

FAQ

Cette rubrique a été initiée suite à des demandes récurrentes que vous nous avez adressées. Elle est mise à jour régulièrement, nous vous invitons donc à revenir la consulter.

Installation du WeeWare **Line** Back Office Web Server

L'installation est-elle compliquée ?

En deux mots: installer Wamp 2 (Apache et PHP), recopier la configuration PHP.ini fournie avec le package **WeeWare Line**, exécutez l'installation **WeeWare Line** par défaut. C'est terminé.

La personnalisation est-elle compliquée ?

Cela dépend: des processus standards peuvent être traités directement, quelques minutes après l'installation. Vous pourrez également rajouter des écrans personnalisés et saisir les informations de votre référentiel, ce qui peut nécessiter une étude préalable, essentiellement axée sur la façon dont vous travaillez et dont vous souhaitez utiliser les applications.

Comment vérifier que la configuration PHP du serveur est correcte ?

Le script *adresse_serveur/check_config.php* vous permet de vérifier que les paramètres essentiels sont configurés correctement.

Je ne peux pas accéder au **Back Office Web Server** depuis mon PC. Pourtant, les applications démarrent correctement depuis le serveur en localhost

Vérifiez la configuration de votre routeur et de votre pare-feu. Vérifiez également la configuration de votre serveur web (fichier httpd.conf pour Apache), pour vous assurer notamment que le port est correctement configuré, et qu'il n'existe pas de restriction bloquante sur les accès au serveur ("Listen", "deny all"...).

Modules Web **Connect**

Le message "Extension php_gd2 non chargée" s'affiche à la place de la signature numérique

Votre installation est incorrecte, consultez la rubrique *Installation du WeeWare Line Back Office Web Server*.

Installation des modules pour Terminal PocketPC

Comment se fait le déploiement sur un PocketPC neuf ?

Il suffit d'ouvrir Internet Explorer (version mobile) sur l'url *adresse_serveur/deploiement* et de cliquer sur les modules à installer. Puis démarrer le module choisi (la base de données est créée automatiquement), cliquer sur "Options/Synchroniser", saisir l'adresse du serveur et cliquer sur "Synchroniser". Les données sont chargées dans l'appareil, qui est opérationnel. Après la première synchronisation, cliquer sur "OK" pour enregistrer les paramètres une fois pour toutes.

Modules pour *Terminal PocketPC*

Au démarrage des applications, j'obtiens le message "Erreur lors de l'exécution de la requête SELECT ID, nom..."

Vérifiez que vous avez installé tous les modules nécessaires sur le PocketPC, depuis la page de déploiement de votre serveur.

Synchronisation WeeWare **Sync**

Le PocketPC est connecté en USB à mon PC, mais il n'est pas reconnu. Je ne peux donc pas synchroniser

Reportez-vous à la documentation Microsoft pour vérifier que ActiveSync a été correctement installé.

Y a-t-il une limite aux volumes de données qui peuvent être synchronisées ?

La synchronisation **WeeWare Sync** est le fruit de nombreuses années de recherche-développement, ses performances ont été largement optimisées. Néanmoins, les synchronisations de bases de données sont des opérations complexes par nature. Il faut donc garder à l'esprit les limites matérielles, notamment celles des terminaux mobiles. Le transfert de quelques dizaines de milliers d'objets (contacts, matériels, sites...) est déjà une belle prouesse, au-delà la synchronisation pourra vous sembler un peu longue, et vous risquez de rencontrer les limites techniques des appareils.

La synchronisation démarre correctement, mais j'obtiens un message "Impossible d'interpréter la réponse du serveur

Vérifiez le serveur web et la configuration PHP du serveur, il est possible qu'un *timeout* arrête la synchronisation. Sur IIS, vérifiez impérativement que vous avez configuré correctement les droits d'écriture sur le répertoire *tmp* des applications, pour l'utilisateur internet (par défaut *IUSRxxx*).

J'utilise mon PocketPC en GPRS/3G. Que faire en cas de problème de synchronisation ?

Vérifiez tout d'abord que votre connexion est correctement configurée, en ouvrant un site web dans Internet Explorer *et en actualisant l'affichage*. Si le site ne s'affiche pas, consultez votre opérateur télécom. S'il s'affiche, vérifiez que vous avez accès à la page de téléchargement *adresse_serveur/dploiement*. Si la page ne s'affiche pas, la configuration de votre réseau (routeur, pare-feu, DMZ...) et/ou de votre serveur web (Apache, IIS...) est incorrecte: vérifiez que vous pouvez accéder au serveur web à partir d'un PC relié via internet. Si la page s'affiche, votre problème concerne l'identification, les droits d'accès, ou bien la synchronisation elle-même. Vérifiez que les versions des modules PocketPC et serveur correspondent.

Que faire en cas de désynchronisation totale ou de données corrompues sur le PocketPC ?

Ce type de problème peut arriver après une inutilisation prolongée de l'appareil, ou après de multiples échecs de synchronisations sur une longue période. Il est conseillé dans ce cas de quitter les applications, d'effacer la base de données de l'appareil à partir du Gestionnaire de fichiers, de redémarrer les applications et de refaire une synchronisation initiale comme indiqué à la rubrique *Installation des modules pour Terminal PocketPC*.

Peut-on synchroniser des versions différentes du client et du serveur **WeeWare Sync** ?

De façon générale, la compatibilité des applications n'est garantie qu'entre le serveur et les clients d'une même version. Il est donc impératif de déployer les clients depuis le dossier *déploiement* du **Back Office Web Serveur**.