# ComTrafic : installation et paramétrage du logiciel

## Table des matières

1 Prérequis....4
1.1 Configuration de base....4
1.2 Configuration complémentaires....4
1.3 Données client....4
1.4 Préparation du serveur....5
1.5 Informations de dimensionnement & performances....5
2 Installation....6
3 Configuration du lien PABX....7
3.1 Installation....7
3.2 Lien en mode 'service Windows'....8
4 Organisation du logiciel....9
4.1 Résolution des problèmes de lien.exe : dll manquantes et accès à la base....9
4.1.1 Dll absentes....9
4.1.2 Accès à la base....10
5 Paramétrages avancés....11
5.1 Paramétrage des formats des rapports....11
5.2 Définitions des répertoires....11
5.3 Gestion des menus, visibilité et ordre....12
5.4 Envoi de mails : paramétrage serveur SMTP....13
5.4.1 Exemple d'envoi de mail avec un compte Gmail....14
5.5 Gestion de plusieurs PC....16
6 Lancement & mode du logiciel ComTrafic avec l'option 'résidents'....17
6.1 Présentation....17
6.2 Paramétrages....17
6.3 Gestion des lits....19
7 Crédit téléphonique (ou 'Crédit par seuil' ou 'Prépaid' ou 'crédit de taxe')....20
7.1 Paramétrages de base....20
7.2 Exploitation visuelle....20
8 Gestion de la licence....22
9 Maintenance : changement de serveur....23
9.1 Arrêt du logiciel lien.exe....23
9.2 Copie des fichiers....23
9.3 Mise à jour de la licence....23
9.4 Tests....23
9.5 Création des raccourcis....23
10 Rajouter un ou plusieurs PABX....24
11 Mise à jour....26
12 Commandes utiles et Fichiers de commandes....26
12.1 Fichier de commande pour installer Lien.exe en mode 'service Windows'....26

# 1 Prérequis

## 1.1 Configuration de base

Le logiciel  s'installe sur la majorité des configurations actuelles, serveur physique ou VM :

- < 2000 postes le PC n'est pas dédié à l'application
- >2000 postes  un PC (ou une VM ) dédié(e) est recommandé.

Configuration matérielle pour l'application :

- **Minimale :** Processeur : 2 GHz, RAM : 4 Go disponible pour l'application, Disque SSD si possible : 10 Go libre. Recommandée : processeur 4 cœurs.
- **Si > 2000 postes :** processeur 4 cœurs, rajouter 4 Go par tranche de 2000 postes, SSD impératif.

Configuration du système d'exploitation :

- **Microsoft Windows 8, 10,11 & Windows Server toutes versions à partir de 2008R2.**

Environnement :

- Accès IP au PABX ou à la base des tickets (et annuaire), et informations : nom utilisateur et mot de passe (pour FTP, base de données..).
- Droits 'administrateur' au moins pour l'installation ou tous les droits sur le dossier ***c:***
- Accès aux pare-feu et antivirus.
- Si le logiciel fonctionne avec un utilisateur non admin., il doit avoir tous les droits sur ses répertoires.

En option :

- Accès Internet pour les mises à jour et la télémaintenance.
- Accès serveur SMTP en cas d'utilisation des mails (alarmes ou envoi de rapports).

**Remarque :**

L'ensemble des fichiers hors base de données utilise typiquement 300 Mo.

## 1.2 Configuration complémentaires

Logiciels complémentaires :

- Pour un suivi efficace par notre service support un logiciel de télémaintenance est préconisé.
- Les paramètres & logiciels assurant un bon niveau de sécurité sont préconisés : pare-feu, antivirus.
- Toujours pour des raisons de sécurité le système d'exploitation doit être dans la dernière version disponible avant l'installation du logiciel.
- La version par défaut de  utilise une base MS-Access et n'a pas besoin d'installation de framework ou base de données complémentaire .
- Suivant les PABX certains logiciels ou DLL sont nécessaires.
- Il est possible d'installer  dans des configurations virtuelles.

## 1.3 Données client

Sont utiles :

- Table de tarif de l'opérateur télécoms (par défaut  est livré avec une table 'Orange Pro France').
- L'annuaire des postes (poste / abonné / service ou société) au format CSV ou tableur.

### *1.4 Préparation du serveur*

Vous devez être connecté avec un compte 'administrateur'.

- Vérifier que votre connexion Internet est fonctionnelle (non obligatoire mais préconisé).
- Vérifier, par Windows Update, que le serveur et dans la dernière version disponible, au besoin le mettre à jour (non obligatoire mais préconisé).
- Dé-valider le contrôle de compte d'utilisateur (UAC).
- Dé-valider toutes les mises en veille si un lien constant avec le PBX est nécessaire.

### *1.5 Informations de dimensionnement & performances*

Si les paramétrages ne sont pas modifiés pour créer des fichiers de log ou stocker les tickets bruts, le dimensionnement des données est 'non expansif', donc on peut prévoir le dimensionnement des données du logiciel. Ceci est dû à la conception du logiciel qui stocke un nombre fixe de données, et notamment les communications, le nombre de comm. maximum est à configurer dans les *paramètres*.

Typiquement une configuration 1000 communications occupe un espace de 260 ko (ça dépend aussi d'autres éléments comme le nombre de postes…) et une configuration de 4 millions de communications  : 700 à 900 Mo.

Pour la base de données standard (en l'occurrence une base mdb) il est recommandé de ne pas dépasser 1 Go pour conserver des performances correctes, on a donc un stockage de plus de 4 millions de communications possible sans problème. Au delà de 6 millions il faut envisager de basculer dans une configuration avec une base client/serveur.

Pour une exploitation classique on part sur une base de 8 appels externes (entrants & sortants) par poste par jour ouvré (250 / an). Si vous ne gérez que les appels sortants il faut diviser par 2.

Donc pour avoir un an de communications 4 millions de communications permettent de gérer :

4 000 000/(10x250)= 1600 postes.

On peut aussi rechercher le nombre de communications en fonction du nombre de postes, exemple avec 350 postes : nb communications pour un an = 10x250x350 = 875 000 communications.

**Performances :** pour l'intégration des appels (PC sous Windows 8 , Intel Core i7 @ 2.40GHz, 8  Go de RAM, disque SSD), l'intégration de 4 millions de communications et 900 postes prend 40 minutes dans des conditions optimale (données issues de fichiers sur le même disque, traces réduites au minimum).

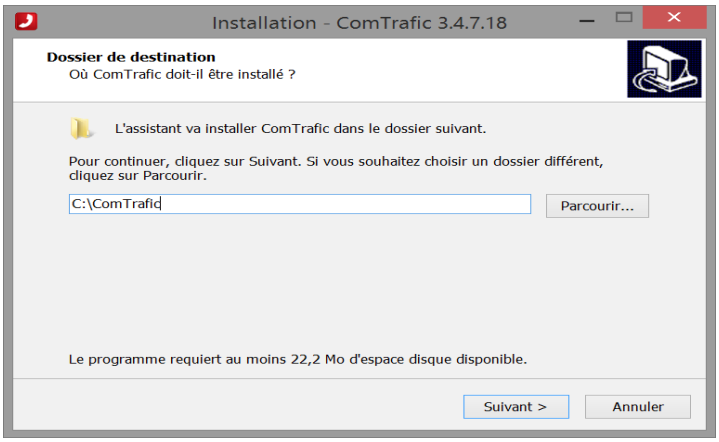
<u>Remarques :</u>

Si on veut gérer les appels internes l'usage est de doubler le nombre de communications.

Les chiffres sont indicatifs d'une exploitation classique et sont à remettre en question pour des gestions particulières : centres d'appel...

## 2 Installation

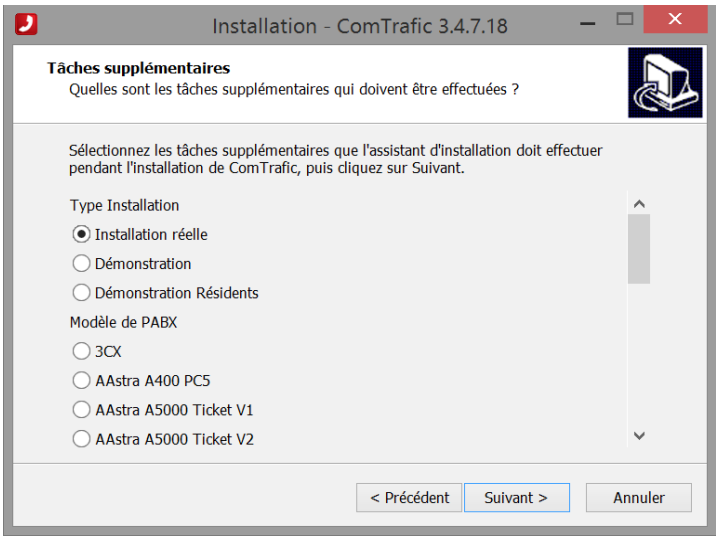
Lancez le logiciel Setup.exe et suivez les étapes :

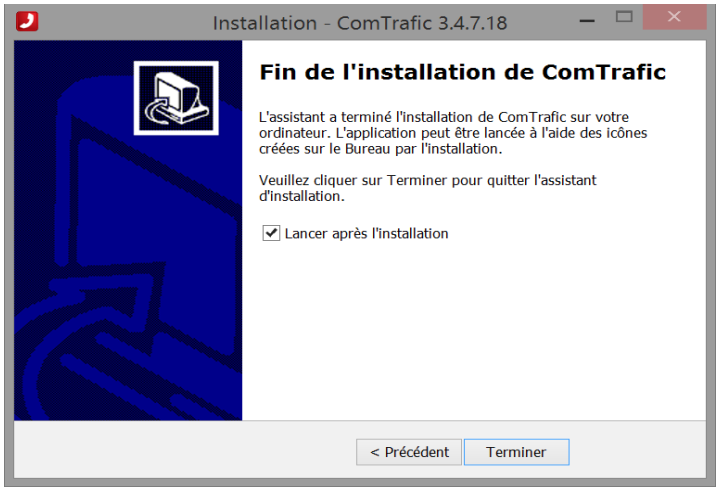



- Choisir le répertoire, laissez le choix par défaut si possible.

- Choisir le PABX, vous pourrez toujours changer ensuite.

- <u>Laissez le choix de lancer l'application à la fin de l'installation pour initialiser les paramètres.</u>
- Fermer l'application



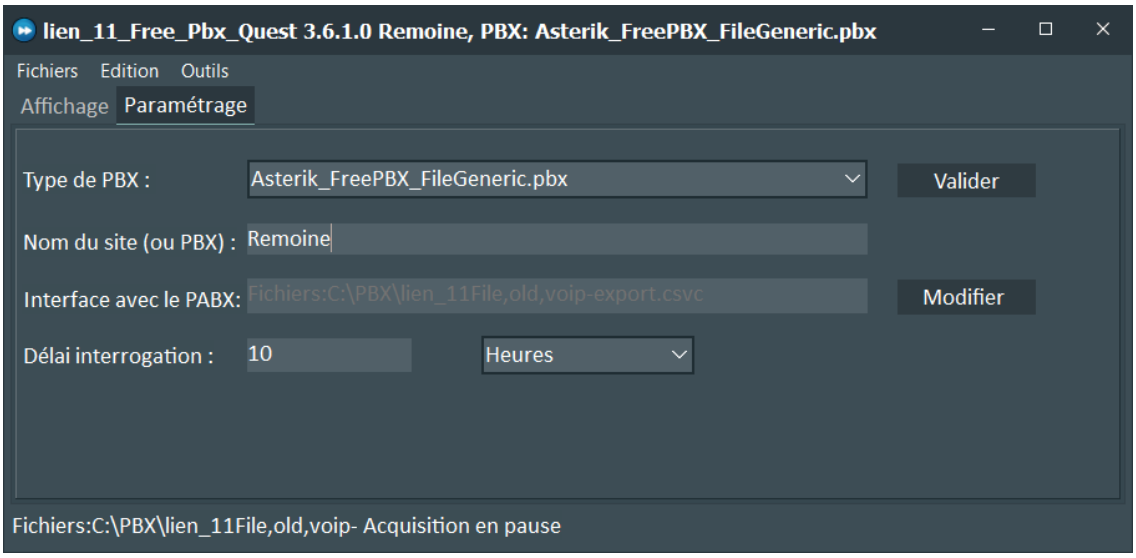
# 3 Configuration du lien PABX

## 3.1 Installation

Remarque : reportez vous au document : '**_PABX.pdf**' pour les spécifications de votre PABX, sinon :

Lancez le lien PBX qui est en raccourci sur le bureau.

Allez dans l'onglet 'Paramétrage', vérifiez le type de PABX dans la liste 'Type de PABX'.




Modifiez éventuellement le mode de récupération avec le bouton 'Modifier' sur 'interface PABX', validez vos modification par OK

Validez vos modifications par le bouton 'Valider', si vous ne voulez pas modifier cliquez simplement sur l'onglet 'Affichage', vous devez voir les tickets s'afficher à chaque récupération, appuyez sur **<F9>** pour forcer une récupération.

Remarque : Par défaut le lien est lancé automatiquement avec la connexion d'une session Windows et fonctionne constamment.

Il est possible de le lancer en mode 'service' ou de manière ponctuelle (option '/1' en paramètre de la ligne de commande).

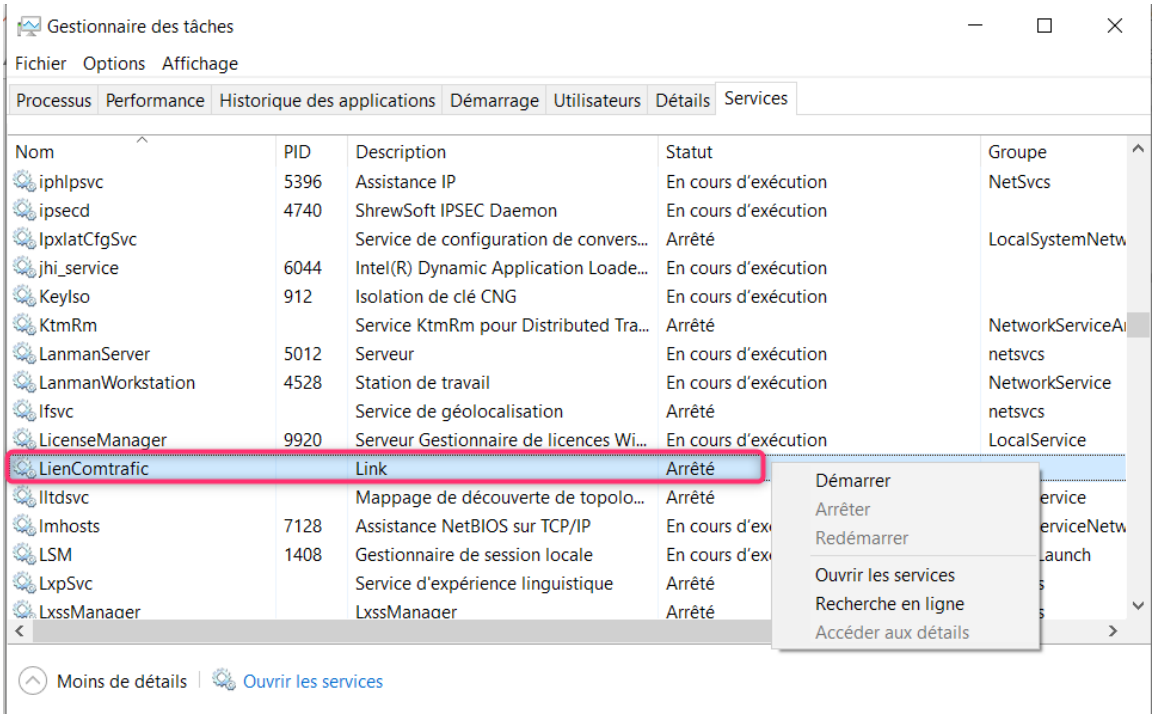
### 3.2 Lien en mode 'service Windows'

Par défaut le lien est lancé à l'ouverture de session quand un utilisateur se connecte, il est aussi possible de l'utiliser en mode 'service'.

Installation :

- Arrêtez le lien existant si il est en fonctionnement.
- Exécutez en mode **administrateur** le fichier de commande :

  ***C:\ComTrafic\datas\Ref\Service\InstallLienSce.bat***
- Allez dans la liste des services, trouvez **Lien** et démarrez le (clic droit et **Démarrer**).




- Après démarrage du service, lancez ***C:\\Lien_1\VisuLien.exe*** pour visualiser l'exécution.
- Supprimez le lancement automatique du lien avec la connexion de l'utilisateur qui est, sous W10, dans **`C:\ProgramData\Microsoft\Windows\Start Menu\Programs\StartUp`**
- Redémarrez le serveur et vérifiez si tout est fonctionnel.

<u>Remarques</u> :

- Pour arrêter le service :
  - Via **VisuLien.exe** allez dans le menu : **Outils/ Arrêter le service**
  - Allez dans la liste des services, trouvez **Lien** et démarrez le (clic droit et **Arrêter**).

- Pour désinstaller (et arrêter le logiciel) exécutez en mode **administrateur** le fichier de commande :

  `C:\ComTrafic\datas\Ref\Service\UnInstallLienSce.bat`
- Ces explications sont valides pour une installation par défaut et une seule liaison PBX, nous consulter pour les autres cas de figure.

# 4 Organisation du logiciel

Par défaut le logiciel s'installe dans ***C:\Comtrafic*** qui ainsi contient tous les fichiers et répertoires concernés par l'application, sauf le répertoire temporaire qui est celui par défaut de Windows.

L'arborescence est la suivante :

```
C:\.
|  Comtrafic.exe          : Logiciel
|  Comtrafic.ini          : Configuration notamment des répertoires
|  unins000.dat           : Pour la désinstallation
|  unins000.exe           : Pour la désinstallation
|
 ├──Bin                   : Répertoire des *.exe et *.dll autres que Comtrafic.exe
 ├──lien_1                :  Répertoire d'exécution du lien avec le PBX
 ├──Docs                  : Répertoire des documentations.
 ├──Datas                 : Répertoire des données, les traces sont stockées dans .\Datas
|  |  Comtrafic .mdb      : Fichier Base de données
|   ├──Archives                  : Répertoire de sauvegarde des bases (1 par jour)
|   ├──Interface                 : Répertoire des fichiers de formats des tableaux.
|   ├──Logs               : Répertoire des logs d'imports
|   ├──PBX                : Répertoire des drivers PBX
|   ├──RefImport          : Répertoire d'exemples de fichiers d'imports
|   └──Reports            : Répertoire des rapports pour les éditions.
 ├──Docs                  : Répertoire des documentations.
└──Help                   : Répertoire de l'aide en ligne
```

## *4.1 Résolution des problèmes de lien.exe : dll manquantes et accès à la base.*

### 4.1.1 Dll absentes

Par défaut les logiciels *.exe et lien.exe* n'ont pas besoin de logiciels supplémentaires pour fonctionner, par contre dès que lien.exe va accéder à des bases externes (MySQL, PostgeSQL..) pour récupérer les tickets de communications, des dll sont utilisées. Celles ci sont fournies lors de l'installation (dans **C:\\bin**) mais peuvent nécessiter d'autres dll Microsoft présentes ou non dans les systèmes d'exploitation.

- Message '***erreur : Fichier MSVCR100.dll manquants***'

  Solutions :

  1/ Faites une mise à jour du logiciel, les version à partir de 3.4.9 n'utilisent plus cette dll.

  2/ Allez sur le site microsoft : https://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=14632 ou https://www.microsoft.com/fr-fr/download/details.aspx?id=5555 et téléchargez et installez le logiciel proposé. Il est recommandé de redémarrer le serveur. Le fichier MSVCR100.dll doit alors se trouver dans **C:\Windows\System32** et/ou dans **C:\Windows\SysWOW64**

- Message '***erreur : Fichier MSVCR120.dll manquants***'

  Solution : lancez l'installation de PostgreSQL : https://www.enterprisedb.com/downloads/postgres-postgresql-downloads choisissez la version 32 bits (Windows x86-32 ) de la version 10.9. Il est inutile d'aller au bout de l'installation, attendre que les logiciels Microsoft soient installé, vérifier en lançant le raccourci de lien.exe que ça fonctionne et arrêter l'installation.

- Message '***erreur : Connexion à la base impossible : None of the library... libpq.dll*** '

Solution : refaites une installation partielle de PostgreSQL à l'identique du paragraphe précédent, si ça ne règle pas le problème, récupérez les dernières versions des dll en réinstallant la dernière version de sur un autre PC et en copiant ces dll de et vers C:\\bin

### 4.1.2 Accès à la base

- Message '***Fichier de base ; non trouvé veuillez choisir un fichier***'

  Origine : le logiciel lien.exe n'a pas été lancé avec le bon environnement, il doit être lancé via un raccourci présent dans **C:\\lien_1** et ce raccourci a **C:\\lien_1** comme propriété *'Démarrer dans'.* Un fichier **C:\\lien_1\lien.ini** doit exister et contenir le chemin de la base de données.

  Solution : Arrêtez *lien.exe* (éventuellement par le gestionnaire des tâches en cas de problème) et relancez à partir du bon raccourci.

- Message '***E :Type Port : -1 inconnu***'

  Solution : La base n'a pas été initialisée. Arrêtez *Lien.exe*, lancez *.exe* pour initialiser la base et relancez *lien.exe* par son raccourci.

# 5 Paramétrages avancés

## 5.1 Paramétrage des formats des rapports

Les rapports édités dans les menus sont tous modifiables via l'outil de reporting intégré au logiciel, mais les informations de personnalisation simple (logo, adresse...) sont accessibles via des fichiers externes qui sont :

**'C:\ComTrafic\datas\Reports\Adresse.rtf':** fichier de l'adresse haut de page.

**'C:\ComTrafic\datas\Reports\AdressePied.rtf'**: fichier de l'adresse bas de page.

Ces fichiers sont à un format RTF qui gère les couleurs, tailles et fontes de caractère mais pas les images.

**Attention** préférer une (ou des) police de caractères 'classique' : Arial … sinon il peut y avoir des problèmes lors de l'export ou la visualisation Web du rapport.

**'C:\ComTrafic\datas\Reports\LogoRep.jpg'**: fichier du logo, attention de le remplacer par un logo de taille similaire.

### 5.1.1 Version 3.8

A partir de la V 3.8 les éléments suivants ont été rajoutés.

**Pour le logo :**
Les fichiers png, y compris avec transparence, sont utilisables il faut donc créer le fichier :
**'C:\ComTrafic\datas\Reports\LogoRep.png'**: attention de le remplacer par un logo de taille typiquement de 120 pixels de hauteur.

Par défaut si un fichier logo jpg et png sont présents le fichier png est pris en priorité.

**Pour les éditions 'résidents'** :

Des fichiers 'informations' sont rajoutés, notamment pour les reçus d'arrivée ou de facturation.

Ce sont des fichiers .rtf ajoutés en bas de page : notamment :

**info.rtf** : générique à tous les rapports, y compris de 'taxation administrative' ;

**CI.rtf** : spécifique au reçu d'arrivée.

**CB.rtf** : spécifique au reçu de facturation client.

**CO.rtf** : spécifique au reçu de départ.

Ces fichiers ont les même contraintes que les fichiers rtf comme **Adresse.rtf** (voir paragraphe précédent)

## 5.2 Définitions des répertoires

Dans **.ini** on modifie certains répertoires 'cibles' , en ajoutant/modifiant les clés suivantes :

- **RepTemp** : Répertoire temporaire utilisé pour certains exports par mail notamment.
- **Reports** : Répertoire des rapports pour les éditions, par défaut : *\Datas\Reports*

- **Interface :** Répertoire des fichiers de formats des tableaux, par défaut : *\Datas\Interface*
- **Archives** : Répertoire de sauvegarde des bases, par défaut : *\Datas\Archives*
- **Logs** *:* Répertoire des logs d'imports, par défaut : *\Datas\Logs*

*Pour le mode résidents :*

- ***Export_PBX*** *:* Répertoire de dépose des fichiers d'ordre PBX, par défaut : *\Datas\PBX_<num PBX>*

*Les répertoires concernés sont les suivants :*

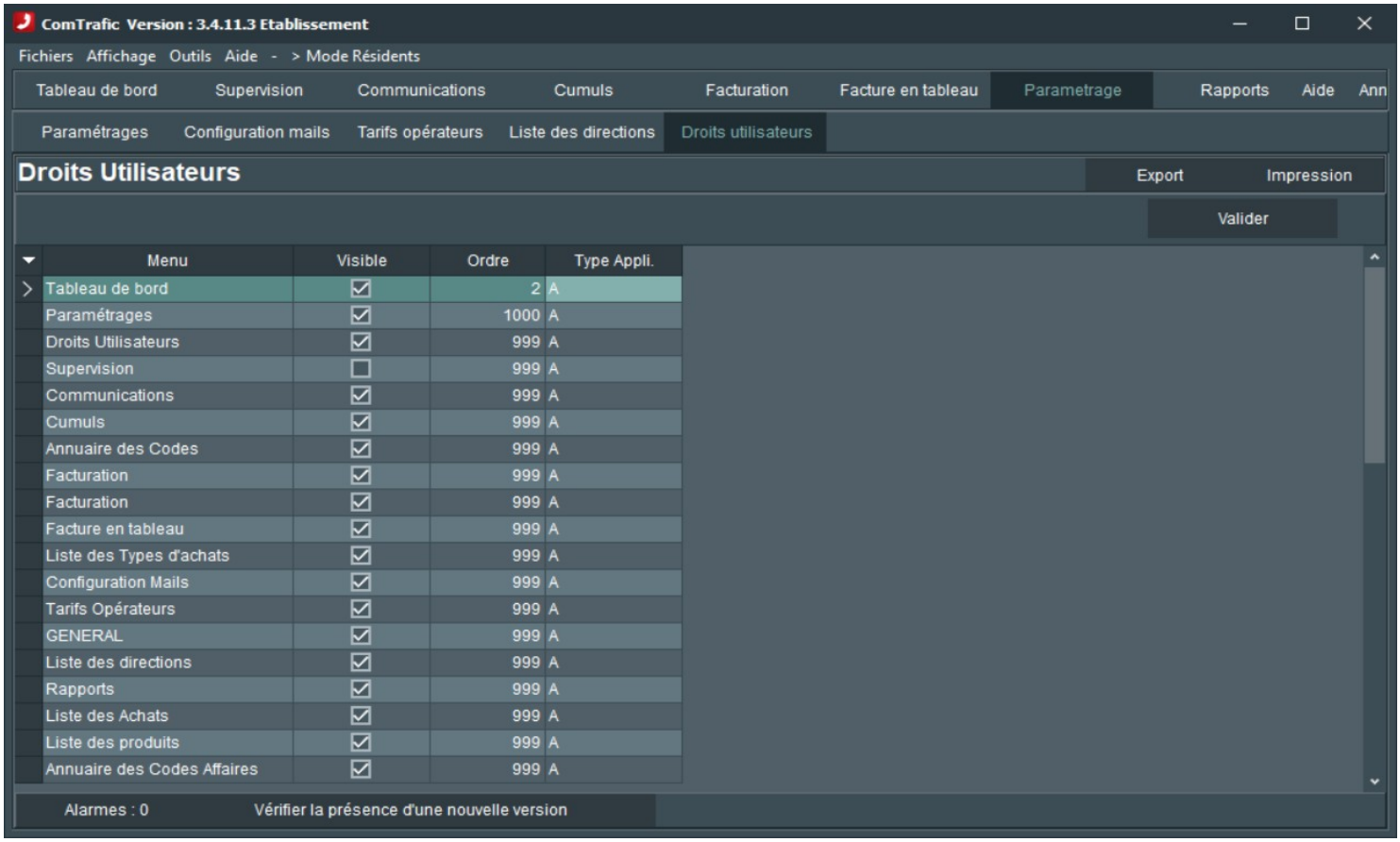
```
├──Datas          : Répertoire des données, les traces sont stockées dans .\Datas
│  ├──Archives          : Répertoire de sauvegarde des bases (1 par jour)
│  ├──Interface         : Répertoire des fichiers de formats des tableaux.
│  ├──Logs        : Répertoire des logs d'imports
│  ├──RefImport   : Répertoire d'exemples de fichiers d'imports
│  └──Reports     : Répertoire des rapports pour les éditions.
```

## 5.3 Gestion des menus, visibilité et ordre

Vous pouvez gérer la visibilité et l'ordre des menus par *'Paramétrages', 'Droits utilisateur'*.

- Pour afficher ou cacher il faut cocher ou décocher le champ '**Visible**'.
- L'ordre de présentation sera celui indiqué dans le champ '**Ordre**', de plus le plus petit est affiché par défaut lors du lancement du logiciel.

La prise en compte est faite au prochain démarrage du logiciel ou si vous cliquez sur le bouton **Valider**.




| Menu | Visible | Ordre | Type Appli. |
|---|---|---|---|
| Tableau de bord | ☑ | 2 | A |
| Paramétrages | ☑ | 1000 | A |
| Droits Utilisateurs | ☑ | 999 | A |
| Supervision | ☐ | 999 | A |
| Communications | ☑ | 999 | A |
| Cumuls | ☑ | 999 | A |
| Annuaire des Codes | ☑ | 999 | A |
| Facturation | ☑ | 999 | A |
| Facturation | ☑ | 999 | A |
| Facture en tableau | ☑ | 999 | A |
| Liste des Types d'achats | ☑ | 999 | A |
| Configuration Mails | ☑ | 999 | A |
| Tarifs Opérateurs | ☑ | 999 | A |
| GENERAL | ☑ | 999 | A |
| Liste des directions | ☑ | 999 | A |
| Rapports | ☑ | 999 | A |
| Liste des Achats | ☑ | 999 | A |
| Liste des produits | ☑ | 999 | A |
| Annuaire des Codes Affaires | ☑ | 999 | A |

Remarques :

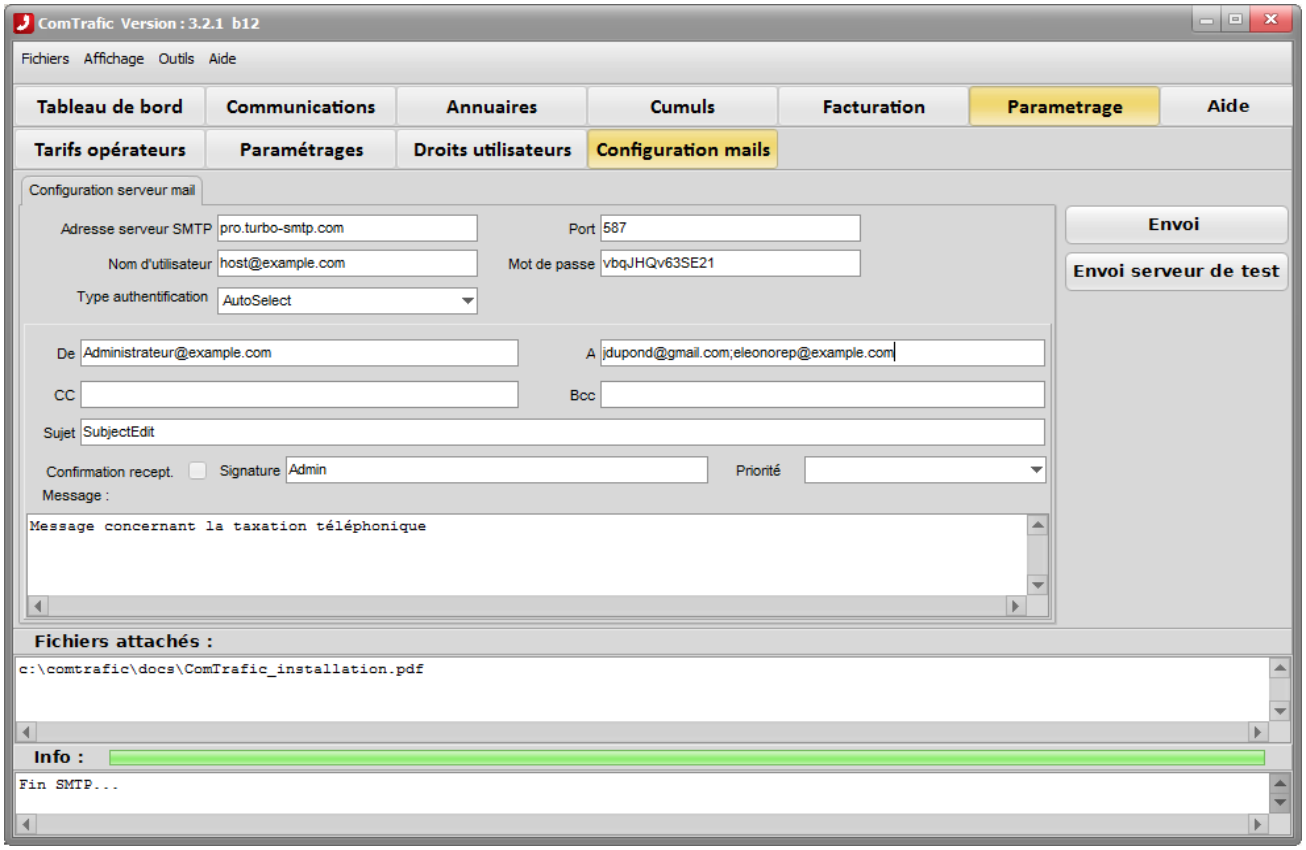
- Si vous décochez **'Droits Utilisateurs'** vous n'aurez donc plus accès à ce menu ! Dans ce cas vous pouvez forcer l'affichage de tous les menus en lançant le logiciel avec l'option -V en ligne de commande.
- Le champ '**Type Appli.**' correspond au classement des menus : '**A**' pour le logiciel de base (administratif) et '**R**' pour le logiciel résident.

## 5.4 Envoi de mails : paramétrage serveur SMTP

Pour envoyer des mails il faut avoir accès à un serveur SMTP, si vous n'en avez pas divers fournisseurs en proposent notamment http://serversmtp.com/ ou la plupart des fournisseurs d'accès internet. Par défaut vous pouvez utiliser le bouton 'serveur de test' mais celui ci n'est disponible qu'en manuel (servant à l'origine pour des tests un exemplaire de vos mail est envoyé au service support).

Attention pour l'instant ne supporte pas (pour l'instant) SSL donc les serveurs SMTP (comme Gmail) l'imposant ne fonctionneront pas. Pour des raisons de sécurité il est utile de créer un compte dédié à cette application.

Pour configurer et tester, allez dans *Paramétrages/configuration mails*




Récupérez auprès de votre fournisseur ou administrateur réseau les paramètres SMTP, saisissez les champs : ***Adresse du serveur SMTP, Port*** (généralement 25 ou 587), votre ***nom d'utilisateur*** et ***mot de passe***, le ***type d'authentification*** (dans le doute mettre *autoselect*).
Pour un essai remplissez les champs ***De*** et ***A*** avec les adresses mails d'un expéditeur et destinataire et cliquez sur '***Envoi***'. A la fin un message vous indique le succès ou l'échec de l'envoi.

Dans le champ *'Info :'* le déroulement du dialogue s'affiche.

En cas d'échec :

- Essayez avec le bouton ***'Envoi serveur de test'*** qui utilise un serveur SMTP, sur le port 587.
- Vérifiez avec un client telnet si vous accédez au serveur sur le port configuré.
- Contactez notre support

*Remarque* : pour envoyer à plusieurs destinataires, séparez leurs adresse par un point virgule.

### 5.4.1 Exemple d'envoi de mail avec un compte Gmail

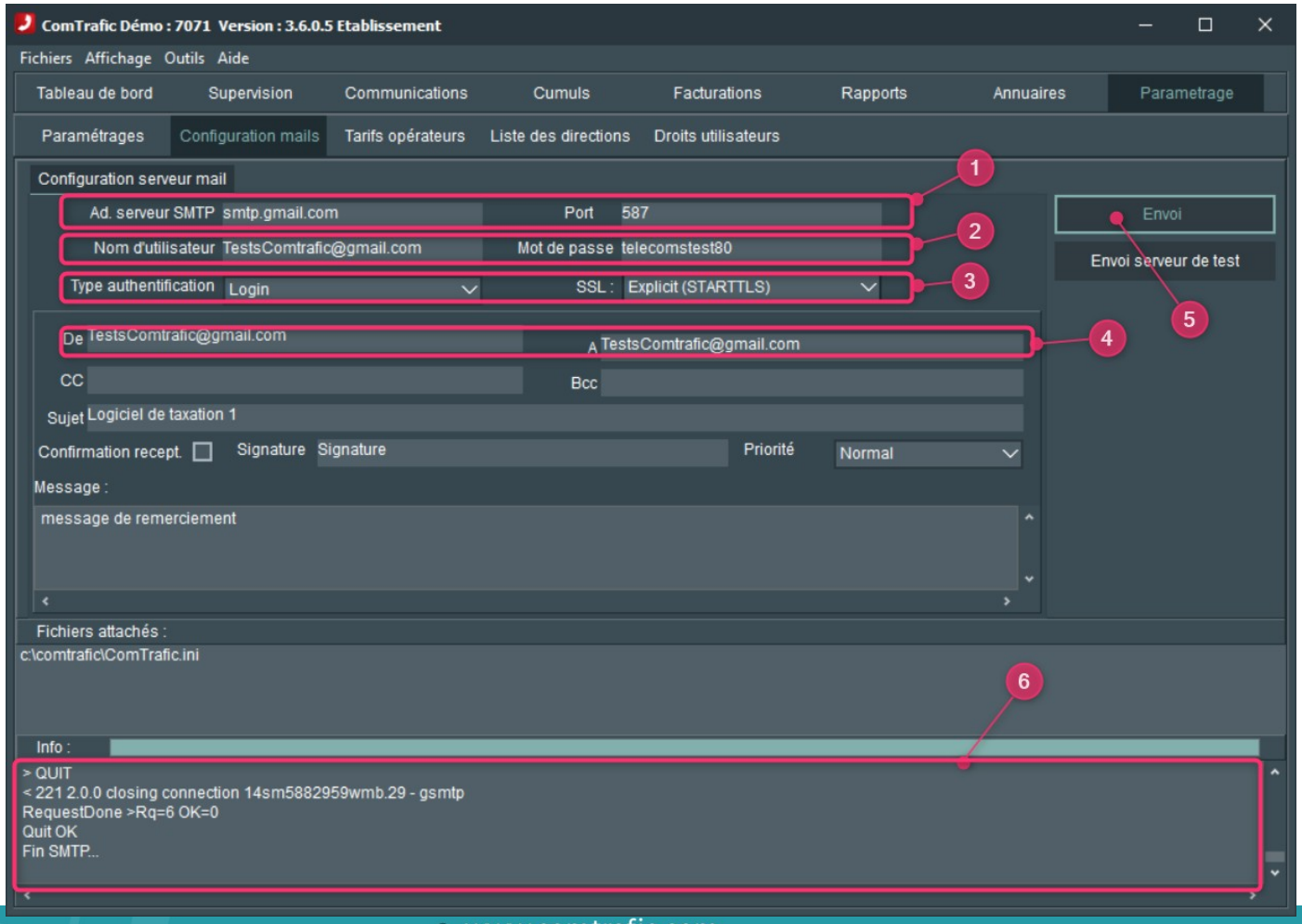
Depuis la version 3.6 il est possible d'utiliser les services SMTP avec cryptage.

Prérequis au niveau du compte Gmail :

- Il faut bien sûr le nom d'utilisateur/le mot de passe (pour l'exemple : **Tests@gmail.com** / **telecomstest80** )
- Autoriser une application 'externe' à utiliser le compte : connectez vous sur votre compte Gmail puis allez sur https://myaccount.google.com/lesssecureapp et validez Paramètre "Autoriser les applications moins sécurisées"

Pour configurer et tester, allez dans *Paramétrages/configuration mails* et

1. Saisissez le '*nom du serveur*' **smtp.gmail.com** et le '*port*' utilisé **587**
2. Saisissez le '*nom d'utilisateur*' : **Tests@gmail.com** le '*mot de passe*' : **telecomstest80**
3. Saisissez l'expéditeur dans *'de'* et le destinataire dans *'A'* :
   - Attention pour certains services SMTP l'expéditeur doit être connu, par défaut l'adresse du propriétaire du compte est une bonne idée.
   - Pour plusieurs destinataires, séparez les adresses par une virgule.
4. Dans '*Type d'authentification*' choisissez **login,** dans '*SSL*' choisissez **Explicit**
5. Cliquez sur le bouton '*Envoi*', vérifiez la bonne réception après quelques secondes.
6. Le détail des échanges est décrit dans '*Infos*'.



En cas de problèmes :

1. Faites déjà un test avec 'Envoi serveur de test', qui valide si votre serveur a accès à des serveurs SMTP externes.
2. Si c'est OK vérifiez la trace et essayez d'interpréter les erreurs.

Remarques :

**Attention** : Les informations (utilisateur, mot de passe...) sont stockées en clair sur le serveur.

## 5.5 Gestion de plusieurs PC

Sur un réseau local de bonne qualité il est possible d'avoir un accès pour plusieurs utilisateurs.

doit être déjà installé sur le 'PC serveur', pour installer sur un 'PC client' :

**Configuration du Serveur :**

Partagez, en lecture écriture, le répertoire '**datas**', typiquement ***C:\\Datas*** avec le, ou les PC des utilisateurs et vérifiez que vous y avez bien accès en lecture et écriture, notez son nom de partage exemple **//AXP/Datas** si le nom de la machine est **AXP** et le nom de partage est **Datas**

Le partage peut être réalisé via l'explorateur de fichier ou par commande ex :

```
net share Datas=c:\\datas  /GRANT:"Tout le monde",FULL
```

Une fois le partage réalisé vous devez le voir en saisissant dans la barre de l'explorateur de fichier `\\localhost` ou le nom de la machine `\\AXP` (le nom de la machine peut être trouvé par la commande hostname), copiez ***.exe*** (qui est dans C***:***) dans le répertoire '**datas**' *partagé.*

**Configuration du 'PC Client' :**

1. Vérifiez que vous voyez bien le partage du serveur, que vous y avez bien accès. Si vous y avez accès via un nom d'utilisateur/mot de passe cochez la case qui mémorise ces informations.
2. Créez le répertoire d'exécution, typiquement ***C:*** et y copiez, à partir du 'PC serveur' les fichiers :
   - ***C:\\.in***
   - ***C:\\.exe*** *(ou faire un raccourci vers* ***.exe*** *du serveur pour être sûr d'avoir la même version)*
   - *le répertoire* ***C:\\help***
3. Modifiez le fichier ***.ini*** de la manière suivante :
   - Dans BASE indiquez le chemin de la base de données qui est sur le 'PC serveur' on doit avoir une ligne qui ressemble à :

     **BASE=\\AXP\Datas\.mdb**
   - Modifiez le type de client pour avoir 2 :

     **Client=2**
   - Modifiez le chemin du fichier de trace :

     **TraceFileName=trace.txt**

**En option**

- Modifiez éventuellement le chemin des rapports (mais il faut les copier à partir du serveur) :

  **Reports=C:\ComTrafic\datas\Reports**

Vous pouvez ensuite créer un raccourci et tester.

# 6 Lancement & mode du logiciel avec l'option 'résidents'

Le logiciel permet de gérer les communications de l'établissement et, en option, de faire la gestion des résidents dans le cas d'établissements pratiquant l'hébergement (maison de retraite, résidences hôtelières, cliniques...). Pour cela des groupes de menus différents sont mis à disposition dans deux modes le mode 'administratif' et le mode 'résidents'.

Par défaut si vous avez installé le logiciel avec le mode 'résident' les fonctionnalités sont validées.

Pour activer les fonctionnalités du mode 'résidents' :

1. cochez l'option : *'Paramétrage' ' Paramétrages'* : **Mode résidents**
2. Faites un arrêt marche des logiciels & lien.exe.

Pour désactiver faites la manipulation inverse

## 6.1 Présentation

Le fait de valider le mode 'résidents' fait s'afficher de nouveaux menus, accessible par le bouton : **'> Mode Résidents' :**

Pour revenir aux menus 'Administratifs' cliquez sur le même bouton qui a pour nom **'> Admin.'**

Il est possible de configurer le logiciel pour arriver directement le menu principal *'Gestion clients'* au lancement du logiciel, pour cela allez dans *'Paramétrages', 'Droits utilisateur'* et affectez la valeur la plus faible (1 par exemple) au menu *'Gestion clients'*

## 6.2 Paramétrages

La gestion de résidents a plusieurs options fonctionnelles :

**La gestion du crédit**

Par défaut les résidents n'ont pas de limitation à la consommation téléphonique. Si vous désirez mettre en place une limitation il faut modifier le champ **'Crédit par défaut'** et le passer à une valeur supérieure ou égale à 0. Cette valeur sera le crédit par défaut, modifiable, lors de l'arrivée du résident. Quand cette valeur est dépassée les droits du téléphone du résidents sont limités et il doit recréditer son compte pour téléphoner.

**L'autorisation mensuelle**

Cette fonction permet d'affecter un crédit qui est renouvelé automatiquement tous les mois. Vous devez donc il faut modifier le champ **'Autorisation mensuelle de crédit'** qui va configurer le crédit par défaut lors

de l'arrivée et tous les mois. Ce crédit est bien sûr modifiable pour chaque résident, lors de l'arrivée et en cours de séjour.

Remarques :

- Les fonctions '**gestion du crédit'** et **autorisation mensuelle** sont incompatibles.
- Pour supprimer une de ces option il faut inscrire **'-1'** dans le champ concerné.

**Gestion de SDA pour les clients**

La SDA est un numéro 'direct' permettant de joindre le résident sans passer par le Standard. Cette option autorise la gestion de 'SDA tournante' pour les résidents c'est à dire :

- L'affectation d'un numéro SDA aléatoire lors de l'arrivée.
- La conservation de ce numéro lors du séjour
- La gestion des libérations des SDA pour faire en sorte de ne pas réaffecter tout de suite un numéro récemment libéré.
- La présence d'un menu : **Annuaire/Annuaire des SDA/GPIN** pour gérer la liste des SDA disponibles pour les résidents.

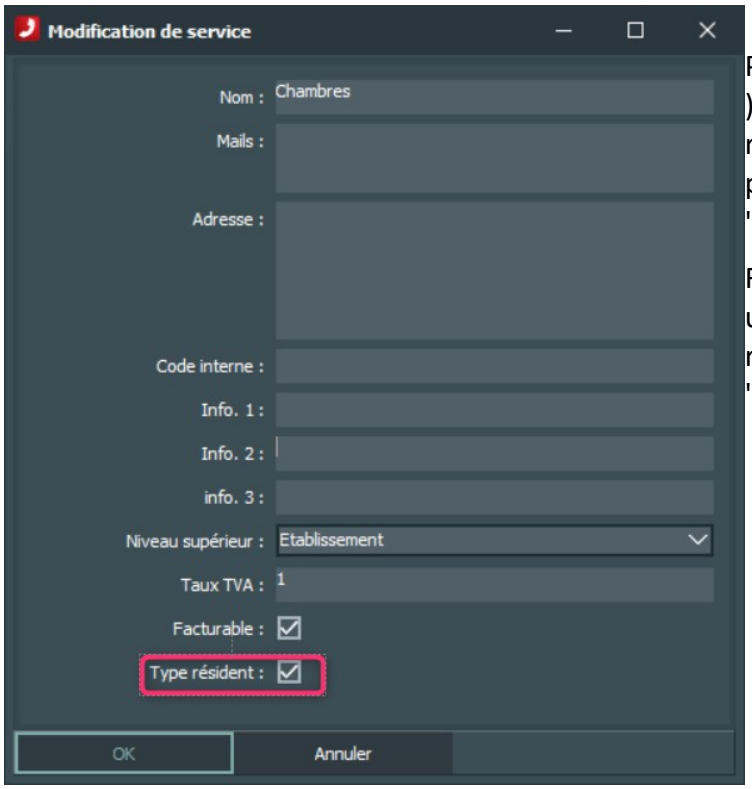
**Gestion de Codes secrets**

- Un code secret permet de téléphoner vers l'extérieur donc que personne ne puisse utiliser les téléphone des résidents en leur absence, Cette option validée permet :
- L'affectation d'un code secret aléatoire lors de l'arrivée.
- La conservation de ce code lors du séjour
- La présence d'un menu : **Annuaire/Codes** pour gérer la liste des Codes disponibles pour les résidents.

## 6.3 Gestion des lits

Le gestion des lits se fait dans le menu *'Annuaires' Annuaire des postes'*

En mode résidents un service 'Chambres' est créé automatiquement. Les services associés aux résidents ont simplement le paramètre 'Type résident' de validé.




Pour créer les lits (ou chambres ) visibles dans la gestion des résidents il suffit d'affecter des postes à des service de type 'résidents'.

Rappel il est possible de créer un ensemble de lits de manière rapide, allez dans le menu 'Création' :

1. Vérifiez que le service choisi est correct.
2. Saisissez un préfixe pour le nom, ici 'CH'
3. Saisissez la liste des postes consécutifs sous la forme **premier-dernier** ici **100-110**, validez par **OK**

***Les postes 100 à 110 sont créés associés aux noms CH100, CH101,...CH110 dans le service 'Chambres'.***

# 7 Crédit téléphonique (ou 'Crédit par seuil' ou 'Prépaid' ou 'crédit de taxe')

permet de gérer des seuil, par poste, et de déclencher des actions sur dépassement de ce seuil. Ce seuil est utilisable aussi en visualisation pour visualiser les postes en dépassement.

## 7.1 Paramétrages de base

Activer la gestion du Crédit par seuil:

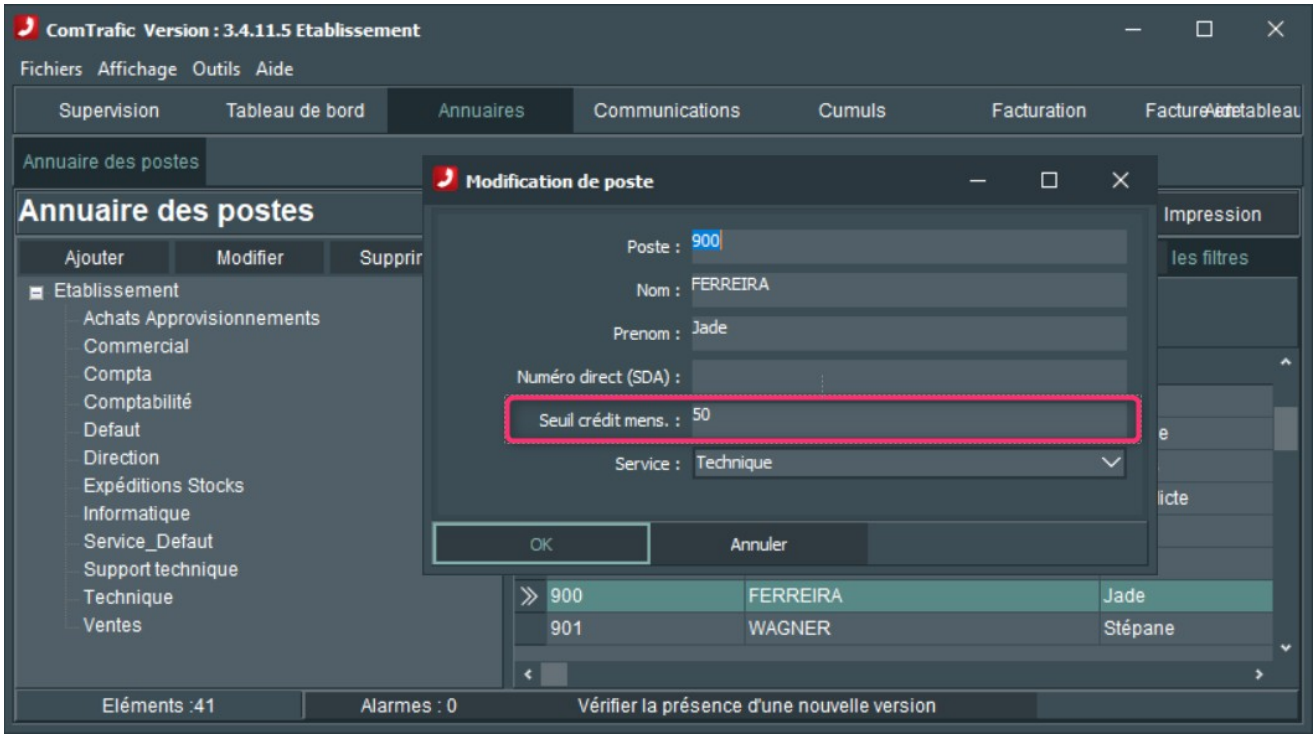
1. Dans *'Paramétrage' ' Paramétrages' (fonctions étendues)* :
   - saisissez une valeur supérieure ou égale à 0 dans **Valeur crédit mensuel**
   - cette valeur devient la valeur de **Crédit téléphonique** par défaut de tout nouveau poste créé.
   - Pour annuler la fonction, passez cette valeur à **-1**

2. Faites un arrêt marche du logiciel .

Affecter les seuils au abonnés

Dans *'Annuaire' ' Annuaire des postes'* :

1. Double cliquez sur le poste concerné.
2. Modifiez la valeur **Seuil Crédit Mens.**

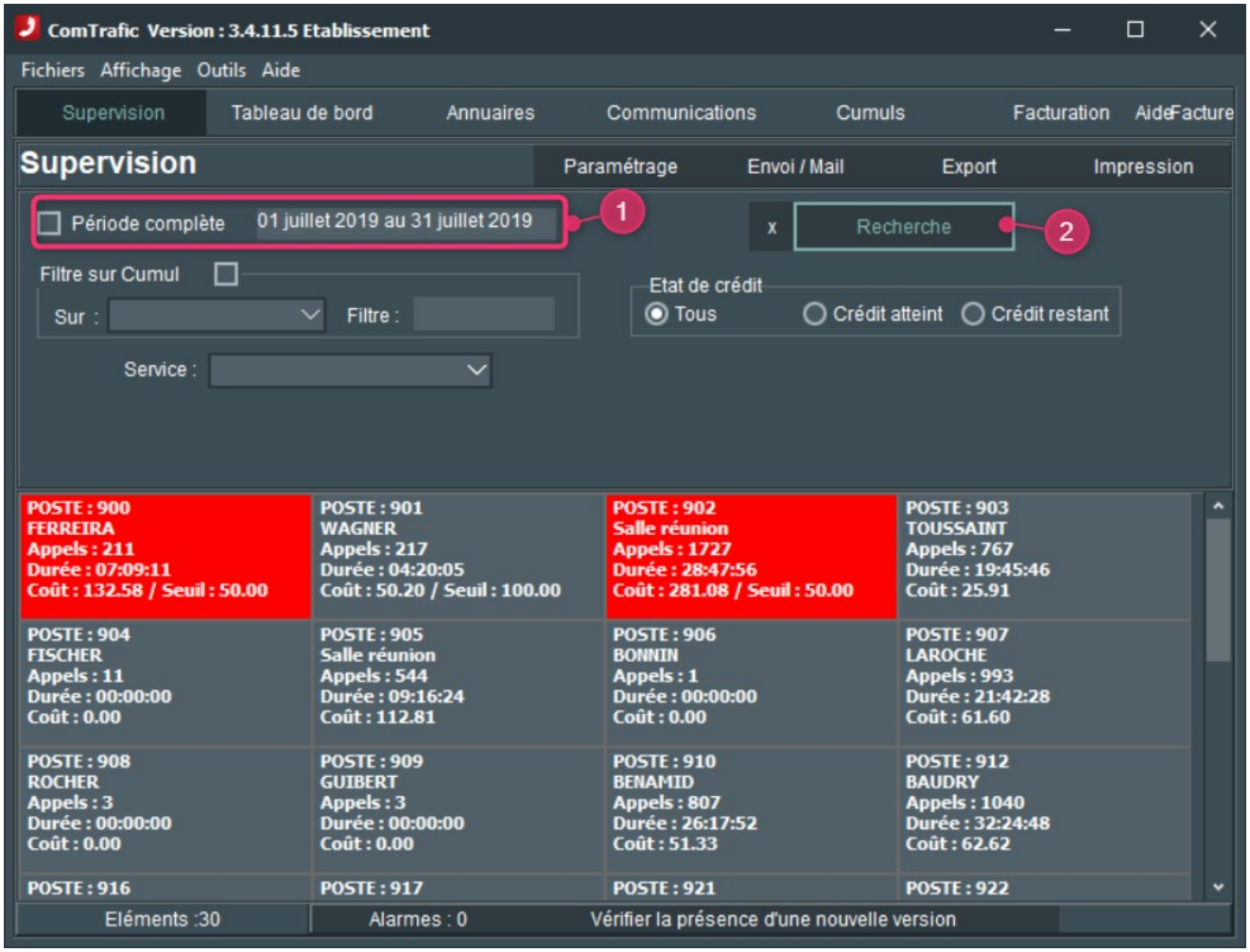



3. Validez par **'OK'**

## 7.2 Exploitation visuelle

Allez dans le menu *'Supervision'* :

1. Choisissez la période concernée (ici Juillet 2019)
2. Validez par le bouton **Recherche**




Les postes ayant dépassé le seuil (ou crédit) apparaissent en rouge.

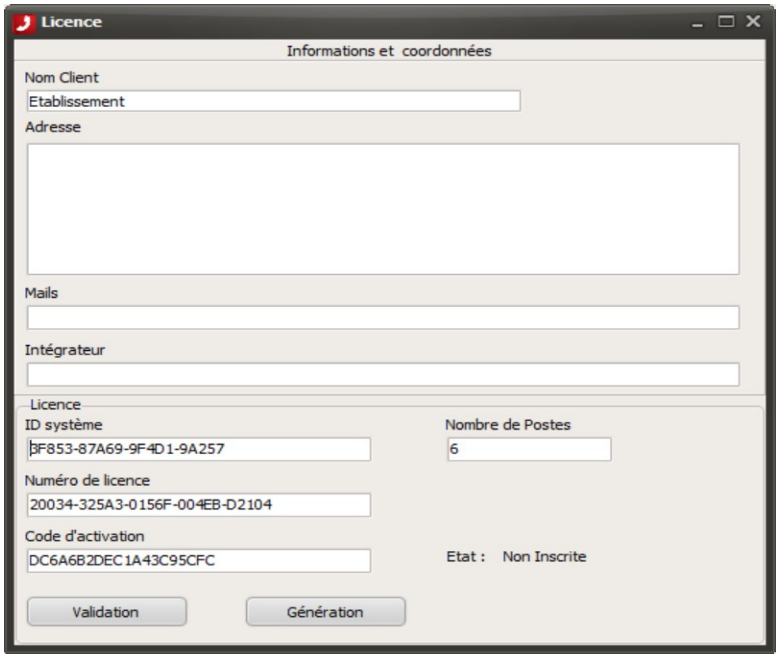
**Remarques :**

- Le calcul est 'dynamique' et compare le seuil du poste à sa consommation dans la période saisie. Donc même si on parle de seuil 'mensuel' la comparaison est faite sur toute la période.

## 8 Gestion de la licence

Par défaut la licence est ouverte à 6 postes, pour modifier le nombre de postes :

1/ Aller dans le menu Licence (Menu Aide/Licence ou raccourci <Ctrl><Alt><L>)




2/ Recopier (par copier/coller) le champ ID Système et nous faire parvenir sa valeur.

3/ Nous renvoyons 2 valeurs : Numéro de licence & Code d'activation, faire un copier coller de ces 2 valeurs dans leurs champs respectif et cliquer sur **validation**.

**Remarque :**
Les valeurs sont envoyées sous forme de texte qui ressemble à :

&ID=77266-8CEA7-7A4BF-DB963
&Licence=20066-325A3-0156F-002EB-47D5C
&Code=D6CC973E414445DE5917

Depuis la version 3.0, il est possible de simplement faire un copier/coller de tout ce texte dans un des champs, par exemple 'intégrateur' et cliquer sur **validation**.

Le nombre de postes passe est modifié à la valeur demandée et l'état passe à **Inscrite**.

# 9 Maintenance : changement de serveur

Le transfert du logiciel sur un nouveau PC se fait en 5 étapes :

1. L'arrêt du logiciel **lien.exe,** et la suppression du raccourci qui le lance au démarrage du PC.
2. La copie des fichiers, principalement les répertoires ***C:*** et ***C:\ProgramData*** sur le nouveau PC.
3. La mise à jour de la licence sur le nouveau PC
4. Le lancement de **.exe** puis de **lien.exe** pour vérifier si tout est correct.
5. La création d'un raccourci pour lancer **lien.exe** au démarrage du PC, voire d'un pour .exe.

## *9.1 Arrêt du logiciel lien.exe*

SI le logiciel est lancé, arrêtez le par le menu *Fichier/Quitter* ou par la combinaison de touches *<Ctrl><F4>.*

Supprimez le raccourci qui lance **lien.exe** au démarrage, celui ci se trouve dans le répertoire 'commonstartup' de Windows typiquement : *C:\ProgramData\Microsoft\Windows\Start Menu\Programs\StartUp* le raccourci se nomme, selon les versions, ou *Lien.*

## *9.2 Copie des fichiers*

Copiez les répertoires ***C:*** et ***C:\ProgramData*** sur le nouveau PC, aux mêmes emplacements. Faites une sauvegarde par sécurité.

Si les répertoires d'installations sont différents, où si ils doivent être changés sur le nouveau PC :

- *Le répertoire des exécutables,* ***C:\\,*** peut être en lecture seule on doit pouvoir exécuter des programmes.
- Le répertoires des données doit être créé en lecture écriture, son chemin est inscrit dans C:\\.ini section GENERAL, clef BASE.

## *9.3 Mise à jour de la licence*

Contactez nos services comme pour une licence nouvelle en nous fournissant l'ID du nouveau PC et celui de l'ancien pour que l'on retrouve vos paramètres.

Inscrivez la nouvelle licence avant de passer à l'étape suivante.

## *9.4 Tests*

Une fois la licence inscrite, lancer d'abord .exe, puis si tout est correct, Lien.exe.

## *9.5 Création des raccourcis*

Recréez les raccourcis à l'identique de l'ancienne configuration.

## 10 Rajouter un ou plusieurs PABX

peut fonctionner avec plusieurs PABX à la fois, ils sont identifiés par un numéro, par défaut un seul PABX est installé il a le numéro '1',il a son propre répertoire :

**C:\\Lien_1**

Le chiffre '1' à la fin du nom du répertoire est le numéro de PABX, cet identifiant sera aussi dans le fichier **C:\\Lien_1\Lien.ini** sur la ligne :

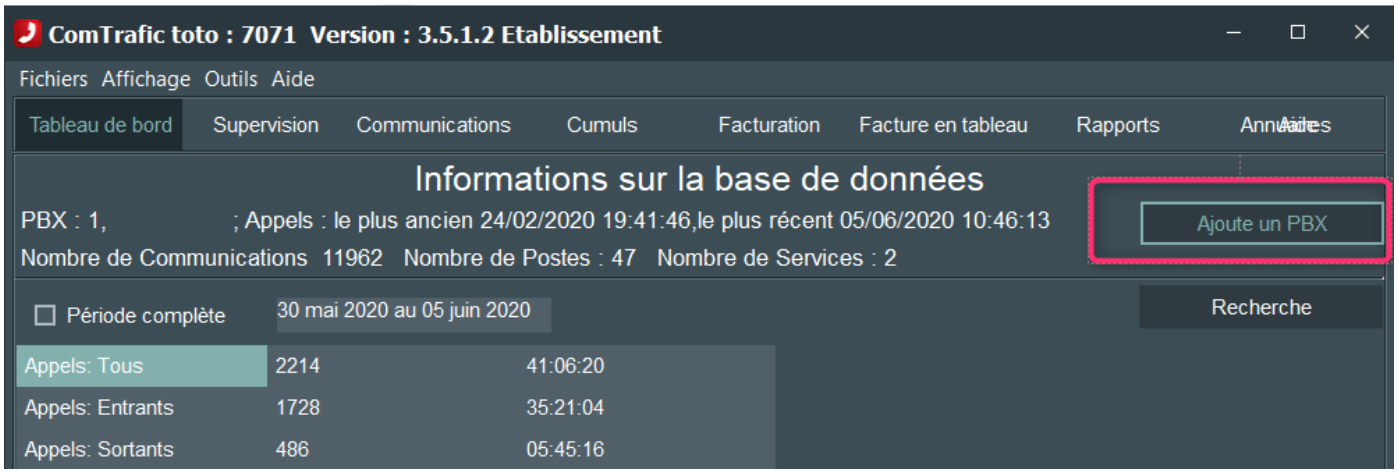
**NumPBX=1**

Cette ligne peut être absente pour le premier PABX, dans ce cas c'est '**1**' qui est pris comme numéro.

Le rajout d'un PABX, par exemple le '**2**' peut se faire de 2 façons différents :

***Dans :***

1. Dans le menu d'accueil cliquer sur le bouton : 'Ajouter un PBX'



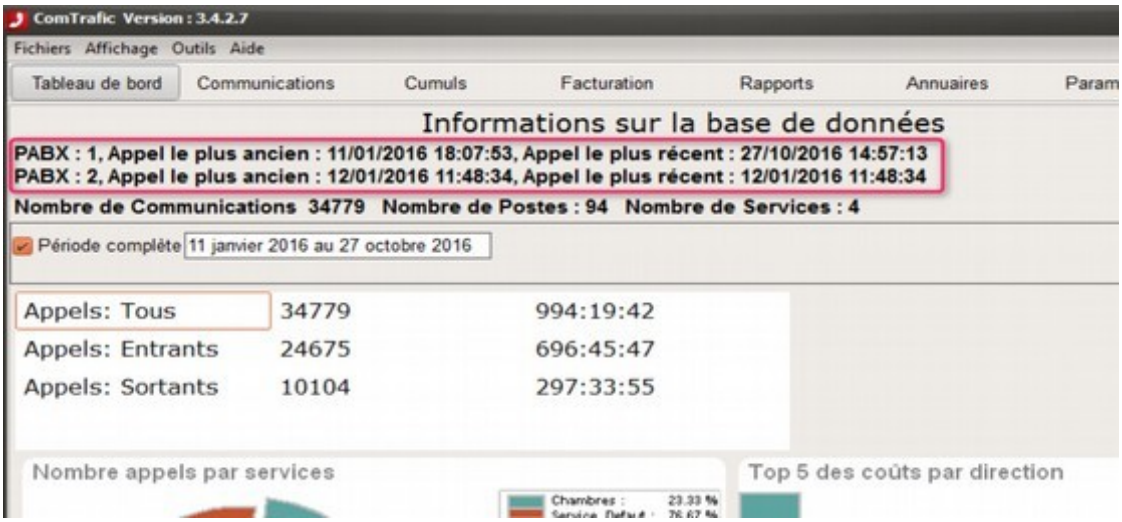

De manière manuelle :
Rajouter un répertoire **C:\\Lien_2**

1. Copier le fichier **lien.ini** du premier PABX et en modifier ou ajouter la ligne : **NumPBX=2**
2. Refaire un raccourci que l'on nommera lien_2, et qui aura dans ses paramètres :

   cible : **C:\\Bin\Lien.exe**

   démarrer dans **: C:\\lien_2**
4. Mettre ce raccourci dans le menu démarrer pour qu'il soit lancé au démarrage du PC.

Lancer le raccourci pour voir si tout est OK et paramétrer le nouveau PABX et vérifier qu'au moins une communication a été prise en compte.
Faire un arrêt marche de , dans le menu d'accueil les 2 PABX doivent apparaître.


ComTrafic Version : 3.4.2.7
Fichiers Affichage Outils Aide
Tableau de bord
Communications
Cumuls
Facturation
Rapports
Annuaires
Param
Informations sur la base de données
PABX : 1, Appel le plus ancien : 11/01/2016 18:07:53, Appel le plus récent : 27/10/2016 14:57:13
PABX : 2, Appel le plus ancien : 12/01/2016 11:48:34, Appel le plus récent : 12/01/2016 11:48:34
Nombre de Communications 34779 Nombre de Postes : 94 Nombre de Services : 4
Période complète
11 janvier 2016 au 27 octobre 2016
Appels: Tous 34779 994:19:42
Appels: Entrants 24675 696:45:47
Appels: Sortants 10104 297:33:55
Nombre appels par services
Top 5 des coûts par direction

## 11 Mise à jour

Nous consulter pour vérifier les possibilités de mises à jour, en effet la procédure de mise à jour qui suit n'est pas possible pour toutes les versions notamment à cause des rapports qui peuvent être liés à une version spécifique.

## 12 Commandes utiles et Fichiers de commandes

### *12.1 Fichier de commande pour installer Lien.exe en mode 'service Windows'.*

```
cd c:\\lien_1
copy  /y C:\\Lien.exe ServLien.exe
copy  /y C:\\Lien.exe VisuLien.exe
ServLien.exe /INSTALL
```