 CET

Bonjour

Est ce que vous avez configuré AirPlaylist avant ce problème? pouvez-vous vérifier si la case de Fill T_AIR_RUN Table est bien cochée svp?

Sinon pouvez vous nous envoyer les logs de 30/12/2021 environ 11h24min?

Pouvez-vous nous envoyer la BD?

Merci

Bonne journée

Fatima-zahra

TestRail: Runs

No test runs in TestRail are linked to this issue.

Add Run

TestRail: Cases

No test cases in TestRail are linked to this issue.

Add Test Case

8.2 Tests :

ID	Title	Assigned To	Status	II
T26883	RA - Fedérail - Conduite : Charger/décharger une conduite	F16496705955010	Passed	>
T26884	RA - Fedérail - Conduite : Créer une conduite multi-grilles		Passed	>
T26885	RA - Fedérail - Conduite : Copier une conduite		Passed	>
T26886	RA - Fedérail - Conduite : Supprimer le son associé à un pas		Passed	>
T26887	RA - Fedérail - Conduite : Modifier une conduite		Passed	>
T26888	RA - Fedérail - Conduite : Suppression d'une conduite	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26889	RA - Fedérail - Conduite : Impression d'une conduite		Passed	>
T26890	RA - Fedérail - Conduite : Choix du mode de démarrage d'un écran		Passed	>
T26891	RA - Fedérail - Conduite : Créer et remplir une conduite		Passed	>
T26892	RA - Fedérail - Conduite : Suppression d'un écran		Passed	>
T26893	RA - Fedérail - Conduite : Suppression d'un pas	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26894	RA - Fedérail - Conduite : Créer un écran vide	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26895	RA - Fedérail - Conduite : Modifier l'ordre des écrans de la conduite	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26896	RA - Fedérail - Conduite : Création d'un pas vide	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26897	RA - Fedérail - Conduite : Ecoute d'un élément de la conduite	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26898	RA - Fedérail - Conduite : Copier un écran	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26899	RA - Fedérail - Conduite : Scinder un écran existant en deux	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26900	RA - Fedérail - Multitimix : Ecoute des enchaînements avec multitimix	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26901	RA - Fedérail - Multitimix : Se déplacer à travers les enchaînements	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26902	RA - Fedérail - Multitimix : Modification de la vitesse de lecture dans multitimix	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26903	RA - Fedérail - Multitimix : Modifier l'affichage du spectre	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26904	RA - Fedérail - Multitimix : Fermeture de multitimix sans sauvegarde des modifications	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26905	RA - Fedérail - Multitimix : Suivi de l'inlink après modification de la durée d'un élément (trait gris)	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26906	RA - Fedérail - Multitimix : Réalisation d'un enchaînement avec multitimix	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26907	RA - Fedérail - Multitimix : Réalisation d'un voice track avec multitimix	Fatima-Zahra B.	Failed	>
T26908	RA - Fedérail - Multitimix : Raccourcis clavier Pg AR et Pg AV	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26909	RA - Fedérail - Pile : Créer et remplir une pile	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26910	RA - Fedérail - Pile : Modifier une pile	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26911	RA - Fedérail - Pile : Copier une pile	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26912	RA - Fedérail - Métadonnées : Ajout d'un item template métadonnées dans une conduite	F16496705955010	Passed	>
T26913	RA - Fedérail - Modèle : Générer un modèle d'écran	Fatima-Zahra B.	Passed	>
T26914	RA - Fedérail - Modèle : Générer un modèle d'émission	Fatima-Zahra B.	Passed	>

Details :

Assigned

17/03/2022 16:19 Fatima-Zahra B.

This test was assigned to Fatima-Zahra BOUHASSOUN.

Passed

17/03/2022 16:19 Fatima-Zahra B.

This test was marked as Passed.

Steps

1

Attacher l'onglet Federal et cliquez sur le bouton "Créer"

Expected Result

Une fiche d'indexation s'affiche

2

Sélectionner le type "Conduite" dans la liste déroulante. Renseigner les autres paramètres (antenne, nom, date, heure de début, heure de fin). Dans la liste déroulante "A Partir de la grille", sélectionner "Conduite vide" et cliquer sur "Créer"

Expected Result

La fiche d'indexation se ferme et la conduite créée est chargée dans Federal. Elle ne comprend qu'un écran et un pas.

3

Cliquez sur le bouton "Créer". Sélectionner le type "Conduite" dans la liste déroulante. Dans la liste déroulante "A Partir de la grille", sélectionner "Conduite vide avec émission" et cliquer sur "Créer"

Expected Result

La fiche d'indexation se ferme et la conduite créée est chargée dans Federal. Elle comprend une première émission par défaut, un écran et un pas.

4

Cliquez sur le bouton "Créer". Sélectionner le type "Conduite" dans la liste déroulante. Dans la liste déroulante "A Partir de la grille", sélectionner "Toutes les grilles" et cliquer sur "Créer"

Expected Result

La fiche d'indexation se ferme et la conduite créée est chargée dans Federal. La conduite est créée avec toutes les émissions créées dans Grid Editor pour le jour et l'antenne sélectionnés


5

Cliquez sur le bouton "Créer". Sélectionner le type "Conduite" dans la liste déroulante. Dans la liste déroulante "A Partir de la grille", sélectionner une conduite nommée (conduite à partir d'une plage horaire) et cliquer sur "Créer".

Expected Result

La fiche d'indexation se ferme et la conduite créée est chargée dans Federal. La conduite est créée à l'image de la page horaire sélectionnée (Tous les écrans et les pas sont créés à l'identique)

Actual Result




je trouve pas une conduite nommée (conduite à partir d'une plage horaire)

6

Cliquez sur le bouton "Créer". Sélectionner le type "Conduite" dans la liste déroulante et cliquer sur "Créer".

Expected Result

Une fenêtre d'erreur s'affiche (Le nom est obligatoire pour créer une conduite)



Record - Fonctionnels				Assigned To	Status	II
<input type="checkbox"/>	ID	Titre				
<input type="checkbox"/>	T28900	RA - Record	Enregistrer un flux IP avec démarrage et arrêt sur bouton	Fatima-Zahra B.	Passed	>
<input type="checkbox"/>	T28901	RA - Record	Enregistrer un flux IP avec démarrage sur bouton et arrêt sur durée	Fatima-Zahra B.	Passed	>
<input type="checkbox"/>	T28902	RA - Record	Enregistrer une source Carte "Analog/Mic/Level" avec démarrage sur bouton	Fatima-Zahra B.	Passed	>
<input type="checkbox"/>	T28903	RA - Record	Enregistrer une source Carte "Analog/Loopback" avec démarrage sur heure	Fatima-Zahra B.	Passed	>
<input type="checkbox"/>	T28904	RA - Record	Enregistrer une source Carte "Analog/Digital/ASD/ESU" avec démarrage sur niveau	Fatima-Zahra B.	Passed	>
<input type="checkbox"/>	T28905	RA - Record	Sauvegarder un enregistrement en base de données	Fatima-Zahra B.	Passed	>

8.3 Développement : Missions donnés : le 04 mai 2022 :

NETIA Dashboards Projects Issues Boards TestRail Create

RadioAssistOnline / RAO-1232

[AdmSvc] - Réalisation de maquettes de l'interface d'administration

2 of 20 Return to search

Edit Comment Assign More To Do Canceled Workflow Export

Details

Type: Story

Priority: Highest

Component/s: None

Labels: None

Epic Link: RAO - Service de gestion de logs

Sprint: Dev Team - 06, Dev Team - 07, Dev Team - 08, Dev Team - 09

Status: 10 DOO (View Workflow)

Resolution: Unresolved

People

Assignee: Fatima-Zahra BOUHASSOUN

Reporter: Olivier Beaud

Votes: 0 Vote for this issue

Watchers: 0 Start watching this issue

Dates

Created: 04/05/22 08:21:34 GMT+0200

Updated: 30/05/22 04:04:18 GMT+0200

Agile

Active Sprint: Dev Team - 09 ends 10/06/22

Completed Sprints: Dev Team - 06 ended 19/04/22, Dev Team - 07 ended 02/05/22, Dev Team - 08 ended 30/05/22

View on Board

Description

En tant qu'utilisateur je veux une maquette de l'interface d'administration des utilisateurs et groupes

Critères d'acceptances :

- plusieurs propositions brouillon (au moins 2)
- une maquette finalisée

TestRail: Results

No cases are linked to this issue

All Results For Tests For Cases For Runs

Attachments

Drop files to attach, or browse.

Issue Links

blocks

RAO-1231 [AdministratoOnline] : Réalisation de l'interface Administration TO DOO

is cloned by

RAO-1232 [AdmSvc] - Réalisation de maquettes de l'interface d'administration TO DOO

TestRail: Runs

No test runs in TestRail are linked to this issue.

Add Run

TestRail: Cases

No test cases in TestRail are linked to this issue.

Add Test Case

- Les interfaces développées :

NETIA
Administrator

Admin

Menu

Admins

Users

Rights

Search ...

Number	Group Name	Action
0	Admin	<div></div> <div></div>
1	Users	<div></div> <div></div>
2	Users_Power	<div></div> <div></div>
3	Users_AD	<div></div> <div></div>
4	Power_Group	<div></div> <div></div>
5	SeeAllBrowse	<div></div> <div></div>
6	SeeNoBrowse	<div></div> <div></div>
7	SeeNoTab	<div></div> <div></div>
8	SeeAllTab	<div></div> <div></div>
9		<div></div> <div></div>
10	MyGroup2.0	<div></div> <div></div>
11	Test-group	<div></div> <div></div>
12	test	<div></div> <div></div>
13	Admin RTB	<div></div> <div></div>

Les liens :

<https://artemis.tev.local:1500/home>

<https://artemis.tev.local:690/>