

OpenText Content Server v10

Cours 3-0128 (ex 213)

Troubleshooting & Support

Durée : 1 jour

Ce cours d'une journée permet aux administrateurs d'un système OpenText Content Server de découvrir les points essentiels des techniques de dépannage, ainsi que comment extraire, interpréter et analyser les informations obtenues à partir de l'interface d'administration d'OpenText Content Server et des fichiers de logs. Il leur permettra également d'apprendre à :

- reconnaître les problèmes du serveur, de connexion à la base de données, d'indexation,
- résoudre les problèmes communs des utilisateurs
- structurer un système efficace d'aide

A la fin de cette formation, les participants seront capables de :

- Fournir d'aide et d'administration de haut niveau pour un système OpenText Content Server
- Identifier les différents types d'erreurs and d'où elles proviennent
- Différencier les erreurs provenant du serveur, de la base de données ou de la recherche
- Comprendre et implémenter les options de trace (logs) à partir de l'interface Administrateur ou dans le fichier : opentext.ini
- Développer une méthodologie de dépannage
- Former l'équipe support de l'entreprise à la résolution des problèmes basiques et développer une FAQ de support



Pré requis :

Cours 215-OTCS – Administration OpenText Content Server
ou une expérience équivalente de gestion d'un système OpenText
Content Server

Les participants devront exécuter de nombreuses modifications de
configuration dans les exercices et doivent être familiarisés avec les
fonctions d'administration d'OpenText Content Server.

Profils concernés :

Administrateurs d' OpenText Content Server qui souhaitent avoir des
informations plus détaillées sur le dépannage, les interconnexions et
le support du système et le support Open Text.

Durée :

1 jour



Contenu de la formation

Chapitre 1 : Introduction

- Survol du cours
- L'administrateur OpenText Content Server et les notifications
- Erreurs administration envoyées par Email
- Erreurs basiques rapportées par les utilisateurs : Problèmes pour visualiser des documents
- Le réseau et OpenText Content Server
- Méthodologie de dépannage

Chapitre 2 : Vérification connexions et bases de données

- Problèmes de connexion entre serveur HTTP et OpenText Content Server
- Problèmes de connexion à OpenText Content Server
- Problèmes de connexion à la base de données
- Mots de passe, connexions et fichier opentext.ini
- Connexion à la base de données
- Exécuter les diagnostics sur la base de données

Chapitre 3 : Traces bases de données et serveur Content Server

- Que peut-on tracer (logs)?
- Traces (logs) de OpenText Content Server
- Erreurs Serveur et crashes OScript
- Trace (logs) base de données



Chapitre 4 : Dépannage de la recherche

- Comment les éléments sont indexés dans OpenText Content Server
- Qu'est-ce qu'un flux de données (Data flow)?
- Qu'est-ce que le statut dans le Volume système Content Server (System Object Volume)?
- « La recherche ne fonctionne pas »
- Options de configuration de port additionnel
- Que font les Serveurs d'Administration ?
- Un mot de passe de plus
- Maintenir une source de données (Réindexer)
- Configurer les Règles de contrôle d'un flux de données
- Générer les fichiers log de la recherche

Chapitre 5 : Astuces, support, formation et le Knowledge Center

- Comprendre ce qu'impliquent les droits d'accès
- Mettre à jour OpenText Content Server
- Connaître vos ports
- Introduction au Knowledge Center d' OpenText
- La base de connaissances
- Les groupes de discussions
- Trouver la documentation
- Visualiser vos tickets ouverts
- Modules additionnels et mises à jour
- Structures Services Support clients
- Former vos utilisateurs

Appendices :

- Annexe A: FAQs de notification
- Annexe B: Organigramme dépannage



Contactez-nous

Pour obtenir les descriptions de l'ensemble des formations disponibles, leurs coûts, leurs planifications et les renseignements nécessaires pour les inscriptions, merci de visiter notre site :

- ⇒ Site Open Text global <http://www.opentext.com/training/>
- ⇒ Site Open Text – France <http://www.opentext.fr/training/>

ou de nous contacter :

North America:

Email: training@opentext.com

Europe:

Email: learning_dach@opentext.com

France:

Email: training_fr@opentext.com

Tél : +33 (0)1 47 96 55 41

Fax : +33 (0)1 47 96 54 30

OPENTEXT

www.opentext.com

OpenText France

Cœur Défense – Tour B – Etage 30
100 Esplanade du Général de Gaulle
92932 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Standard : +33 (0)1 47 96 55 41

Fax : +33 (0)1 47 96 54 30

