



## Gestion des Incidents

L'Auteur

### TABLE DES MATIERES

- Introduction
- Procédure d'installation
- Exécution du programme
- Description des données
- Manuel d'utilisation
- La génération des pages "Html"
- Licence d'utilisation

## Introduction

[Voir Aussi](#)    [Retour](#)

La gestion quotidienne d'applications informatique utilisées par plusieurs dizaines d'utilisateurs implique une certaine rigueur pour le suivi des problèmes rencontrés et des évolutions demandées.

Le responsable de l'Application a la nécessité de garantir une rapidité d'action et une cohérence dans la gestion des modifications logiciels. Le retour d'information doit être rapide et fiable entre les différents intervenants (Utilisateurs, Développement, Exploitation, Diffusion,...).

C'est pour ces raisons que l'application PMDI a été développée. Elle nous permet de stocker et de gérer l'historique d'une application. Cette gestion s'effectue sur 4 niveaux :

**Incident** : Description du problème ou de l'évolution demandée ainsi que la solution apportée.

**Diffusion** : Description des modifications à effectuer pour traiter les incidents mis dans cette diffusion.

**Objet** : Composant logiciel, matériel ou données utilisé par une application. Les modifications apportées à un objet y sont référencées.

**Contact** : Description d'un utilisateur pouvant créer, corriger ou diffuser un incident.

Cela permet à toutes les personnes autorisées de connaître l'état d'une application, de suivre les coûts de maintenance et de rechercher les points faibles cette application (Objets touchés par de nombreux incidents).

(Licence d'Utilisation)

(L'auteur)

## Installation

[Voir Aussi](#)

[Retour](#)

L'installation se fait à partir de l'unique disquette. Il suffit d'exécuter sous Windows le fichier "rinstall.exe" (ce programme est un FREEWARE). Après avoir renseigné l'application sur le répertoire de destination et le répertoire contenant la base de données, la procédure d'installation s'occupe de décompresser les fichiers nécessaires et de les copier sous les répertoires indiqués. L'application fonctionne à partir de "Windows 3.1" et a également été testé sous "Windows 95" sans problème.

Elle a été développée en **Borland C++** et utilise **Paradox Engine** ce qui nécessite, en plus de l'exécutable, des bibliothèques (fichiers dll). Ces fichiers sont installés sous le répertoire de l'application mais peuvent être déplacés dans "WINDOWS\SYSTEM".

Liste des fichiers nécessaires au fonctionnement de l'application :

<b>BWCC.DLL</b>	DLL Contrôles personnalisés BORLAND
<b>BWCC000C.DLL</b>	DLL Support du français pour BWCC
<b>PXENGWIN.DLL</b>	DLL API d'accès aux tables PARADOX
<b>CTL3D.DLL</b>	DLL Contrôles 3D Microsoft (non utilisé avec Win95)
<b>CTL3DV2.DLL</b>	DLL Contrôles 3D Microsoft (non utilisé avec Win95)
<b>PXINCID.INI</b>	INI Fichier de configuration de l'application (toujours dans \WINDOWS\).
<b>PMDI.EXE</b>	EXE Exécutable de l'application
<b>PMDIFR.DLL</b>	DLL pour PMDI version française
<b>PMDI.HLP</b>	HLP Fichier d'aide de l'application
<b>RUSER.RBL</b>	RBL Fichier des utilisateurs (dans le répertoire principal de l'application).
<b>GI*.PX</b>	PX Indexe principal de la table
<b>GI*.X*</b>	X01 Indexe secondaire
<b>GI*.Y*</b>	Y01 Indexe secondaire
<b>GI*.DB</b>	DB Table
<b>GI*.MB</b>	MB BLOB

Il est rappelé que l'application PMDI est un Shareware, sa distribution en version complète n'est donc pas libre. Les impressions issues de l'application ont été testées sur les imprimantes Cannon LBP8, et HP Laser-Jet, des problèmes se posent avec la FX850 ou équivalent.

## Execution du programme

[Voir Aussi](#)    [Retour](#)

Le lancement s'effectue comme toute application sous Windows, par deux "cliques" de la souris sur l'icône de l'application. Pour une utilisation efficace, vous devez disposer d'au moins 3 Mo sur votre disque dur pour l'exécutable, les librairies, et les fichiers de démonstration. Ensuite l'espace disque requis évolue avec la taille des tables.

Un 386 avec 4 Mo de mémoire vive permet de faire fonctionner sans problème le programme.

## La Génération des Pages HTML

[Voir Aussi](#)

[Retour](#)

Depuis la version 2.20 de PMDI vous pouvez générer des pages au format HTML pour l'ensemble des entités gérées par l'application.

Pour activer le format HTML vous devez marquer cette option dans les paramètres de l'application.

Ces pages sont reliées par des liens hyper-texte pour permettre à l'utilisateur de fournir un "site" internet ou intranet de consultation de l'ensemble de la base PMDI.

Les pages HTML sont de 5 formats :

- **Contact** : C'est la description d'une personne physique ou morale (utilisateur, correcteur ou autre). Ces pages sont dans le répertoire "contact".
- **Incident** : C'est la description de l'incident, il y a des liens vers la diffusion, l'auteur, le correcteur et les objets concernés. Ces pages sont dans le répertoire "incident".
- **Diffusion** : C'est la description de la diffusion, il y a des liens vers les incidents concernés, l'auteur, et les objets diffusés. Ces pages sont dans le répertoire "diffu".
- **Objet** : C'est la description d'un objet, il y a des liens vers les objets inclus, . Ces pages sont dans le répertoire "objet".
- **Liste** : Lors de l'exportation des données vous pouvez les sauvegarder au format HTML, dans ce cas il est préférable de placer ces fichier dans le répertoire HTML de PMDI.

Vous pouvez modifier les images utilisées dans les page HTML. Ces images sont dans le répertoire img.

Un exemple de site se trouve a URL :

**<http://www.pratique.fr/~rberthou/pmdi/index.htm>**



## Manuel Utilisateur

L'Auteur

- [Procédure de Connection](#)
- [Fenêtre Principal](#)
- [Fichier de configuration](#)
- [Gestion des Tables](#)

## Connexion

[Voir aussi](#)

[Retour](#)

Lors du lancement de l'application une boîte de dialogue vous demande de vous identifier. Ceci permet au programme de vous identifier, de charger votre profil et de fixer vos autorisations.

Dans la version de démonstration il existe deux utilisateurs :

**TEST1**      Mot de Passe=TEST

**TEST2**      Mot de Passe=TEST



Lors de la première connexion il est possible que le programme vous demande de préciser votre répertoire de travail (c:\incid\data\).

Si le programme ne trouve pas le fichier des profil (ruser.rbl) vous devez modifier manuellement le fichier PXINCID.INI pour préciser son nom et sa localisation.

La sélection de la base peut être demandée dans le cas d'une configuration "multi-base".

## Choix d'une Base

[Voir aussi](#)

[Retour](#)

Cette option permet à un utilisateur d'accéder à plusieurs bases avec le même code utilisateur.  
Elle apparaît juste après la signature de l'utilisateur si la configuration générale de l'application le demande.



Si vous validez (OK) la boîte de dialogue sans sélectionner de base, la base accédée lors de la précédente connection est conservée.

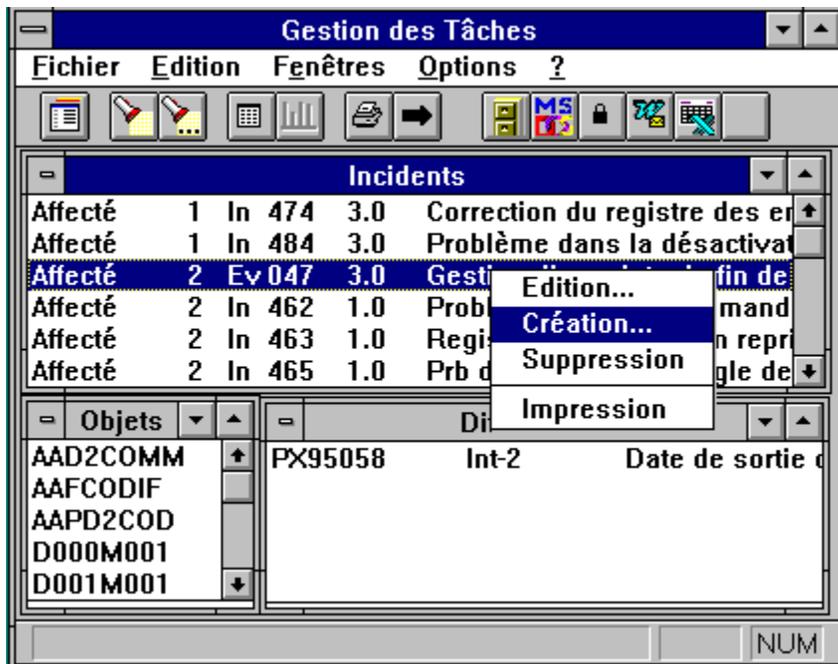
Le choix du bouton Annuler fait sortir de l'application.

## Fenêtre principal

Aide en cours de réalisation

[Voir aussi](#)

[Retour](#)



gdf

## Lancement Rapide d'application

[Voir aussi](#)

[Retour](#)

Les programmes associés aux "gadgets boutons" doivent être précisées dans le fichier de configuration PXINCID.INI (Utilitaire0...Utilitaire6).



Lancement du gestionnaire de fichier (Utilitaire0=WINFILE.EXE)



Lancement d'une session DOS (Utilitaire1=dosprmt.pif)



Lancement du "Screen Saver" de Windows (Utilitaire2=ssstars.scr /S)



Lancement d'un traitement de Texte (Utilitaire3=WINWORD.EXE)



Lancement d'un tableur (Utilitaire4=EXCEL.EXE)



## Les "SPEED BOUTONS"

[Voir aussi](#)

[Retour](#)

Cet ensemble de bouton permet d'exécuter les commandes les plus courantes de l'application sans devoir passer par les menus.



Suivant la fenêtre active (Incidents, Objets, Diffusion) exécute la boîte de dialogue permettant de recharger la liste.

Voir aussi [Filtre Incidents](#) [Filtre Diffusions](#) [Filtre Objets](#)



Lance la recherche du texte spécifié dans la fenêtre active.



Poursuit la recherche du texte dans la fenêtre active.



Imprime la liste des éléments (items) de la fenêtre sélectionnés (cette option n'est pas active actuellement).



Affiche la répartition des incidents chargés (cette option est active uniquement avec la fenêtre incidents).



Exporte la liste des éléments (items) de la fenêtre sélectionnés au format texte délimité (le délimiteur est un tabulation).

## Saisie des Incidents

[Voir aussi](#)

[Retour](#)

Un incident est une demande d'intervention faite par un utilisateur du

## Saisie d'une Diffusion

A faire.

[Voir aussi](#)

[Retour](#)

## Saisie d'un Objet

A Faire.

[Voir aussi](#)

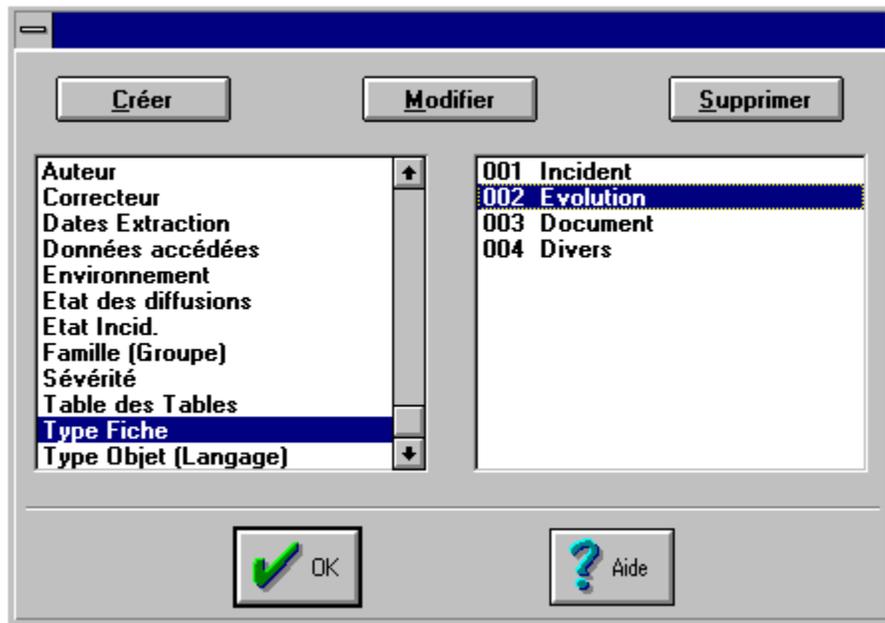
[Retour](#)

## Gestion des Tables

[Voir aussi](#)

[Retour](#)

Ce module permet de paramétrer l'ensemble des "ComboBox" d'une l'application. En ajoutant des items dans la liste et en modifiant leur description.  
Ces données sont conservées dans la table GITABLE.DB.



- Saisie d'un enregistrement
- Liste des Tables de l'application

## Saisie des Tables

[Voir aussi](#)

[Retour](#)

Cette boîte de dialogue permet de saisir ou de modifier l'enregistrement d'une table. Ces tables permettent de paramétrer l'ensemble des "ComboBox" de l'application.

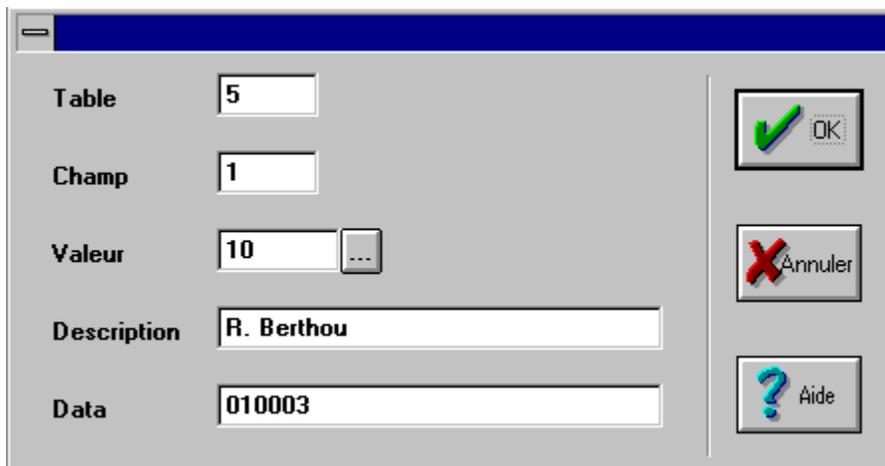
Dans l'exemple ci dessous nous éditons la table des "Correcteurs".

### Clef

Table 5 : Table des Correcteurs  
Champ 1 : 1er enregistrement de la table

### Data

Valeur 10 : Ce correcteur est accessible par les application 1 et 3 (2+8).  
Description R.Berthou : nom du correcteur  
Data 010003 : Lien avec la base GIADRES. Ici Type 01 N° 0003 (3eme adresse de type 1).



The image shows a screenshot of a Windows-style dialog box titled "Saisie des Tables". The dialog box has a grey background and a blue title bar. On the left side, there are four rows of labels and input fields: "Table" with a text box containing "5", "Champ" with a text box containing "1", "Valeur" with a text box containing "10" and a small "..." button to its right, and "Description" with a text box containing "R. Berthou". Below these is a "Data" label with a text box containing "010003". On the right side of the dialog box, there are three buttons: "OK" with a green checkmark icon, "Annuler" with a red X icon, and "Aide" with a blue question mark icon.

## Les Tables de PMDI

[Voir aussi](#)

[Retour](#)

- **Table des Tables :**
  - Code Table : 1
  - Description : Elle décrit l'ensemble des tables de l'application
  - Valeur : Non Utilisée
  - Data : Non utilisé
- **Application :**
  - Code Table : 2
  - Description : Ensemble des applications définies dans PMDI
  - Valeur : Non Utilisée
  - Data : 2 caractères pour générer les pages HTML (si PX) la page incident portera le nom px\*\*0000.htm.
- **Sévérité :**
  - Code Table : 3
  - Description : Sévérité de l'incident
  - Valeur : Filtre sur l'application
  - Data : Non Utilisée.
- **Auteur :**
  - Code Table : 4
  - Description : Auteur de l'incident
  - Valeur : Filtre sur l'application
  - Data : Lien vers la table "contact" .
- **Correcteur :**
  - Code Table : 5
  - Description : Correcteur de l'incident (ou auteur de la diffusion)
  - Valeur : Filtre sur l'application
  - Data : Lien vers la table "contact" .
- **Etat Incident :**
  - Code Table : 6
  - Description : Etat de l'incident
  - Valeur : Filtre sur l'application
  - Data : Non Utilisée.
- **Type d'Incident :**
  - Code Table : 7
  - Description : Type d'incident
  - Valeur : Filtre sur l'application
  - Data : 2 caractères pour générer les pages HTML (si EV) la page incident portera le nom \*\*ev0000.htm.

- **Famille :**
  - Code Table : 8
  - Description : Famille (Groupe d'incident) permet de regrouper les incidents par "famille".
  - Valeur : Filtre sur l'application
  - Data : Non Utilisée.
  
- **Type d'Objet :**
  - Code Table : 9
  - Description : Type de l'objet .
  - Valeur : Filtre sur l'application
  - Data : Non Utilisée.
  
- **Groupe d'Objet :**
  - Code Table : 10
  - Description : Groupe d'objet .
  - Valeur : Filtre sur l'application
  - Data : Non Utilisée.
  
- **S-Groupe d'Objet :**
  - Code Table : 11
  - Description : Sous-Groupe d'objet .
  - Valeur : Filtre sur l'application
  - Data : Non Utilisée.
  
- **Etat Diffusion :**
  - Code Table : 12
  - Description : Etat de la diffusion .
  - Valeur : Filtre sur l'application
  - Data : Non Utilisée.
  
- **Type de lien :**
  - Code Table : 13
  - Description : Permet de préciser le type de lien existant entre deux objets.
  - Valeur : Filtre sur l'application
  - Data : Non Utilisée.
  
- **Type d'adresse :**
  - Code Table : 20
  - Description : Type du contact .
  - Valeur : Non Utilisée
  - Data : Non Utilisée.
  
- **Situation de Famille :**
  - Code Table : 21

Description : Situation de famille du contact .  
Valeur : Non Utilisée  
Data : Non Utilisée.

- **Titre :**

Code Table : 22  
Description : Titre du contact .  
Valeur : Non Utilisée  
Data : Non Utilisée.

- **Paramètre Contact :**

Code Table : 97  
Description : Cette table permet de numéroter automatiquement les contacts en fonction de leur "type". Il doit exister un enregistrement pour chaque Type de contact.  
Valeur : Dernier numéro donné  
Data : Non Utilisée..

- **Paramètre Diffusion :**

Code Table : 98  
Description : Cette table permet de numéroter automatiquement les diffusions en fonction de l'application. Il doit exister un enregistrement pour chaque Application. Exemple : Pour l'application 1 (code enregistrement 1) on doit créer un enregistrement "01" ayant dans le champ valeur le dernier numéro de diffusion donné pour cette application. Le champ Data contient 4 caractères pour que le code diffusion soit toujours unique quelque soit l'application.  
Valeur : Dernier numéro donné  
Data : Mnémonique (ex : PX96) application PX exercice 96.

- **Paramètre Incident :**

Code Table : 99  
Description : Cette table permet de numéroter automatiquement les incidents en fonction de leur application et de leur type. Il doit exister un enregistrement pour chaque couple "Application <-> Type" valide. Exemple : Pour l'application 1 (code enregistrement 1) et le type "Evolution" (Code enr. 2) on doit créer un enregistrement "012" ayant dans le champ valeur le dernier numéro d'*Evolution* donné pour cette application.  
Valeur : Dernier numéro donné  
Data : Non Utilisée.

## PXINCID.INI

[Retour](#)

C'est le fichier de configuration du logiciel, il peut être mis à jour soit directement à partir de l'application (Option Configuration, Filtre), soit en l'éditant à l'aide du "NotePad".

### Structure du fichier :

```
[pxIncid]
// Dernier utilisateur connecté (manuel)
Utilisateur=BERTHOU
// Localisation du fichier de profil (manuel) PassWord=C:\RBL\incid\ruser.rbl
// Localisation des fichier de profil (choix base) sWork=.
[Options]
// Divers Options (option configuration)
Generales=66
// Répertoire de destination de fichiers HTML (manuel)
HtmlDir=c:\rbl\html

[BERTHOU] // Paramètres Utilisateur
// Support de SMAPI
// Destinataire des messages Incidents (manuel)
IncMailDest=BERTHOU Raymond
// User de connection à le messagerie (manuel)
IncMailUser=RBL
// Mot de passe de connection à le messagerie (manuel)
IncMailPass=
// Localisation de la base de données
Directory=D:\RBL\INCID\DATA// Utilitaire 1
Utilitaire0=WINFILE.EXE
// Utilitaire 2 (manuel)
Utilitaire1=dosprmt.pif
// Utilitaire 3 (manuel)
Utilitaire2=ssstars.scr /S
// Utilitaire 4 (manuel)
Utilitaire3=word.pif
// Utilitaire 5 (manuel)
Utilitaire4=D:\WINDOWS\EXCEL\EXCEL.EXE
// Utilitaire 6 (Inatif si NEANT) (manuel)
Utilitaire5=NEANT
// Utilitaire 7 (Inatif si NEANT) (manuel)
Utilitaire6=NEANT
// Sauvegarde de la taille et position Fen Incid
Frame1=2 1 632 204 0
// Sauvegarde de la taille et position Fen Diffu
Frame3=3 204 152 107 0
// Sauvegarde de la taille et position Fen Prog
Frame2=489 204 147 108 0
// Sauvegarde de la taille et position Fen Contact
Frame5=153 204 339 108 0
// Sauvegarde de la taille et position Application
MainWindow=-1 -2 644 417 0
// Paramètres chargement Incidents (Option Filtre)
F_Inc1=1 1 5 0 1 1 1 728202 728233 728236 PX95
F_Inc2=1 0 3 4 2 1 0 0 0 0 0 0 0 0 5 0 0 6 0
F_Inc3=1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
// Paramètres chargement Diffusions (Option Filtre)
F_Dif=1 3 1 1 3 0
// Paramètres chargement Programme (Option Filtre)
F_Prg=1 1 1 11 1 0 0 0
// Paramètres chargement Adresse (Option Filtre)
F_Pim=1 1 1 1 1 0 0 0
// Taille des polices d'édition (ici laser 300 ppp)
```

F\_Police=80 60 40

# Glossaire à faire

Le "**Nom Utilisateur**" est la signature de l'utilisateur, il sert à identifier l'auteur d'une action dans la base de données.

Le "Mot de Passe" est la signature de l'utilisateur elle est toujours associée à un "Nom d'utilisateur", il n'est pas visible lors de sa saisie.

Le "**Nouveau mot de Passe**" permet à l'utilisateur de modifier son mot de passe, elle n'est pas visible lors de la saisie et une confirmation est demandée à l'utilisateur.

**Bouton OK**

Il permet de valider l'action effectuer.

**Bouton Annuler**

Il permet d'annuler les actions effectuées.

**Bouton Aide**

Il appelle l'Aide en ligne pour un contexte précis.

**Bouton Sauver**

Ce bouton permet de sauvegarder la configuration de l'utilisateur dans le fichier de profil.

**Bouton Création**

Ce bouton permet de créer un nouvelle élément dans la table sélectionnée.

**Bouton Modification**

Ce bouton permet de modifier les données attachées à l'élément sélectionné.

## **Bouton Suppression**

Ce bouton permet de supprimer l'élément sélectionné.

**Choix Bases**

Cette liste permet à l'utilisateur de se connecter à différentes bases de données avec le même code utilisateur.

## **Speed Menu**

Ce menu permet d'accéder rapidement au fonction courante d'un élément de la fenêtre. Il s'active en appuyant sur le bouton droit de la souris.

**Liste des tables**

C'est l'ensemble des tables de paramétrage de l'application.

**Liste des Eléments**

Cette liste donne l'ensemble des éléments (enregistrements) de la table sélectionnée.

## **Description de la Base**

Ce texte donne une brève description de la base sélectionnée par l'utilisateur.

**Bouton Détail**

Ce Bouton permet d'affecter simplement une valeur à la zone Filtre.

**Zone Table**

Le champ Table est l'identifiant de la table. C'est une zone numérique...

**Zone Champ**

Ce champ est l'identifiant de l'enregistrement dans la table. C'est une zone numérique.

## **Zone Filtre**

Le champ Filtre permet de limiter le chargement des enregistrements en fonction de l'application.

Exemple :

- 01 . L'ensemble des applications
- 02 . L'application N° 1
- 18 . Les applications 1 et 4 (2+16).....

**Zone Description**

Ce champ donne un brève description de l'enregistrement.

**Zone Data**

Le champ est une données libre dans la gestion des tables.  
Il est utilisé avec certaines tables (Auteur, Correcteur,...).

## Index des Messages

A faire

**BERTHOU Raymond**  
**90, chemin du Val fleuri**  
**06800 Cagnes / Mer**  
**FRANCE**

**Compuserve** : 100654,3225  
**E-Mail** : 100654.3225@compuserve.com  
**E-Mail** : rberthou@pratique.fr  
**URL** : <http://www.pratique.fr/~rberthou>

L'Auteur

## Licence d'utilisation

### COMMANDE DE LICENCE D'UTILISATION PMDI v2.21

#### IDENTITÉ

**Société** : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Fonction** : \_\_\_\_\_

**Nom** : \_\_\_\_\_

**Prénom** : \_\_\_\_\_

**Adresse** : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Tél.** : \_\_\_\_\_

**E-mail** : \_\_\_\_\_

#### DROITS

**Nombre de licence** : \_\_\_\_\_ x 300 FFr (local)

**Nombre de licence** : \_\_\_\_\_ x 500 FFr (réseau)

**Ci joint la somme de** : \_\_\_\_\_ FFr

**Date** : \_\_\_\_\_

**Signature:** \_\_\_\_\_

Commande et règlement à renvoyer à:

**M. Raymond BERTHOU**  
**90, chemin du Val Fleuri**  
**06800 Cagnes / Mer**  
**FRANCE**

PMDI est un Shareware





