

Recommandations

Les dysfonctionnements sont inhérents à toute activité. L'exploitation monétique ne fait pas exception à cette règle. Dans un contexte où les clients sont de plus en plus exigeants, une concurrence accrue avec l'arrivée de nouveaux acteurs, il est fondamental de mettre en œuvre des solutions définitives face aux incidents afin d'éviter que cela ne se reproduisent.

Ce recueil présente les recommandations organisationnelles et techniques qui vont aider les utilisateurs à disposer des bons outils et d'une approche méthodique pour éradiquer les anomalies grâce à des actions correctives et préventives. Des outils d'aide à la décision permettront d'anticiper sur les dysfonctionnements.

Niveau organisationnel

Synchronisation des opérations

1. Pour l'opérateur, s'assurer en début et fin d'activité qu'aucune transaction ne soit en attente de synchronisation
2. Pour le gérant, s'assurer en fin de journée que les TPE disposent d'une connectivité à internet et qu'aucune transaction ne soit en attente de synchronisation
3. Pour l'admin, vérifier en fin de journée que tous les TPE du réseau aient effectués une dernière synchronisation à l'aide de l'outil de monitoring depuis le menu **Paramétrage** ⇒ **Les terminaux** de la plateforme d'administration. A défaut, contacter le gérant du point de service pour que le nécessaire soit fait
4. Synchroniser systématiquement toute transaction en attente de remontée depuis le menu "remontée offline" du TPE
5. Si un TPE effectue régulièrement des transactions en "offline", prière d'en informer la hiérarchie (opérateur ⇒ gérant ⇒ admin) pour en connaître la raison



Pour rappel le TPE synchronise automatiquement les informations à une fréquence bien définie. Il est nécessaire pour cela que la connectivité à internet soit disponible.

Transactions

1. Pour la prise en charge des régularisations de transactions en station, plutôt que d'attendre le retour du client en station muni de sa carte ou de la retenir pour la lui remettre après régularisation, **privilégier les forçages en ligne** en fournissant à l'admin toutes les pièces comptables et informations nécessaires qui justifient l'action.
2. S'assurer que **la date et l'heure sont bien à jour au niveau du TPE**. Dans le cadre d'une transaction offline, le système ne peut se baser que sur les informations du TPE pour enregistrer les détails de l'opération. Lorsqu'il s'agit d'une transaction online, la date et l'heure sont récupérées depuis le serveur.

Niveau technique

1. Doter des TPE d'un moyen d'accéder à internet que cela soit par WiFi ou par données mobile.
Prioriser le canal le plus stable et rapide dans le cas où les deux options sont possibles
2. Eviter de partager les accès du WiFi pour un usage autre que celui de l'activité des TPE. A défaut cloisonner le réseau et privilégier la bande passante pour les équipements CYNOD
3. Avoir une bonne couverture réseau du canal internet choisi
 1. Pour le WiFi, s'assurer que l'équipement dispose d'une bonne portée
 2. Pour les données mobiles, choisir l'opérateur pour la zone concernée qui fournit le meilleur signal

From:
<https://cynod.wiki.senssoft-next.com/> - cynod

Permanent link:
https://cynod.wiki.senssoft-next.com/doku.php?id=cynod:faq:recommandation_cynod

Last update: **2021/08/31 12:32**

