

Objet Modification de la fiche d'exploitation et/ou demande spécifique d'un site sur le Kerwin de la STEF

Révision	Date	Rédaction	Vérification	Approbation	Observations - Modifications
01	16/05/11	C. Leprêtre			Création d'origine
02	02/02/12	C. Leprêtre			Adaptation du nouveau nom STEF

Ce document ne peut être imprimé ou photocopié que pour une utilisation ponctuelle.
Vérifier la validité des copies sur le réseau informatique ou sur un standard qualité de référence.

STEF Modification et demande spécifique

Sommaire	1 - Introduction.....	3
	1.1 - Conditions	3
	1.1.1 - Versions logiciels utilisées	3
	1.1.2 - Identification du document.....	3
	1.1.3 - Liste des documents de référence du dossier technique3	
	2 - Méthodologie	4
	2.1 - Conditions de la réalisation d'une modification	4
	2.2 - Connexion et déconnection du Kerwin de la STEF.....	4
	2.3 - Mode configuration.....	4
	3 - Suppression d'un site	4
	3.1 - Mise hors service d'un site.....	4
	3.2 - Arrêt du rapatriement journalier du fichier des températures	5
	3.3 - Arrêt des séquences d'envoie de Tableau de bord et des courbes	
	3.4 - Arrêt des l'envoi des alarmes aux astreintes	6
	4 - Modification du destinataire des courbes et du tableau de bord	6
	4.1 - Demande sur la fiche d'exploitation	6
	4.2 - Ajout d'un destinataire.....	6
	4.3 - Modification d'un destinataire.....	6
	4.4 - Suppression d'un destinataire	8
	5 - Modification de l'astreinte recevant les alarmes.....	9
	5.1 - Demande sur la fiche d'exploitation	9
	5.2 - Ajout d'une astreinte	9
	5.3 - Modification d'une astreinte	10
	5.4 - Suppression d'une astreinte.....	10
	6 - Modification de l'utilisateur Kerweb 2	12
	6.1 - Demande sur la fiche d'exploitation	12
	6.2 - Ajout d'un utilisateur	12
	6.3 - Modification d'un utilisateur	13
	6.4 - Suppression d'un utilisateur	13
	7 - Modification des seuils de température.....	13
	7.1 - Demande sur la fiche d'exploitation	13
	7.2 - Modification des seuils	14
	7.3 - Suppression des seuils	16
	8 - Modification des échelles des Courbes	17
	8.1 - Modification des échelles	17
	9 - Envoi de Tableau de Bord ou de Courbe spécifique	17
	9.1 - Demande du client	18
	9.2 - Envoi d'un tableau de bord.....	18
	9.3 - Envoi de courbe	19
	10 - Tableau de Bord ou Courbe non reçu	20
	10.1 - Demande du client	20
	10.2 - Relance de l'envoi du tableau de bord ou des courbes	20
	11 - Alarme non reçu par les astreintes.....	21
	11.1 - Demande du client	21
	11.2 - Vérification de la réception du défaut par Kerwin.....	21
	11.3 - Vérification des numéros de téléphone.....	22
	11.4 - Vérification de l'envoi du défaut aux astreintes	22
	12 - Défaut appel cyclique reçu par les astreintes.....	23
	12.1 - Demande du client	23
	12.2 - Appeler le site	23
	12.3 - Revalidation des destinataires sur TBC	24
	12.4 - Revalidation des destinataires sur Xflow	24
	12.5 - Test à effectuer sur site	24

STEF Modification et demande spécifique

1 - INTRODUCTION

Ce document explique comment modifier le paramétrage sur le Kerwin de la STEF à la demande des clients.

1.1 - Conditions

1.1.1 - Versions logiciels utilisées

Ce document a été réalisé à l'aide des versions logiciel suivantes :

- Kerwin 5.1.5.
- Symantec PCanywhere 10.0.0.

1.1.2 - Identification du document

Le présent document prend le nom de fichier **STEF Modification et demande spécifique.pdf**

1.1.3 - Liste des documents de référence du dossier technique

Désignation	Document	Révision
Accès au Kerwin	STEF Accès Kerwin.pdf	03
Ajout d'un nouveau site sous Kerwin	STEF Mise en service.pdf	03
Modification à la demande du client	STEF Modification et demande spécifique.pdf	02
Rapport d'intervention	STEF Rapport d'intervention	06

2 - METHODOLOGIE

2.1 - Conditions de la réalisation d'une modification

Pour pouvoir réaliser une modification d'un site, il faut :

- Avoir reçu la fiche d'exploitation modifiée au format Excel de la part de la STEF

Copier cette fiche d'exploitation dans le répertoire :

- N:\SAV\EN_COURS\CLIENTS\STEF TFE\FICHES SITES\xxx_localité_métier

Où « xxx_localité_métier » correspond au nom du site (ex : 180_STRASBOURG_EFF2).

2.2 - Connexion et déconnection du Kerwin de la STEF

Voir la procédure **STEF Accès Kerwin.pdf** pour accéder au Kerwin.

2.3 - Mode configuration

Pour pouvoir modifier le paramétrage du Kerwin, il faut passer en mode configuration.

Cliquer sur l'icône « Passer en mode configuration ».



3 - SUPPRESSION D'UN SITE

3.1 - Mise hors service d'un site

Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Site ».

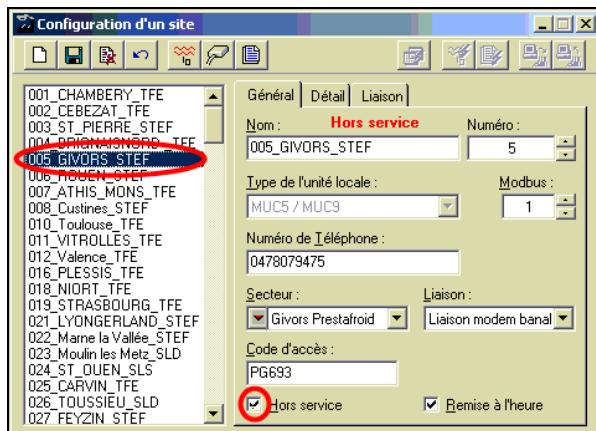


Dans la fenêtre **Configuration d'un site**, sélectionner le site à mettre hors service.

Dans l'onglet **Détail**, décochez l'appel cyclique.

Dans l'onglet **Général**, cochez la case « Hors service ».

STEF Modification et demande spécifique



Cliquer sur l'icône « Enregistrer ».



Fermer la fenêtre Configuration d'un site.

3.2 - Arrêt du rapatriement journalier du fichier des températures

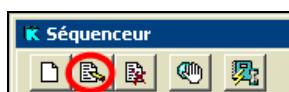
Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Séquenceur ».



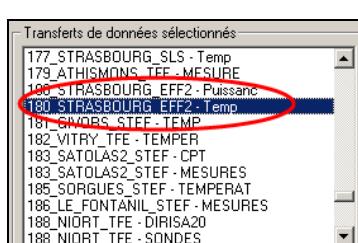
Dans la fenêtre Séquenceur, sélectionner dans le champ Description : la tâche « Transfert 1 jours Données ».



Cliquer sur l'icône « Modifier une tâche ».



Dans la fenêtre Edition d'une action programmée, aller dans l'onglet Transfert de données. Sélectionner dans le champ Transferts de données sélectionnés : les fichiers du site à supprimer.



STEF Modification et demande spécifique

Cliquer sur l'icône « Supprimer des éléments ».



Dans la fenêtre **Edition d'une action programmée**, cliquer sur l'icône « OK ».

Fermer la fenêtre **Séquenceur**.

3.3 - Arrêt des séquences d'envoie de Tableau de bord et des courbes

Voir chapitre **4.4 – Suppression d'un destinataire**.

3.4 - Arrêt des l'envoi des alarmes aux astreintes

Voir chapitre **5.4 – Suppression d'une astreinte**.

Supprimer le programme d'astreinte, la procédure et les directions d'astreintes.

4 - MODIFICATION DU DESTINATAIRE DES COURBES ET DU TABLEAU DE BORD

4.1 - Demande sur la fiche d'exploitation

Sur la fiche d'exploitation dans le tableau des Courbes et du Tableau de Bord, le nouveau destinataire est en général surligné, tandis que le destinataire à supprimer ou à remplacer n'est plus présent.

Destinataires (Nom, Prénom)	Fonction	Adresse e-mail	Jour et Heure d'envoi	Visa des courbes
Ali kafy	RT	kafy.ali@stef-tfe.com	Lundi à 8h	Oui
Rohr Régis	Responsable exploitation	regis.rohr@stef-tfe.com	Lundi à 8h	Oui

4.2 - Ajout d'un destinataire

Voir le document **STEF Mise en service.pdf** au chapitre **6 – Création des destinataires et envois de mail**.

4.3 - Modification d'un destinataire

Il faut vérifier si le nouveau destinataire existe déjà dans la base de Kerwin.

Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Envoi de Fax ou de Mail ».



Dans la fenêtre **Sélection du destinataire**, repérer dans le champ **Destinataires disponibles** : la présence du destinataire (listé par prénom-nom).

STEF Modification et demande spécifique



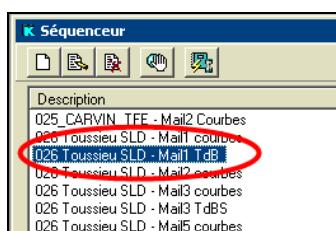
Si le destinataire n'est pas présent, voir le document **STEF Mise en service.pdf** au chapitre **6.2 – Création des destinataires** pour le créer.

Fermer la fenêtre **Sélection du destinataire**.

Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Séquenceur ».



Dans la fenêtre **Séquenceur**, sélectionner dans le champ **Description** : la tâche du site à modifier.

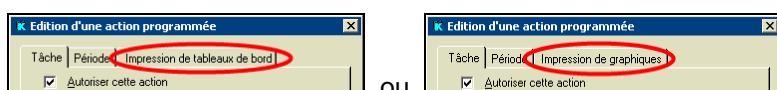


ATTENTION comme le nom du destinataire n'est pas apparent dans la description, il faudra les vérifier un par un.

Cliquer sur l'icône « Modifier une tâches ».



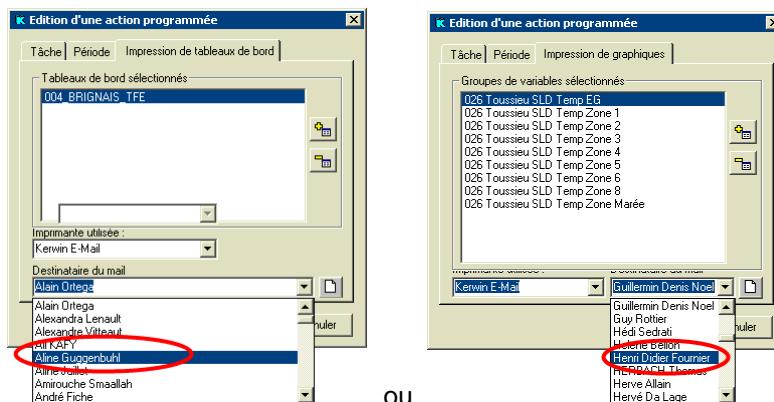
Dans la fenêtre **Edition d'une action programmée**, aller dans le dernier onglet.



Repérer dans le champ **Destinataire du mail** : le destinataire à être remplacer et sélectionner le nouveau destinataire.

Valider en cliquant sur l'icône « OK ».

STEF Modification et demande spécifique



ATTENTION il faut faire la modification pour la tâche des Courbes et pour la tâche du Tableau de Bord comme sur les captures d'écran ci-dessus.

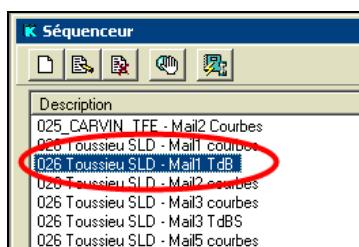
Fermer la fenêtre Séquenceur.

4.4 - Suppression d'un destinataire

Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Séquenceur ».



Dans la fenêtre Séquenceur, sélectionner dans le champ Description : la séquence du site à supprimer.

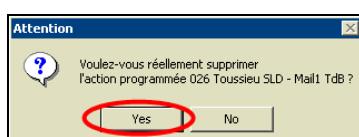


ATTENTION comme le nom du destinataire n'est pas apparent dans la description, il faudra les vérifier un par un.

Cliquer sur l'icône « Supprimer une tâches ».



Valider en cliquant sur l'icône « Yes ».



ATTENTION il faut faire la suppression pour la tâche des Courbes et pour la tâche du Tableau de Bord.

STEF Modification et demande spécifique

Fermer la fenêtre Séquenceur.

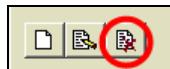
Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Envoi de Fax ou de Mail ».



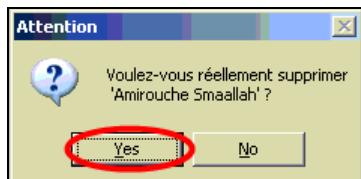
Dans la fenêtre Sélection du destinataire, sélectionner dans le champ Destinataires disponibles : le destinataire à supprimer (listé par prénom-nom).



Cliquer sur l'icône « Supprimer ».



Valider en cliquant sur l'icône « OK ».



ATTENTION si le destinataire est aussi utilisé pour d'autres sites, un message l'indique et vous ne pouvez pas le supprimer.

Fermer la fenêtre Sélection du destinataire.

5 - MODIFICATION DE L'ASTREINTE RECEVANT LES ALARMES

5.1 - Demande sur la fiche d'exploitation

Sur la fiche d'exploitation dans le tableau des destinataires des alarmes, la nouvelle astreinte est en général surlignée, tandis que l'astreinte à supprimer ou à remplacer n'est plus présente.

Destinataires	N° de GSM
1 Ali kafy	0620735877
2 Régis Rohr	0619536005
3	

5.2 - Ajout d'une astreinte

STEF Modification et demande spécifique

Voir le document **STEF Mise en service.pdf** au chapitre **7 – Création des astreintes et du programme d'astreinte**.

5.3 - Modification d'une astreinte

Dans Kerwin, sélectionner dans le menu déroulant **Paramétrage** : « Astreinte → Directions »

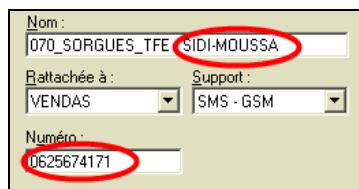


Dans la fenêtre **Directions d'astreinte**, sélectionner la direction d'astreinte à être modifiée.



Remplacer dans le champ **Nom** : le nom de l'astreinte par celui de la nouvelle astreinte.

Remplacer dans le champ **Numéro** : le numéro de téléphone par celui de la nouvelle astreinte.



Cliquer sur l'icône « Enregistrer ».



Fermer la fenêtre **Directions d'astreinte**.

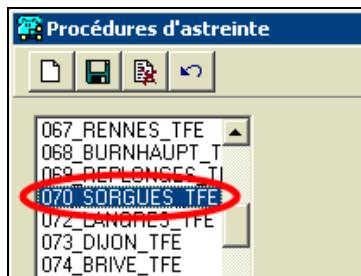
5.4 - Suppression d'une astreinte

Dans Kerwin, sélectionner dans le menu déroulant **Paramétrage** : « Astreinte → Procédures »



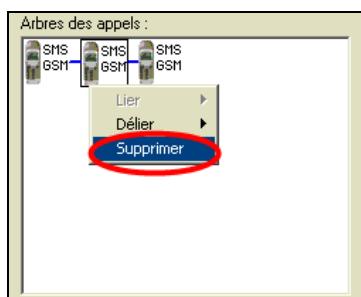
Dans la fenêtre **Procédures d'astreinte**, sélectionner la procédure d'astreinte du site.

STEF Modification et demande spécifique



Il faut repérer l'astreinte à supprimer dans le champ **Arbres des appels** : en mettant le curseur de la souris sur l'icône d'une astreinte fait apparaître le nom de la direction en bas de la fenêtre.

Dans le champ **Arbres des appels** : faire un clic droit sur l'icône de l'astreinte à supprimer et sélectionner dans le menu « Supprimer ».

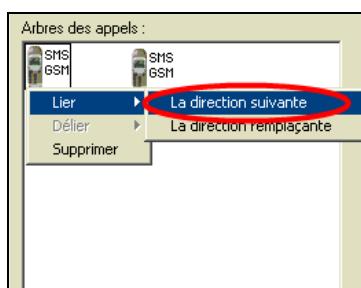


ATTENTION si l'astreinte à supprimer est le premier des icônes du champ **Arbres des appels**, il faut tous les supprimer et récréer de nouveau la procédure.

Voir le document **STEF Mise en service.pdf** au chapitre **7.3 – Création de la procédure d'astreinte**.

Il faut rattacher les directions qui ont été séparées suite à la suppression d'une astreinte.

Faire un clic droit sur l'icône de l'astreinte devant la coupure et sélectionner dans le menu « Lier → La direction suivante ».

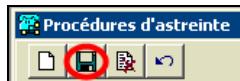


Faire glisser le cadre de la première astreinte sur la suivante, ce qui va lier les deux directions d'astreinte par un trait bleu.



Cliquer sur l'icône « Enregistrer ».

STEF Modification et demande spécifique

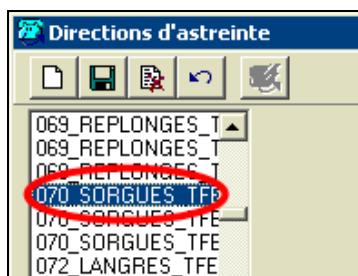


Fermer la fenêtre **Procédures d'astreinte**.

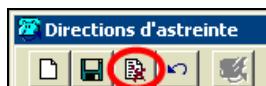
Dans Kerwin, sélectionner dans le menu déroulant **Paramétrage** : « Astreinte → Directions »



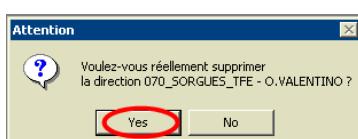
Dans la fenêtre **Directions d'astreinte**, sélectionner la direction d'astreinte à être supprimée.



Cliquer sur l'icône « Supprimer ».



Valider en cliquant sur l'icône « Yes ».



Fermer la fenêtre **Directions d'astreinte**.

6 - MODIFICATION DE L'UTILISATEUR KERWEB 2

6.1 - Demande sur la fiche d'exploitation

Sur la fiche d'exploitation dans la partie consultation des informations à distance via Kerweb, le nouvel utilisateur est en général surligné, tandis que l'utilisateur à supprimer ou à remplacer n'est plus présent.

Nom et prénom de l'utilisateur	Nom d'utilisateurs	Mot de passe
Ali kafy	KAFY	ALI
Rohr Régis	REGIS	ROHR

6.2 - Ajout d'un utilisateur

STEF Modification et demande spécifique

Voir le document **STEF Mise en service** au chapitre **8 – Création des utilisateurs Kerweb 2.**

6.3 - Modification d'un utilisateur

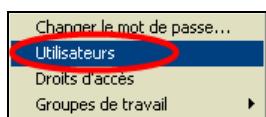
Il faut ajouter le nouvel utilisateur (chapitre **6.2**) et supprimer l'ancien utilisateur (chapitre **6.4**).

6.4 - Suppression d'un utilisateur

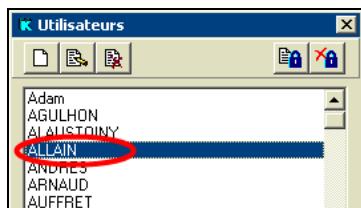
ATTENTION l'utilisateur peut avoir accès à d'autres sites.

Dans ce cas, voir le document **STEF Mise en service** au chapitre **8.4 – Ajout dans un groupe de travail** et désélectionner le secteur du site auquel l'utilisateur n'a plus les droits.

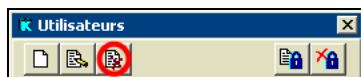
Dans Kerwin, sélectionner dans le menu déroulant **Maintenance** : « Utilisateurs ».



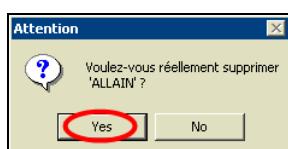
Dans la fenêtre **Utilisateurs**, sélectionner dans le champ : l'utilisateur à supprimé.



Cliquer sur l'icône « Supprimer ».



Valider en cliquant sur l'icône « Yes ».



Fermer la fenêtre **Utilisateurs**.

7 - MODIFICATION DES SEUILS DE TEMPERATURE

7.1 - Demande sur la fiche d'exploitation

Sur la fiche d'exploitation dans la partie alarmes de températures, les nouvelles valeurs de seuil Mini et Maxi sont en général surlignées, tandis celles à supprimer ou à remplacer ne sont plus présentes.

STEF Modification et demande spécifique

Numéro d'ordre	Libellés	Temps d'alarme (en seconde)	Présentes sur tableau de bord	Présentes sur Courbes	Destinataires des alarmes	Valeur de référence (°C)	Seuil d'alarme mini (°C)	Seuil d'alarme maxi (°C)
S1	Temp. Plate-forme zone 1	1800	oui	oui	1 à 2	+2/+4	0	6
S2	Temp. Plate-forme zone 2	1800	oui	oui	1 à 2	+2/+4	0,5	6
S3	Temp. Plate-forme zone 3	1800	oui	oui	1 à 2	+2/+4	0,5	6
S4	Temp. Plate-forme zone 4	1800	oui	oui	1 à 2	+2/+4	0,5	6
S5	T° extérieure	-	oui	oui	-	-	-	-
S6	T° EG	1800	oui	oui	1 à 2	-8/-4 °C	-10 °C	1 °C
I10	T° eau glycolée sortie évaporateur	900s	oui	oui	1 à 2	-	-2,5	-

7.2 - Modification des seuils

Se connecter à l'unité locale et modifier les seuils d'alarmes de la zone de température.

Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Administration de tableaux de bord ».



Dans la fenêtre **Tableau de bord**, sélectionner dans la liste des tableaux de bord : le tableau de bord à modifier.



Cliquer sur l'icône « Ouverture du tableau de bord ».



Dans la fenêtre **Edition de tableaux de bord**, sur la ligne de la zone de température dont les seuils sont à modifier, saisir dans les colonnes correspondantes : la nouvelle température de référence et les nouvelles tolérances mini et maxi.

	T° à 8 h 00	T° mini / 24 h	T° maxi / 24 h	T° de référence	Tolérance mini	Tolérance maxi
Temp. Plateforme zone 1	3,25	1,80	3,40	+2/+4	0 °C	6 °C
Temp. Plateforme zone 2	2,90	1,90	3,20	+2/+4	0,5 °C	6 °C
Temp. Plateforme zone 3	2,35	1,50	2,80	+2/+4	0,5 °C	6 °C
Temp. Plateforme zone 4	1,75	1,40	2,80	+2/+4	0,5 °C	6 °C
Temp. extérieure	18,35	13,60	19,40	--	--	--

Faire un double clic gauche sur la case de la ligne de la zone de température et de la colonne « T° à 8h00 ».

	T° à 8 h 00	T° mini / 24 h	T° maxi / 24 h
Temp. Plateforme zone 1	3,25	1,80	3,40
Temp. Plateforme zone 2	2,90	1,90	3,20
Temp. Plateforme zone 3	2,35	1,50	2,80
Temp. Plateforme zone 4	1,75	1,40	2,80
Temp. extérieure	18,35	13,60	19,40

Dans la fenêtre de la cellule, saisir dans le champ **Min** : la nouvelle valeur du seuil mini.

Saisir dans le champ **Max** : la nouvelle valeur du seuil maxi.

Valider en cliquant sur l'icône « Appliquer » et fermer la fenêtre de la cellule.

STEF Modification et demande spécifique



Refaire la même manipulation pour les colonnes « T° mini / 24h » et « T° maxi / 24h ».

Cliquer sur l'icône « Enregistrer ».

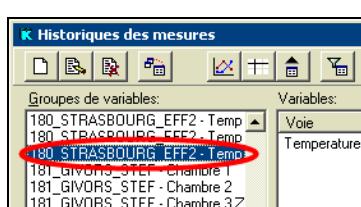


Fermer la fenêtre **Edition de tableaux de bord**.

Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Consultation des graphiques ».



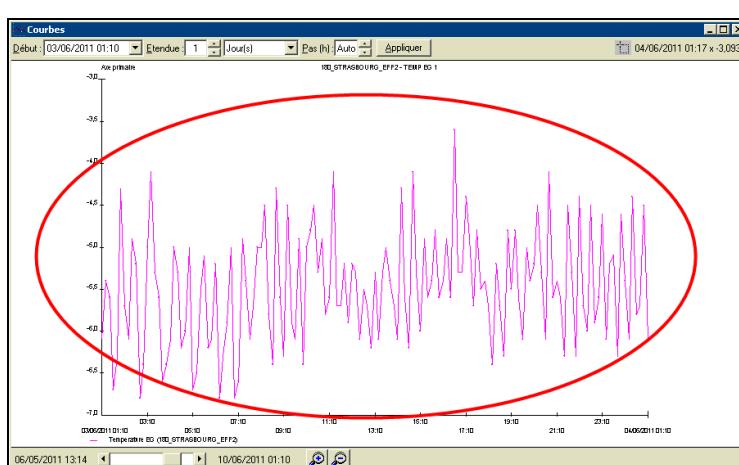
Dans la fenêtre **Historiques des mesures**, sélectionner dans le champ **Groupes de variables** : la zone de température dont les seuils sont à modifier.



Cliquer sur l'icône « Représentation graphique ».



Dans la fenêtre **Courbes**, faire un clic droit n'importe où dans la courbe.



Dans la fenêtre **Propriétés des graphiques**, dans l'onglet **Objets**, sélectionner dans le menu déroulant : la tolérance mini.

Saisir dans le champ **Valeur** : la nouvelle tolérance mini.

STEF Modification et demande spécifique



Refaire la même manipulation pour la tolérance maxi et valider en cliquant sur l'icône « OK ».

Adapter l'échelle de la courbe pour les nouvelles valeurs (voir chapitre 8 – **Modification des échelles des courbes**).

Fermer la fenêtre **Courbe** et fermer la fenêtre **Historiques des mesures**.

7.3 - Suppression des seuils

Se connecter à l'unité locale et verrouiller l'alarme de la zone de température.

Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Administration de tableaux de bord ».



Dans la fenêtre **Edition de tableaux de bord**, sur la ligne de la zone de température dont les seuils sont à supprimer, saisir dans les colonnes tolérance de référence, mini et maxi : --.

	T°	T° mini	T° maxi	T° de	Tolérance	Tolérance
	à 8 h 00	/ 24 h	/ 24 h	référence	mini	maxi
Temp. Plateforme zone 1	3,25	1,80	3,40	+2/+4	0 °C	6 °C
Temp. Plateforme zone 2	2,90	1,90	3,20	+2/+4	0,5 °C	6 °C
Temp. Plateforme zone 3	2,35	1,50	2,80	+2/+4	0,5 °C	6 °C
Temp. Plateforme zone 4	1,75	1,40	2,80	--	--	--
Temp. extérieure	18,35	13,60	19,40	--	--	--

Faire un double clic gauche sur la case de la ligne de la zone de température et de la colonne « T° à 8h00 ».

	T°	T° mini	T° maxi
	à 8 h 00	/ 24 h	/ 24 h
Temp. Plateforme zone 1	3,25	1,80	3,40
Temp. Plateforme zone 2	2,90	1,90	3,20
Temp. Plateforme zone 3	2,35	1,50	2,80
Temp. Plateforme zone 4	1,75	1,40	2,80
Temp. extérieure	18,35	13,60	19,40

Dans la fenêtre de la cellule, supprimer dans le champ **Min** : la valeur du seuil mini.

Supprimer dans le champ **Max** : la valeur du seuil maxi.

Valider en cliquant sur l'icône « Appliquer » et fermer la fenêtre de la cellule.



Refaire la même manipulation pour les colonnes « T° mini / 24h » et « T° maxi / 24h ».

Cliquer sur l'icône « Enregistrer ».

STEF Modification et demande spécifique



Fermer la fenêtre **Edition de tableaux de bord**.

Afficher la courbe de température dont les seuils sont à supprimer, voir la méthode dans le chapitre **6.2 – Modification des seuils** et faire un clic droit n'importe où dans la courbe.

Dans la fenêtre **Propriétés des graphiques**, dans l'onglet **Objets**, sélectionner dans le menu déroulant : la tolérance mini.

Cliquer sur l'icône « Supprimer ».



Refaire la même manipulation pour la tolérance maxi et valider en cliquant sur l'icône « OK ».

Adapter l'échelle de la courbe pour les nouvelles valeurs (voir chapitre **8 – Modification des échelles des courbes**)

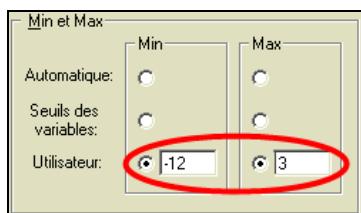
Fermer la fenêtre **Courbe** et fermer la fenêtre **Historiques des mesures**.

8 - MODIFICATION DES ECHELLES DES COURBES

8.1 - Modification des échelles

Afficher la courbe de température dont les échelles sont à modifier (voir la méthode dans le chapitre **6.2 – Modification des seuils**) et faire un clic droit n'importe où dans la courbe.

Dans la fenêtre **Propriétés des graphiques**, dans l'onglet **Axes Y**, cocher dans le champ **Utilisateur** : les deux cases pour Min et Max si ce n'est déjà fait. Saisir dans le même champ la nouvelle échelle de la courbe. Valider en cliquant sur l'icône « OK ».



Fermer la fenêtre **Courbe** et fermer la fenêtre **Historiques des mesures**.

9 - ENVOI DE TABLEAU DE BORD OU DE COURBE SPECIFIQUE

STEF Modification et demande spécifique

9.1 - Demande du client

Le client peut demander par email ou téléphone de lui faire parvenir des tableaux de bord et/ou des courbes d'une date précise.

9.2 - Envoi d'un tableau de bord

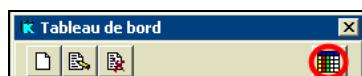
Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Administration de tableaux de bord ».



Dans la fenêtre **Tableau de bord**, sélectionner dans la liste des tableaux de bord : le tableau de bord à envoyer.

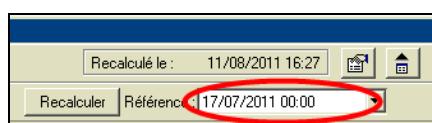


Cliquer sur l'icône « Ouverture du tableau de bord ».



Dans la fenêtre **Edition de tableaux de bord**, sélectionner dans le champ **Référence** : la date à 0h00 du tableau de bord à envoyer.

Cliquer sur l'icône « Recalculer ».



Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Envoi de Fax ou de Mail ».



Dans la fenêtre **Sélection du destinataire**, sélectionner dans le champ **Destinataires disponibles** : le destinataire recevant le tableau de bord.

Cliquer sur l'icône « Ajouter à la sélection ».

Valider en cliquant sur l'icône « OK ».

STEF Modification et demande spécifique



Fermer la fenêtre Edition de tableaux de bord puis fermer la fenêtre Tableau de bord.

9.3 - Envoi de courbe

Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Consultation des graphiques ».



Dans la fenêtre Historiques des mesures, sélectionner dans le champ Groupes de variables : la courbe à envoyer.

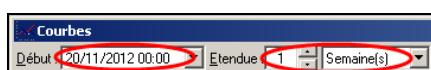


Cliquer sur l'icône « Représentation graphique ».



Dans la fenêtre Courbes, sélectionner dans le champ Début : la date de départ à 0h00 de la courbe à envoyer.

Saisir dans le champ Etendue : la longueur de la courbe (en général 1 semaine).
Cliquer sur l'icône « Appliquer ».



Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Envoi de Fax ou de Mail ».



Dans la fenêtre Sélection du destinataire, sélectionner dans le champ Destinataires disponibles : le destinataire recevant la courbe.

Cliquer sur l'icône « Ajouter à la sélection ».
Valider en cliquant sur l'icône « OK ».

STEF Modification et demande spécifique



Fermer la fenêtre **Édition de tableaux de bord** puis fermer la fenêtre **Courbes**.

10 - TABLEAU DE BORD OU COURBE NON REÇU

10.1 - Demande du client

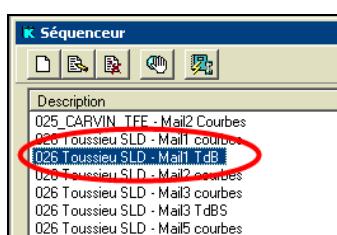
Le client peut prévenir par email ou téléphone qu'il n'a pas reçu comme prévu les tableaux de bord et/ou les courbes.

10.2 - Relance de l'envoi du tableau de bord ou des courbes

Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Séquenceur ».



Dans la fenêtre **Séquenceur**, sélectionner dans le champ **Description** : la tâche d'envoi du tableau de bord ou des courbes.



Cliquer sur l'icône « Modifier une tâches ».



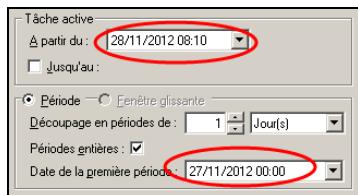
Dans la fenêtre **Édition d'une action programmée**, dans l'onglet **Période**, vérifier les dates.

Pour les tableaux de bord :

Selectionner dans le champ **A partir du** : la date de l'envoi du tableau de bord.

Selectionner dans le champ **Date de la première période** : la date J-1 de la date de l'envoi à 00h00.

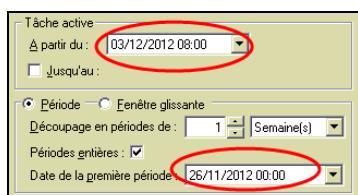
STEF Modification et demande spécifique



Pour les courbes :

Selectionner dans le champ **A partir du** : la date de l'envoi de la courbe (en général le lundi).

Selectionner dans le champ **Date de la première période** : la date S-1 de la date de l'envoi à 00h00.



ATTENTION pour le tableau de bord on envoi tous les jours le tableau de la veille et pour les courbes on envoi tous les lundis les courbes de la semaine précédente.

Cliquer sur l'icône « Action immédiate ».



Fermer la fenêtre **Séquenceur**.

11 - ALARME NON REÇU PAR LES ASTREINTES

11.1 - Demande du client

Le client peut prévenir par email ou téléphone qu'il n'a pas reçu comme prévu les défauts.

11.2 - Vérification de la réception du défaut par Kerwin

ATTENTION un défaut est transmit par le site seulement si la durée du défaut dépasse la temporisation indiqué dans la configuration du site.

Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Consulter les défauts en cours ».



Dans la fenêtre **Événements – [Défauts en cours]**, cliquer sur l'icône « Filtrer les événements ».

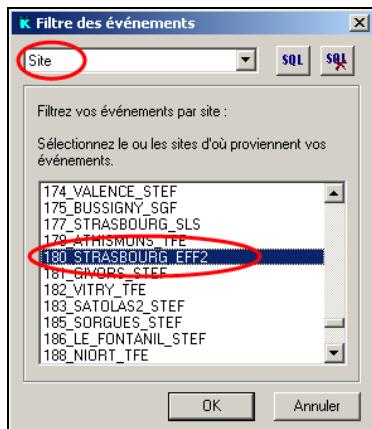


Dans la fenêtre **Filtre des événements**, sélectionner dans le menu déroulant : Site.

Selectionner dans le champ **Filtrez vos événements par site** : le site en question.

Valider en cliquant sur l'icône « OK ».

STEF Modification et demande spécifique



Dans la fenêtre **Événements – [Défauts en cours]**, repérer le défaut en question.

Numéro	Date/heure	Description	Site	Libellé	Statut	Valeur	Durée de défaut	Frg Astreinte
4009208	27/11/2012 11:19:00	27/11/2012 11:19:00 180_STRAWSBURG_EFF2		Température EG	Bureau	1,4 degC		180_STRAWSBURG_EFF2
4011645	27/11/2012 11:19:01	27/11/2012 11:19:41 180_STRAWSBURG_EFF2		Appel cyclique	Défaut	1440,0		180_STRAWSBURG_EFF2
4009402	26/11/2012 12:10:40	26/11/2012 12:10:40 180_STRAWSBURG_EFF2		Température EG	Bureau	-1,4 degC		180_STRAWSBURG_EFF2
4009211	26/11/2012 11:19:15	26/11/2012 11:19:15 180_STRAWSBURG_EFF2		Appel cyclique	Défaut	1,4 degC	31m:4s	180_STRAWSBURG_EFF2
4009469	26/11/2012 09:51:59	26/11/2012 09:51:59 180_STRAWSBURG_EFF2		Température EG	Bureau	Normal		180_STRAWSBURG_EFF2
4006898	26/11/2012 05:46:17	26/11/2012 05:46:17 180_STRAWSBURG_EFF2		Défaut pression circuit hydraulique	Bureau	Défaut	40m:20s	180_STRAWSBURG_EFF2
4005352	24/11/2012 11:19:00	24/11/2012 11:19:00 180_STRAWSBURG_EFF2		Défaut pression circuit hydraulique	Bureau	Normal		180_STRAWSBURG_EFF2
4005550	24/11/2012 11:19:00	24/11/2012 11:19:02 180_STRAWSBURG_EFF2		Appel cyclique	Défaut	1440,0		180_STRAWSBURG_EFF2
4004549	23/11/2012 11:19:00	23/11/2012 11:19:17 180_STRAWSBURG_EFF2		Appel cyclique	Défaut	1440,0		180_STRAWSBURG_EFF2
4004550	23/11/2012 11:19:00	23/11/2012 11:19:18 180_STRAWSBURG_EFF2		Appel cyclique	Défaut	1440,0		180_STRAWSBURG_EFF2
4004551	23/11/2012 11:19:07	23/11/2012 11:19:25 180_STRAWSBURG_EFF2		Appel cyclique	Défaut	1440,0		180_STRAWSBURG_EFF2
4004552	22/11/2012 08:51:07	22/11/2012 08:51:19 180_STRAWSBURG_EFF2		Température plate force zone2 Bureau	Bureau	1,4 degC		180_STRAWSBURG_EFF2
4002547	22/11/2012 05:19:30	22/11/2012 05:19:31 180_STRAWSBURG_EFF2		Température plate force zone2 Bureau	Défaut	0,5 degC	3h11m37s	180_STRAWSBURG_EFF2
4004553	22/11/2012 05:19:14	22/11/2012 05:19:28 180_STRAWSBURG_EFF2		Température plate force zone2 Bureau	Bureau	1,4 degC		180_STRAWSBURG_EFF2
4004554	22/11/2012 05:19:14	22/11/2012 05:19:38 180_STRAWSBURG_EFF2		Température plate force zone2 Bureau	Bureau	1,4 degC	3h11m38s	180_STRAWSBURG_EFF2
4004555	21/11/2012 11:19:00	21/11/2012 11:19:01 180_STRAWSBURG_EFF2		Appel cyclique	Défaut	1440,0		180_STRAWSBURG_EFF2
4004556	21/11/2012 09:01:36	21/11/2012 09:01:45 180_STRAWSBURG_EFF2		Température plate force zone2 Bureau	Bureau	1,5 degC		180_STRAWSBURG_EFF2
4004557	21/11/2012 09:01:36	21/11/2012 09:01:52 180_STRAWSBURG_EFF2		Température plate force zone2 Bureau	Défaut	2h52m24s		180_STRAWSBURG_EFF2
4004558	21/11/2012 09:13:15	21/11/2012 09:14:44 180_STRAWSBURG_EFF2		Température plate force zone2 Bureau	Bureau	1,3 degC		180_STRAWSBURG_EFF2
4004559	21/11/2012 02:19:12	21/11/2012 02:19:12 180_STRAWSBURG_EFF2		Température plate force zone2 Bureau	Défaut	0,4 degC	57m12s	180_STRAWSBURG_EFF2
4004560	21/11/2012 02:19:14	21/11/2012 02:19:12 180_STRAWSBURG_EFF2		Température plate force zone2 Bureau	Bureau	1,4 degC		180_STRAWSBURG_EFF2
4004561	21/11/2012 02:19:14	21/11/2012 02:19:12 180_STRAWSBURG_EFF2		Température plate force zone2 Bureau	Défaut	40m:48s		180_STRAWSBURG_EFF2
4004562	20/11/2012 23:51:04	20/11/2012 23:51:11 180_STRAWSBURG_EFF2		Température plate force zone2 Bureau	Bureau	1,3 degC		180_STRAWSBURG_EFF2
4004644	20/11/2012 22:51:04	20/11/2012 22:51:11 180_STRAWSBURG_EFF2		Température plate force zone2 Bureau	Défaut	0,5 degC	38m	180_STRAWSBURG_EFF2
4004535	20/11/2012 19:35:51	20/11/2012 19:35:50 180_STRAWSBURG_EFF2		Température plate force zone2 Bureau	Bureau	1,2 degC		180_STRAWSBURG_EFF2

Faire la même recherche dans la fenêtre **Événements – [Historique]**,



Si le défaut est présent dans une des deux tables d'événements, aller au chapitre **11.3 – Vérification des numéros de téléphone**. Sinon, il faut se connecter au site pour voir la cause du problème.

Fermer les deux fenêtres **Événements**.

11.3 - Vérification des numéros de téléphone

Vérifier les numéros de téléphone portable ainsi que les paramètres des directions et des procédures d'astreintes.

Voir le document **STEF Mise en service.pdf** au chapitre **7 – Création des astreintes et du programme d'astreinte**.

Si le numéro et le paramétrage sont correct, aller au chapitre **11.4 – Vérification de l'envoi de défaut aux astreintes**. Sinon, corriger la direction ou la procédure d'astreinte.

11.4 - Vérification de l'envoi du défaut aux astreintes

Dans Windows, aller dans le sous-répertoire Log (D:\Schneider Electric\Kerwin\log) et repérer le log du jour au les alertes d'astreintes n'ont pas été transmises.

STEF Modification et demande spécifique

Name	Size	Type	Date Modified	Attributes
log12353.log	591 KB	Text Document	18/12/2012 14:56	A
log12352.log	1 292 KB	Text Document	17/12/2012 23:57	A
log12351.log	305 KB	Text Document	16/12/2012 23:56	A
log12350.log	496 KB	Text Document	15/12/2012 23:59	A
log12349.log	2 034 KB	Text Document	14/12/2012 23:59	A
log12348.log	766 KB	Text Document	13/12/2012 23:48	A
log12347.log	699 KB	Text Document	12/12/2012 23:27	A
log12346.log	658 KB	Text Document	11/12/2012 23:58	A
log12345.log	3 637 KB	Text Document	10/12/2012 23:59	A

Dans le fichier log, rechercher les envois réussis des SMS aux astreintes.

```
16/12/2012 23:56:42 Appel de '203_BURNHAUPT_STEF_T - thomas' (1 événement, #4062350)
16/12/2012 23:56:42 Appel de '203_BURNHAUPT_STEF_T - Trimail' (1 événement, #4062350)
16/12/2012 23:56:42 203_BURNHAUPT_STEF_T - thomas: Recherche d'un modem GSM...
16/12/2012 23:56:42 203_BURNHAUPT_STEF_T - Trimail: Recherche d'un modem GSM...
16/12/2012 23:56:43 203_BURNHAUPT_STEF_T - thomas: Envoi d'un message SMS...
16/12/2012 23:56:43 203_BURNHAUPT_STEF_T - Trimail: Envoi d'un message SMS...
16/12/2012 23:56:48 203_BURNHAUPT_STEF_T - thomas: succès
16/12/2012 23:56:48 Succès de l'appel de '203_BURNHAUPT_STEF_T - thomas'
16/12/2012 23:56:48 203_BURNHAUPT_STEF_T - Trimail: succès
16/12/2012 23:56:48 Succès de l'appel de '203_BURNHAUPT_STEF_T - Trimail'
16/12/2012 23:56:48 Acquit de l'événement #4062350
16/12/2012 23:56:48 Acquit de l'événement #4062350
```

Si l'envoi aux astreintes est un succès, le défaut a bien été transmit. Sinon, il faut faire une expertise des débug et log pour déterminer la cause.

Fermer le fichier log.

12 - DEFAUT APPEL CYCLIQUE REÇU PAR LES ASTREINTES

12.1 - Demande du client

Le client peut prévenir par email ou téléphone qu'il a reçu un défaut d'appel cyclique.

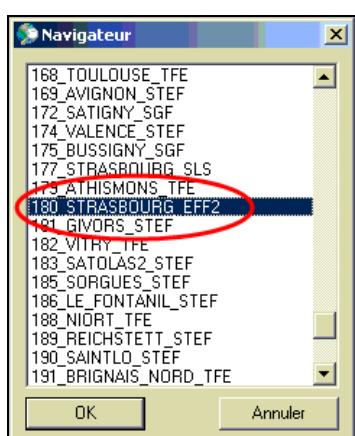
Le défaut d'appel cyclique indique que le site n'a pas appelé Kerwin à l'heure indiquée.

12.2 - Appeler le site

Dans Kerwin, cliquer sur l'icône « Connexion aux sites ».



Dans la fenêtre **Navigateur**, sélectionner le site en défaut. Valider en cliquant sur l'icône « OK ».



STEF Modification et demande spécifique

Si le site est joignable, aller au chapitre **12.3 – Revalidation des destinataires sur TBC** ou **12.4 – Revalidation des destinataires sur Xflow**. Sinon aller au chapitre **12.5 – Test à effectuer sur site**.

12.3 - Revalidation des destinataires sur TBC

Dans la fenêtre , saisir le mot de passe

12.4 - Revalidation des destinataires sur Xflow

Dans la fenêtre , saisir le mot de passe

12.5 - Test à effectuer sur site

Il faut contacter le client et lui indiquer les tests suivants :

- Vérifier que l'unité local soit toujours alimentée.
- Faire un reset électrique de l'unité local.
- Faire un test de la ligne RTC en appel entrant et sortant avec un téléphone analogique.
- Retirer le parafoudre de la ligne téléphonique
- Faire intervenir l'opérateur téléphonique.