

# ALLO SUPPORT

N°11



## Dans ce numéro :

Résultats de l'enquête de satisfaction Support Clients	P 1-2
Un graphique JAVA accessible par tout le monde	P 2
SAS® Enterprise Guide® a du style	P 3-4
Administrateur de SAS® Enterprise Guide® : limiter la liste des tâches.	P 4-5-6
Comment créer un Event Handler en Version 8 ?	P 6-7
Diagnostiquer un problème avec le Spawner SAS/Connect® sur MVS	P 7-8

[www.sas.com/france](http://www.sas.com/france) vous offre la possibilité de contacter le Support clients en permanence. La messagerie électronique et le formulaire Internet vous permettent de nous faire part de vos questions sur l'utilisation et le fonctionnement de nos logiciels. <http://www.sas.com/offices/europe/france/services/techsup/index.html> informe sur ces différents modes d'accès.

**ftcnews-l** permet à l'équipe Support Clients de diffuser rapidement toute nouvelle information technique vers les utilisateurs des solutions SAS. Avec ce mode de distribution privilégié, vous serez informés de la disponibilité des nouvelles versions, des correctifs logiciels et des nouvelles documentations techniques (TS).

L'abonnement est simple et gratuit : il suffit d'envoyer un message électronique à [listserv@vm.sas.com](mailto:listserv@vm.sas.com) en précisant dans le texte du message l'instruction *subscribe ftcnews-l* suivie de votre prénom et de votre nom (exemple : *subscribe ftcnews-l Jean Dupond*). Cette liste de distribution vient en complément des listes déjà existantes sur notre site Internet (TSNEWS-L, SNOTES-L). Elle s'adresse aux clients francophones, utilisateurs des solutions SAS.

Si vous souhaitez recevoir les éditions futures uniquement via ce mode de distribution, merci d'informer Fabienne VERMAST ([frfav@fra.sas.com](mailto:frfav@fra.sas.com)).

## Résultats de l'enquête de satisfaction Support Clients

Nous tenons à vous remercier tout particulièrement pour l'intérêt que vous avez témoigné à notre enquête de satisfaction Support Clients réalisée du 15 décembre 2002 au 15 janvier 2003.

Cette enquête a connu un réel succès avec 10 % de taux de réponse, ce qui nous a permis de mettre en exergue différents axes d'amélioration visant à vous offrir un service toujours mieux adapté à vos besoins

### 92,5 % de personnes satisfaites du Support Clients SAS !

Ce résultat est plus qu'encourageant pour nos équipes. En voici le détail :

#### ACCUEIL : 93,9% de taux global de satisfaction

En ce qui concerne notamment la durée de prise en charge initiale des problèmes, 95 % des personnes se sont déclarées satisfaites. Ainsi, l'écoute et la disponibilité sont les points forts de l'accueil du Support Clients, l'enquête ayant révélé qu'il était facile d'entrer en contact avec nos consultants pour obtenir une réponse et ce, dans un délai rapide.

Par ailleurs, quelques clients nous ont interrogé sur la disponibilité du Support Clients. Nous vous rappelons que le support téléphonique est accessible du **lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 (17h00 le vendredi)** et qu'il est possible de se connecter sur internet 24h/24. Nos équipes répondront à vos e-mails dans les meilleurs délais. L'enquête a d'ailleurs mis en avant la nette augmentation de demandes via le web, avec 30 % de dossiers soumis en 2002 par messagerie électronique.

#### SUIVI DE DOSSIER : 86,4% de taux global de satisfaction

Par exemple, 87,1 % de nos clients ont déclaré être satisfaits du temps de résolution globale des problèmes. Ce constat est étayé par le fait que 87 % de ces mêmes personnes estiment que le niveau de compétences des consultants du Support Clients est adapté à leur demande.

En ce qui concerne le diagnostic des problèmes à résoudre, ceux-ci concernent pour une large majorité des aspects de mise en œuvre, plutôt que des dysfonctionnements des solutions SAS. Le Support Clients continue bien entendu de s'adapter aux problèmes adressés en formant régulièrement ses consultants aux nouvelles problématiques et caractéristiques techniques de nos solutions.

#### QUALITE DE SUIVI : 85% de taux global de satisfaction

85,7 % des clients ont souligné la réactivité des équipes du Support Clients. SAS a toutefois décidé de continuer à améliorer ses processus, en accélérant encore la gestion des demandes. L'objectif est de permettre à nos clients d'avoir en ligne le plus rapidement possible leur interlocuteur final, c'est-à-dire le consultant SAS capable de leur apporter une réponse précise dans les meilleurs délais.

#### INFORMATIONS A DISPOSITION : 75,5% de taux global de satisfaction

L'enquête a mis en avant le nombre important d'informations mises à disposition de nos clients, mais aussi la difficulté, parfois, de chercher ces informations sur notre site internet américain ou français.

Même si notre site Internet américain se présente comme notre référence en matière de support technique, il ne suffit pas à répondre aux problématiques rencontrées en France. Notre site internet français joue donc un rôle important au sens où il lui est complémentaire. Ses atouts sont de présenter des documents en français, ainsi que des descriptions et correctifs des versions françaises de nos solutions.

L'équipe Support Clients SAS travaille actuellement sur la façon de faire évoluer le site français et prévoit dans ce cadre des mises à jour de plus en plus fréquentes, ainsi qu'une actualisation prochaine des FAQ.

Pour contacter le Support Clients...

[http://www.sas.com/offices/europe/france/services/techsup/submit\\_emits3.html](http://www.sas.com/offices/europe/france/services/techsup/submit_emits3.html)

01.60.62.12.12

01.60.62.12.65

Par ailleurs, 87 % des personnes se révélant satisfaites de la liste de distribution FTECNEWS-L et de la Lettre d'informations *Allo Support*, le Support Clients va continuer à diffuser ces publications en les faisant évoluer. *Allo Support* est notamment décrit par les personnes interrogées comme un outil d'information complet, qui répond à leurs besoins et qu'ils apprécient.

### Bientôt une nouvelle enquête !


Devant le succès de cette enquête et pour rester à votre écoute tout en vous offrant un Support Clients de qualité, nous avons décidé de vous adresser un nouveau questionnaire. Rendez-vous fin 2003 !

### Résultat du tirage au sort :

Groupama, la CNAF et une autre société (n'ayant pas souhaité communiquer son nom), sont les heureux gagnants d'une inscription gratuite au **Club SAS 2003**. Bravo à eux et rendez-vous les **14 et 15 octobre 2003** au CNIT, Paris-la-Défense.

**Philippe HOFFMANN**  
Responsable Département Support Clients

## Un graphique JAVA accessible par tout le monde

 SAS/Graph<sup>®</sup> permet de générer des graphiques à partir de nos tables SAS et toutes données accessibles par le Système SAS. Ils peuvent être générés sous formes de fichiers en sortie (gif, jpg, etc.) ou d'entrée de catalogue SAS. Si nous utilisons le support d'un fichier HTML pour sa présentation, le graphique peut s'afficher sous la forme d'un graphique JAVA.

Le graphique JAVA affiche un rendu très esthétique et permet une interactivité aux utilisateurs en leur permettant de modifier son apparence. De plus, votre navigateur Internet seul permet de visualiser ce type de graphique. Ce type de graphique est apporté à l'aide d'un fichier JAR (fichier contenant les programmes JAVA) qui sera référencé dans le fichier HTML. Dans notre cas nous utilisons le fichier graphapp.jar.

### 1. Comment générer un graphique JAVA ?

Voici un exemple simple de génération de rapport HTML avec un graphique JAVA.

```
goptions reset=all ;
goptions reset=global ftitle=swissb border ftext=swiss device=java;

title1 'Exemple de graphique JAVA';
ods listing close ;
ods html file='c:\temp\test.html'
      archive="graphapp.jar" ;

proc gchart data=sashelp.class;
  hbar3D age / subgroup=sex ;
run;
quit;

ods html close ;
ods listing ;
```

Par défaut, le Système SAS référence le fichier JAR avec un chemin absolu qui est utilisable seulement sur les postes disposant du Système SAS. Par défaut, la valeur est : `C:\Program Files\SAS Institute\Shared Files\applets`.

### 2. Comment y donner accès à tous les utilisateurs ?

Il faut paramétrer le chemin vers le fichier JAR de la page HTML afin de donner son accessibilité à tous les utilisateurs. Pour le faire, il faut rajouter une instruction ATTRIBUTES au niveau de la déclaration ODS HTML.

Voici le programme précédent avec la modification. Dans ce cas, le fichier graphapp.jar est hébergé sur un serveur web interne dont l'accès s'effectuera par le lien :

<http://pcdel008/java/graphapp.jar>. Nous devons donc spécifier la valeur <http://pcdel008/java/> au niveau du paramètre CODEBASE.

```
goptions reset=all ;
goptions reset=global ftitle=swissb border ftext=swiss device=java;

title1 'Exemple de graphique JAVA';
ods listing close ;
ods html file='c:\temp\test.html'
      archive="graphapp.jar" attributes=("CODEBASE"="http://
pcdel008/java/");

proc gchart data=sashelp.class;
  hbar3D age / subgroup=sex ;
run;
quit;

ods html close ;
ods listing ;
```

Vous pouvez aussi positionner un chemin vers un répertoire pour donner accès au fichier jar si vous ne disposez pas de serveur web (solution conseillée). Pour cela, vous devez :

- Disposer le fichier JAR dans un répertoire partagé pour tout le monde,
- Spécifier le chemin au niveau du paramètre CODEBASE.

Voici un exemple de déclaration pour ce type d'accès :  
`CODEBASE"="file:///P:\partage\jar") ;`

### 3. Quels sont les différentes ressources graphiques JAVA possibles ?

Il existe plusieurs graphiques JAVA utilisables dans le Système SAS. En voici leurs descriptions :

#### GraphApplet (graphapp.jar) :

Génération d'un rapport HTML à partir des procédures graphiques standard du Système SAS (histogramme, camembert, courbe).

#### RangeView (rvapplet.jar) :

Utilisation du graphique CSF (Critical Success Factor).

#### Treeview (treeview.jar) :

Affichage des données sous forme d'arbre hiérarchique.

#### MapChart (mapapp.jar) :

Affichage d'une carte sur une page HTML qui offre des fonctions de navigation simple.

### 4. Informations complémentaires

exemple de graphique JAVA :

<http://support.sas.com/rnd/samples/graph/javaoverview.html>

Information techniques sur SAS/Graph<sup>®</sup> sur le web :

<http://support.sas.com/techsup/technote/ts601.html>

**Pascal Nicolas**  
Ingénieur Consultant

## SAS® Enterprise Guide® a du style

SAS® Enterprise Guide® permet aux utilisateurs de produire de nombreux états, présentant les résultats de procédures statistiques et/ou graphiques.

Ces états sont disponibles sous divers formats, tels que HTML, PDF ou RTF.

Vous avez la possibilité d'améliorer le rendu de vos productions SAS® Enterprise Guide® en utilisant notamment :

- le Gestionnaire de Styles pour les sorties Html (css)
- les styles pré-définis SAS (template)
- de nouveaux styles que vous aurez vous-même créés (css)
- des images dans vos rapports.

### 1. L'utilisation du Gestionnaire de Styles pour les sorties HTML

Dans SAS® Enterprise Guide®, le « Gestionnaire de Styles » accessible via le menu « Outils », permet de modifier et créer un style (css). Vous avez également la possibilité de définir un style par défaut qui sera ensuite utilisé pour toutes les sorties Html.

Quand vous êtes dans le « Gestionnaire de Styles », vous avez une liste déroulante qui contient l'ensemble des styles accessibles dans SAS® Enterprise Guide®.

Pour modifier/créer un style :

- sélectionnez le style que vous souhaitez modifier
- cliquez sur le bouton « *Modifier* »
- effectuez les modifications voulues en sélectionnant les onglets « *texte* », « *Bordures* », « *Images* » ou « *Personnaliser* » pour les différents éléments actifs du rapport
- utilisez le bouton « OK » si vous souhaitez que le style de départ soit modifié ou le bouton « *Enreg. Sous* » pour créer un nouveau style

Pour définir un style par défaut :

- choisissez le style dans la liste déroulante
- cliquez sur le bouton « *Définir par Défaut* »
- tous les rapports html créés utiliseront désormais ce style

Vous trouverez dans la partie 4 de ce document, un exemple de modification d'un style pour insérer une image dans l'en-tête d'un document html.

### 2. L'utilisation de styles prédéfinis SAS (template sas)

La bibliothèque SAS SASHELP.TMPLMST contient plusieurs modèles de styles différents qui peuvent s'appliquer à vos documents de type RTF et PDF créés dans Enterprise Guide (pré-requis : SAS® Enterprise Guide® doit exploiter une Version 8.2 de SAS).

**Dans SAS :**

Pour visualiser ces styles dans SAS, vous devez effectuer un clic droit sur « *Templates* » à partir de la fenêtre des résultats (Results) puis double-cliquer sur « *SASHELP.TMPLMST* » et sur « *STYLES* ».

**Dans SAS® Enterprise Guide® 2.0 :**

Pour appliquer ces styles à l'un de vos rapports dans Enterprise Guide, les manipulations suivantes doivent être effectuées :

- Sélectionnez le menu « *Outils* » puis dans l'onglet « *Résultats* », **décochez** HTML, PDF et RTF.
- ensuite dans l'onglet « *Tâches* », sélectionnez « *Insérer code SAS personnalisé avant code de la tâche* » puis « *Modifier...* » et entrez le code ci-dessous

```
ods rtf file='c:\temp\MonResultat.rtf'  
style=BarrettsBlue ;
```

- validez votre saisie avec le bouton OK,
- de retour dans l'onglet « *Tâches* », sélectionnez « *Insérer code SAS personnalisé après code de la tâche* » puis « *Modifier...* » et entrez le code ci-dessous :

```
ods rtf close ;  
systask command 'c:\temp\MonResultat.rtf' ;
```

- validez votre saisie avec le bouton OK.

Il vous reste à réaliser votre rapport ; les résultats apparaîtront directement dans Word si c'est un fichier RTF ou dans Adobe Acrobat Reader dans le cas d'un fichier PDF.

### 3. La création de nouveaux styles (css)

L'exemple ci-dessous illustre la création d'un style SAS grâce à la procédure Template puis comment le convertir en feuille de style (css), avec l'instruction ODS HTML et son option Stylesheet.

Ce code est à soumettre dans une session SAS et ne nécessite aucune modification si vous avez effectué une installation du produit SAS Enterprise Guide par défaut et en langue française. Sinon, vous devez modifier le chemin au niveau de l'instruction « *stylesheet* » pour pointer sur le répertoire adéquat (exemple : si vous avez effectué une installation en version anglaise le chemin sera :

C:\program files\sas\enterprise guide\styles\nls\eng\mon\_style.css )

```
proc template ;  
define style new_style ;  
style systemtitle /  
background=white  
foreground=blue  
font_style=roman  
font_size=20pt;  
style header /  
background=white  
foreground=blue  
font_style=roman  
font_size=15pt;  
style data /  
background=white  
foreground=black  
font_style=roman  
font_size=10pt;  
end ;  
run ;  
ods listing close ;  
ods html style=new_style  
stylesheet="C:\program files\sas\enterprise guide\styles\nls\fra\mon_style.css"; *  
ods html close ;  
ods listing ;
```

\* *pour rappel, ce chemin n'est valide que si vous avez effectué une installation par défaut et en langue française ; le modifier si nécessaire*

Pour utiliser ce nouveau style, il vous suffit de sélectionner « Outils » Options » par l'intermédiaire du menu puis dans l'onglet Résultats, choisir votre style dans « Style du rapport »

Vous pourrez alors choisir ce nouveau style (mon\_style.css) et exécuter une tâche pour générer une sortie Html.

#### 4. L'insertion d'image

Les étapes suivantes vous permettent d'insérer une image en en-tête de votre rapport SAS® Enterprise Guide®. Cette démarche est valable quel que soit le format du rapport à générer.

- sélectionnez « Outils ▢ Options » puis dans l'onglet « Résultats », désélectionnez tous les types de sortie,
- ensuite dans l'onglet « Tâches », sélectionnez « Insérer code SAS personnalisé avant code de la tâche » puis « Modifier... » et entrez le code ci-dessous :

```
ods path work.egtmp(update) sashelp.tmplmst(read);
proc template ;
    define style new_style ;
        parent=styles.default ;
        style table from table /
            preimage='C:\temp\MonImage.gif' ;
    end ;
run ;
options dev=pdfc ;
ods listing close ;
ods pdf style=new_style
    body='C:\temp\MonResultat.pdf' ;
```

- validez ce code avec le bouton OK,
- de retour dans l'onglet « Tâches », sélectionnez « Insérer code SAS personnalisé après code de la tâche » puis « Modifier... » et entrez le code ci-dessous :

```
ods pdf close ;
ods listing ;
systask command 'C:\temp\MonResultat.pdf' ;
```

- validez le code saisi avec le bouton OK,
- insérez vos données et générez votre rapport qui s'affichera alors avec l'image en en-tête.

Dans le cadre de cet exemple, il faut noter que les formats PDF et RTF ne sont supportés qu'à partir de la Version 8.2 du Système SAS.

Vous pouvez aussi utiliser le gestionnaire de styles pour modifier les fichiers css (Cascading Style Sheets), notamment pour en créer un qui affichera une image. Ceci n'est valable que pour le format HTML.

Pour y accéder, vous devez aller dans le menu « Outils » puis « Gestionnaire de Styles ». Voici les étapes nécessaires à la création d'un nouveau css :

- choisissez le style auquel vous souhaitez ajouter une image
- sélectionnez le bouton « Modifier »
- allez dans l'onglet « Images »
- entrez le chemin de votre image au niveau de « Utiliser image bannière »
- utilisez le bouton « Enreg. Sous » pour choisir le nom de votre nouveau style

Si vous souhaitez définir ce style comme étant le style à utiliser par défaut, allez dans le menu « Outils » puis « Options » et dans l'onglet « Résultats » au niveau de « Style du rapport », choisir votre style.

Voici un récapitulatif des types de styles applicables en fonction du format de rapport utilisé :

	HTML	RTF	PDF
Fichiers Cascading Style Sheets	OUI	NON	NON
Styles créés via la proc template	OUI	OUI	OUI

Vous trouverez des informations complémentaires sur l'utilisation de la procédure Template sur notre site internet à l'adresse suivante :

<http://support.sas.com/rnd/base/topics/templateFAQ/Template.html>

Nous vous invitons également à consulter certaines notes SAS relatives aux personnalisations des sorties de SAS Enterprise Guide : 004503, 005285, 005234

Vous pouvez y accéder à partir du lien suivant :

<http://support.sas.com/techsup/search/sasnotes.html>

L'ensemble des solutions techniques fournies par SAS permet donc aux utilisateurs de SAS® Enterprise Guide® de personnaliser facilement leurs états à travers l'utilisation de nouvelles feuilles de style via le Gestionnaire de Styles ; de nouveaux styles créés par l'intermédiaires de la procédure Template....

**Cécile Le Corre**  
Ingénieur Consultant

### Administrateur de SAS® Enterprise Guide® :

Dans l'Allo Support précédent, nous vous avons présenté comment, avec la Version 1.3 de SAS® Enterprise Guide®, limiter la liste des tâches accessibles par les utilisateurs.

Cet article présente comment le faire avec la Version 2.0.

Vous devrez, dans un premier temps, créer le fichier d'information des tâches, puis, importer ce fichier dans l'Administrateur de SAS® Enterprise Guide®

Ensuite, vous pourrez définir les tâches, accessibles pour vos groupes d'utilisateurs, et activer cette liste pour les clients de SAS® Enterprise Guide® .

#### 1 - Générer le fichier d'information des tâches :

A partir d'une invite de commandes DOS, exécutez la commande :

```
"SEGtask.exe /adm /f filename /l xxxx "
```

L'exécutable SEGtask est situé dans le répertoire où SAS® Enterprise Guide® est installé.

Filename correspond au chemin et au nom du fichier d'information créé par cette commande.

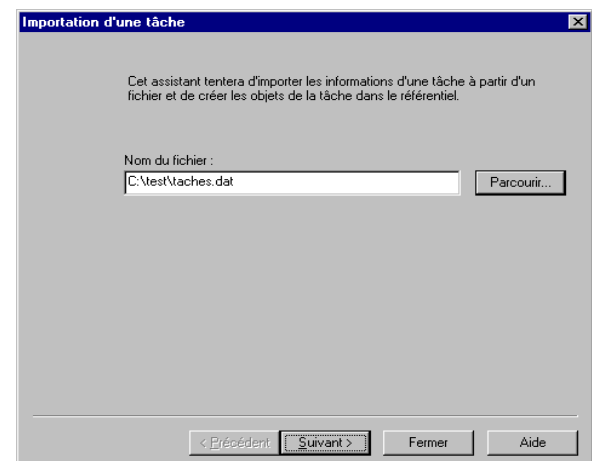
Le contenu de ce fichier est en XML.

/f filename n'est pas obligatoire. Dans ce cas le nom par défaut, du fichier d'information, sera « segtaskinfo.dat »  
xxxx correspond au code langage (français =1036 , anglais=1033...). Valeur par défaut :1033.

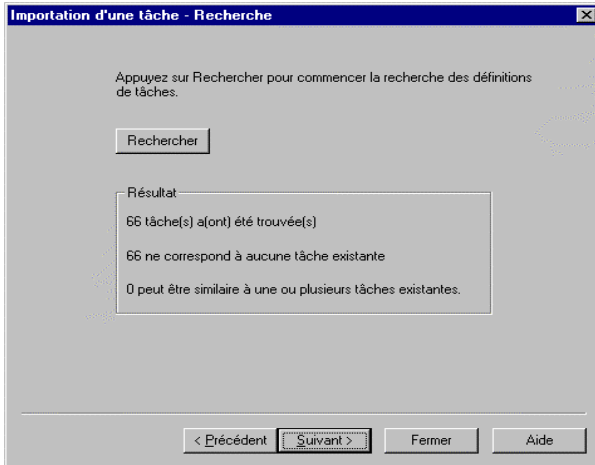


#### exemple :

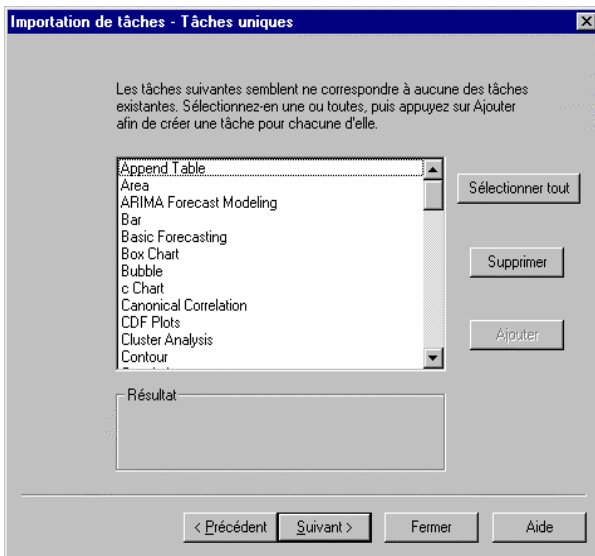
#### 2 – Importer les informations des tâches :



A partir de l'Administrateur, sélectionnez « Outils » → « Assistant d'Importation de tâches... » :  
Indiquez où se trouve le fichier d'information des tâches à l'aide du bouton « Parcourir... ».



Puis sélectionnez « Suivant »

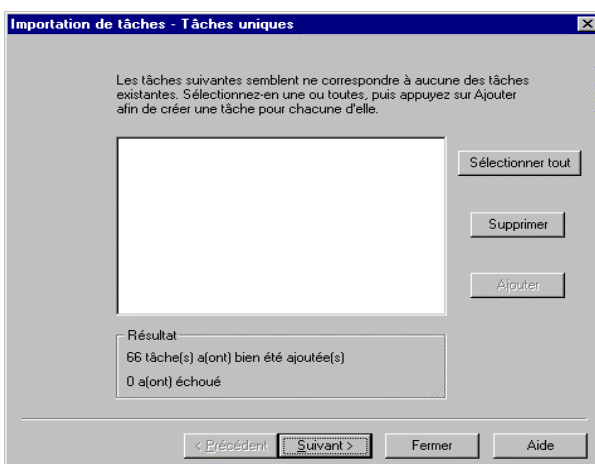


Sélectionnez « Rechercher » puis « Suivant » :

L'écran ci-dessus liste les tâches contenues dans le fichier d'information. Un message précise s'il s'agit de tâches déjà existantes (importées) ou non.

Cette liste ne tient pas compte de la langue sélectionnée. Elle est en anglais. Mais cela n'impacte pas l'interface SAS® Enterprise Guide® qui continuera à afficher les tâches dans la langue sélectionnée.

Pour plus d'informations voir la note SAS SN-009199  
Vous devez sélectionner les tâches que vous souhaitez importer dans l'Administrateur. Pour importer toutes les tâches, vous pouvez cliquer sur le bouton « Sélectionner tout ».

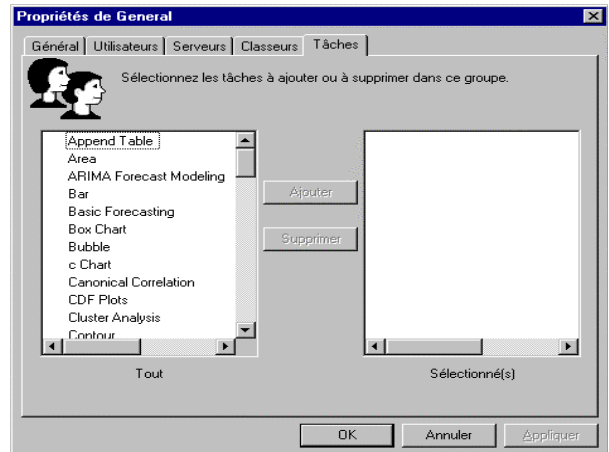


Ensuite, utilisez le bouton « Ajouter »  
Sélectionnez le bouton « Suivant » puis « Terminer »

### 3 – Définir les tâches pour chaque groupe d'utilisateur.

Votre fichier d'information sur les tâches a été importé dans l'Administrateur. Maintenant, vous allez définir qui peut accéder à telle ou telle tâche.

Pour cela vous devez vous positionner sur les propriétés du groupe. Soit le groupe « Général » (utilisateur « [Unknown user] ») si vous n'utilisez pas de gestion de groupe. Soit les groupes que vous avez définis.  
Pour afficher les propriétés : « Fichier » → « Propriétés » ou bien clic droit et « propriétés ».  
L'écran suivant s'affiche :



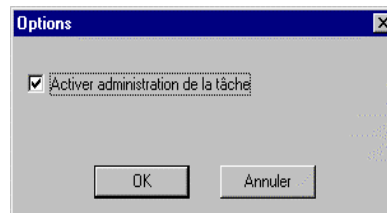
Sélectionnez l'onglet « Tâches ».

Sur la partie gauche, vous visualisez les tâches que vous venez d'importer. Sélectionnez les tâches, que vous souhaitez rendre accessibles par vos utilisateurs appartenant au groupe, et cliquez sur le bouton « Ajouter ».

### 4 – Activer la liste des tâches définie pour chaque groupe.

Vous venez de suivre toutes les étapes pour mettre en place une gestion des tâches.

Pour que cela soit pris en compte, au niveau des clients Enterprise Guide, vous devez sélectionner, dans l'Administrateur, le menu « Outils » → « Options » et cochez « Activer administration de la tâche ».

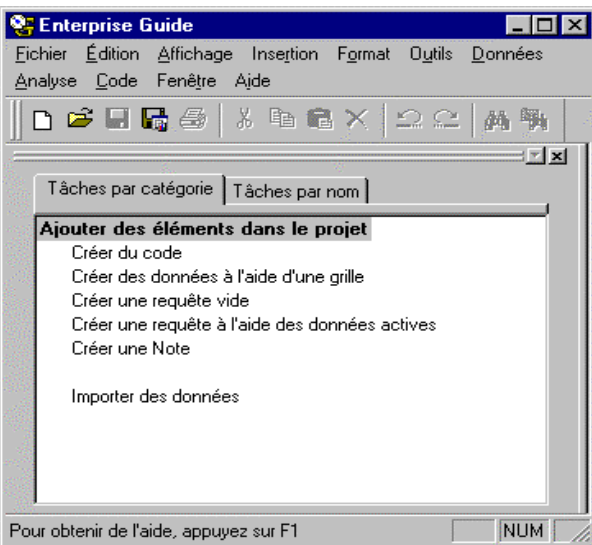


Désormais, au prochain démarrage de SAS® Enterprise Guide®, vos utilisateurs ne pourront accéder qu'aux tâches auxquelles vous souhaitez qu'ils accèdent.

### Remarque :

Certaines tâches ne peuvent pas être gérées et seront toujours accessibles par vos utilisateurs.

Il s'agit des tâches suivantes :



Pour plus d'informations :

« *Administrator for Enterprise Clients : User's Guide* » accessible à partir de l'adresse :

<http://support.sas.com/documentation/onlinedoc/guide/index.html>

### Conclusion :

Avec la Version 1.3 de SAS® Enterprise Guide®, vous pouviez déjà limiter la liste des tâches. Cependant, cette gestion se faisait au niveau des postes utilisateurs et en dehors de l'interface SAS® Enterprise Guide®.

Avec la Version 2.0, cette gestion se fait au niveau des groupes d'utilisateur. De plus, la mise en place est beaucoup plus souple, puis les menus nécessaires ont été ajoutés dans l'interface de l'Administrateur.

**Agnès Lecoulan**  
**Ingénieur Consultant**

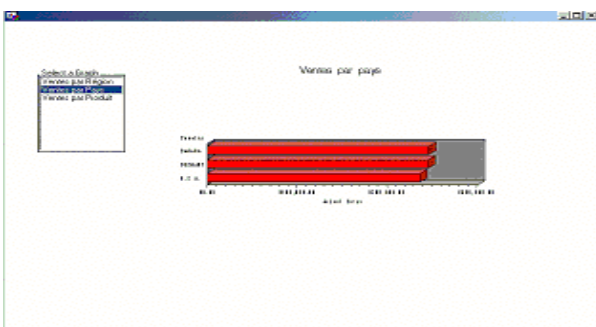
## Comment créer un Event Handler en Version 8 ?

La gestion événementielle rentre dans le cadre de la technologie SCOM (SAS Component Object Model) en Version 8. Cette technologie permet une communication entre objets beaucoup plus simple à utiliser : modèle appliqué à un objet, lien entre attributs, événements...

Un Event Handler est la réponse automatique faite à un événement reçu par l'objet (Event).

L'exemple présenté dans cet article est un Event Handler créé sur un objet Graph Output Control et est déclenché à partir de n'importe quelle action faite sur un quelconque objet de la frame.

Aperçu de la frame :



La frame comporte donc un objet listbox comprenant des noms de graphiques et un objet Graph Output Control affichant le graphique sélectionné.

Dans ce cas présent, l'Event Handler va permettre de contrôler à tout moment que le graphique affiché correspond bien à l'élément sélectionné dans l'objet listbox.

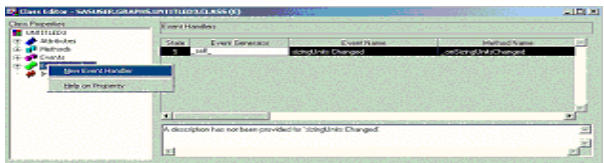
Étapes pour créer cet Event Handler :

1. Créer une nouvelle entrée de type **CLASS**

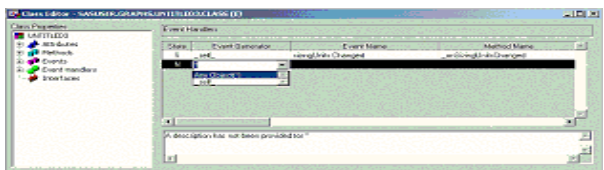
2. Indiquer **sashelp.classes.graphoutput\_c.class** comme classe parente (cette classe correspondant à l'objet Graph Output Control).



3. Sélectionner Event Handlers parmi les propriétés de la classe et faire **New Event Handler** à l'aide d'un click droit.

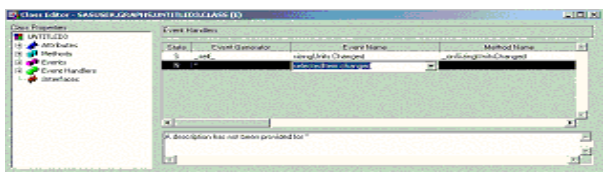


4. Sélectionner **Any Object (\*)** pour Event Generator.



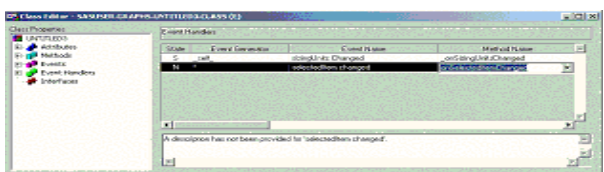
Cela va permettre à l'Event Handler d'être exécuté à partir de n'importe quelle action déclenchée de quelque objet de la frame que ce soit.

5. Taper **selectedItem changed** pour le nom de l'Event.

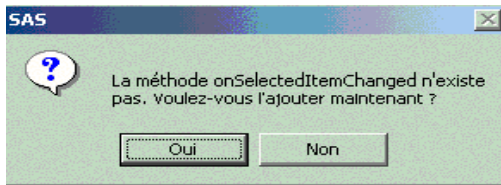


L'Event Handler va donc vérifier si la valeur de l'attribut SelectedItem a changé.

6. Donner un nom à la nouvelle méthode (dans cet exemple nous utiliserons **onSelectedItemChanged** pour le nom de la méthode).

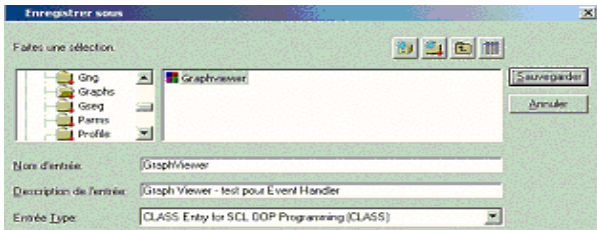


7. Presser la touche **Entrée**, la fenêtre suivante va alors s'afficher :



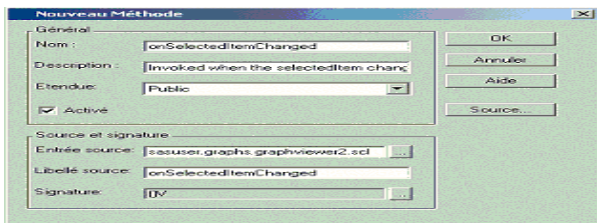
Cliquer sur « *Oui* » pour ajouter cette méthode. Une nouvelle fenêtre va alors apparaître pour demander si l'on souhaite donner un nom à la nouvelle classe : cliquer sur « *Oui* ».

8. Donner un nom et une description à la classe.



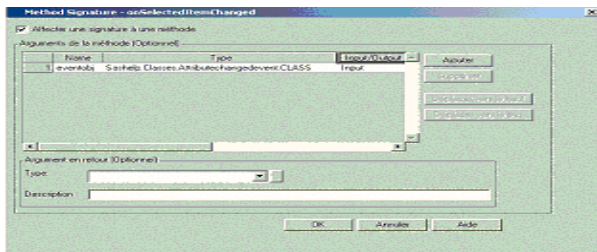
Cliquer ensuite sur **Sauvegarder**.

9. Modifier la **signature** de la méthode pour lui spécifier l'objet à envoyer.



Les autres paramètres sont automatiquement renseignés dans cette fenêtre.

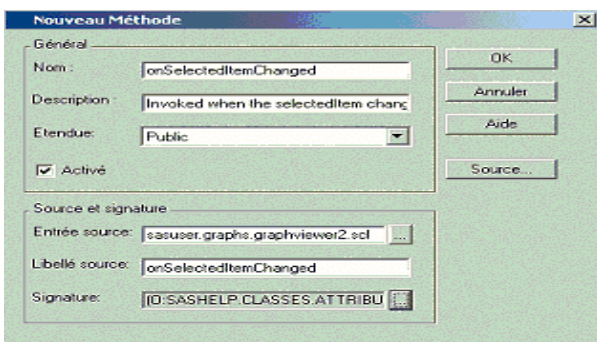
10. Cliquer sur **Ajouter**.



Taper **eventobj** pour le nom.

Pour le type, sélectionner « *Class Name* » et choisir **sashelp.classes.attributeChangedEvent.class**

Cliquer sur **OK** pour revenir à la fenêtre suivante :



11. Cliquer sur **Source** pour rentrer le code de la méthode qui est ici le suivant :

```
import sashelp.classes.attributeChangedEvent.class;

useclass sasuser.graphs.graphViewer.class ;
onSelectedItemChanged: method obj:attributeChangedEvent;
dcl char(83) item, num rc index;
item=obj.value.characterValue;
if item ne " " then do;
rc=cexist(item);
if rc=0 then do;
index=obj.objectID.selectedIndex;
item=nameitem(obj.objectID.items, index);
rc=cexist(item);
end;
if rc=0 then put 'Invalid GRSEG name';
else graph=item;
end;
endmethod;
enduseclass;
```

12. **Compiler** le SCL et vérifier dans la log que la compilation s'est bien déroulée. Fermer la fenêtre **Source** et sauvegarder le code.

13. Cliquer sur **OK** pour fermer la fenêtre de la nouvelle méthode. Fermer la fenêtre de la nouvelle Classe. Pour utiliser cette nouvelle classe avec cet Event Handler, il suffit ensuite d'insérer cet objet dans une frame comportant un objet listbox (voir aperçu écran au début de l'article).

Pour plus d'informations, se référer à l'aide en ligne ou à la documentation **SAS Guide to Applications Development**.

*Sylvain Bertin*  
**Ingénieur Consultant**

## Diagnostiquer un problème avec le Spawner SAS/Connect® sur MVS :

Dans Allo Support n°6, nous avons vu comment installer et paramétrer le Spawner SAS/Connect.

Imaginons un instant qu'après l'installation du Spawner, celui-ci ne fonctionne pas, ou que la connexion ne soit pas établie. D'où cela peut-il venir ?

### 1. Où chercher les messages d'erreurs :

Voici les principales sources d'informations à partir desquelles vous pouvez trouver un message d'erreur lorsqu'un problème se présente :

- Au niveau du Spawner, dans la SYSOUT et le SYSTERM, et dans la log du Spawner. Positionnez l'option – *verbose* dans le fichier paramètres du Spawner pour enrichir cette log d'informations complémentaires.
- Dans la SYSLOG.
- Si SAS a essayé de démarrer, il y a des sorties dans l'espace adresse BPX. Regarder dans SYSTSPRT.
- Si SAS démarre, il y a une log SAS.

### 2. Quelques problèmes communs :

Le message classique qui apparaît dans la log est celui-ci :

**ERROR:** A communication subsystem partner link setup request failure has occurred.

Il peut être accompagné d'autres messages, plus ou moins utiles. Voici la liste des premières vérifications à effectuer :

- L'option `COMAMID=TCP` est-elle spécifiée ?  
 - Si le message `WSAECONNREFUSED` apparaît, vérifiez que le Spawner écoute bien sur le bon port, à l'aide de la commande `TSO NETSTAT`. Le nom du service est-il correct ? Si vous avez spécifié `-noinheritance` comme paramètre du Spawner, et si vous n'utilisez pas de script de connexion, vous obtenez également cette erreur.  
 - Est-ce que vous avez dans l'instruction `signon` les paramètres `user=` et `password=`, alors que vous utilisez un script ? Vous ne pouvez pas avoir les deux.  
 - Le `userid` et le `password` sont-ils corrects ? Expirés ?  
 - Si les délais de connexion sont très longs, le Zap Z7001955 doit être appliqué.  
<http://www.sas.com/service/techsup/unotes/SN/003/003852.html>

Ce Zap permet de ne pas utiliser le fichier `/etc/resolv.conf` lors d'une connexion via TCP. Le Système SAS doit utiliser de préférence le fichier `TCPIP.DATA`.

Au-delà, les problèmes peuvent être plus complexes à diagnostiquer :

### « Dirty » Address Space

Dans les dernières versions de OS/390, vous pouvez voir apparaître dans la `SYSLOG` le message suivant :

```
ICH420I PROGRAM SASTCPD FROM LIBRARY SYS3.SASV8.LIBRARY CAUSED
THE ENVIRONMENT TO BECOME UNCONTROLLED.
BPXP014I ENVIRONMENT MUST BE CONTROLLED FOR DAEMON (BPX.
DAEMON) PROCESSING.
```

Le message est relativement explicite : la librairie à partir de laquelle le Spawner (`SASTCPD`) est lancé doit être « *APF Authorized* ».

Dans les versions précédentes (avant la V2R9), le message qui apparaît dans la log du Spawner est un peu différent :

```
LSCX902 **** WARNING **** ERRNO = ESYS
Generated in _PASSWD called from V_USER(DAEMON) , offset 000196
__passwd failed because of an MVS environmental or internal error, reason code
090C02AF.
```

Ici, c'est l'appel à la fonction `__password()` qui échoue. Le reason code – et notamment les 4 derniers chiffres – nous renseigne sur le pourquoi de cette échec. Si vous consultez la documentation IBM ' *Unix System Services Messages and Codes book* ', dans le paragraphe ' *Reason Codes Listed by Value* ', vous trouverez l'information suivante :

#### 02AF JREnvDirty

The specified function is not supported in an address space where a load was done that is not program controlled.

Action: Make sure that programs being loaded from this address space are defined as program controlled.

Ceci nous conduit à vérifier également le respect des étapes liées à la sécurité. Contrairement aux systèmes plus récents, on n'a pas d'information sur la bibliothèque et le module concernés.

### MAXASSIZE à 2Gigabytes

Il s'agit d'un bug dans le calcul du `MEMSIZE`. Si les paramètres `ASSIZE` ou `MAXASSIZE` ont été définis au maximum de 2 gigabytes, SAS rencontre un problème d'overflow du à un entier signé. On peut voir ceci dans la `SYSLOG` :

```
IEF403I SPAWNER - STARTED
+Requested MEMLEAVE=524288 exceeded available REGION= Z Y Y
+Requested MEMSIZE=1 exceeded available REGION= Z Y Y
+MEMSIZE reset to 2146959360
+Requested MEMLEAVE=524288 exceeded available REGION= Z Y Y
+INVALID VALUE SPECIFIED FOR OPTION MEMLEAVE IN CONFIG FILE
+Requested MEMSIZE=2146959360 exceeded available REGION= Z Y Y
+MEMSIZE reset to 2146959360
```

Il y a deux solutions. La première est de positionner la valeur de `MAXASSIZE` entre 80 et 100 megabytes. La seconde est d'installer le HotFix 82BA57.

[http://ftp.sas.com/techsup/download/hotfix/82\\_mvs\\_sbcs.html#82BA57](http://ftp.sas.com/techsup/download/hotfix/82_mvs_sbcs.html#82BA57)

### Autres problèmes :

Les points à surveiller :

- Utilisez-t-on la bonne CLIST ? La CLIST du Spawner est différente de la CLIST SAS standard, elle contient en plus les paramètres suivants :

```
SASCLIENTPORT()
SASDAEMONPORT()
NETENCRALG()
INHERIT
NOSASUSER
```

- Le nom du fichier de la CLIST est-il complet dans le script, ou dans le fichier `PARM` ?

- La quote ouverte (dans le script ou le fichier paramètres) a-t-elle été refermée ? **Cette quote doit rester ouverte**, des paramètres seront ajoutés par le Spawner avant le lancement de la CLIST.

```
sascmd "EX 'EURTEC.PROD.SAS82.CLIST(SPWNSAS8)
'NOSASUSER
OPT('DMR,NOTERMINAL,COMAMID=TCP')"
```

### 3. Que faut-il envoyer au Support Clients :

Voici une liste non exhaustive des éléments qui nous seront nécessaires pour traiter votre problème :

- Le résultat de la procédure `TCPTTEST`
- Le JCL du Spawner
- Le fichier `PARM`
- La SAS log du poste client.
- Le script s'il est utilisé
- La CLIST du Spawner
- Le listing du Spawner avec l'option `-verbose`
- La `SYSLOG` complète, incluant les informations en amont du problème
- Si SAS a démarré, les sorties dans l'espace adresse BPX, le fichier `SYSTSPRT`, et les SAS logs intégrales
- Tous les fichiers de configuration TCP/IP :
  - Le TCP/IP profile
  - Le fichier `TCPIP.DATA`
  - `/etc/hosts`
  - `/etc/services`
  - `/etc/resolv.conf`

Annexe : HotFix 82BA15 :

[http://ftp.sas.com/techsup/download/hotfix/82\\_mvs\\_sbcs.html#82BA15](http://ftp.sas.com/techsup/download/hotfix/82_mvs_sbcs.html#82BA15)

Ce correctif apporte des solutions à un certain nombre de problèmes connus :

- SN-004892 Long encrypted messages can cause errors.
- SN-004893 Zombie processes left active on MVS.
- SN-004936 Spawner does not detect expired passwords.

**Ludovic Breyse**  
*Ingénieur Consultant*



SAS France  
 Domaine de Grégy - BP 5  
 77166 Grégy-sur-Yerres  
 Tél. : 01 60 62 11 11  
 Fax : 01 60 62 11 99

SAS Europe, Middle East & Africa  
 P.O. Box 10 53 40  
 Neuenheimer Landstr. 28-30  
 D-69043 Heidelberg, Germany  
 Tel: +49 6221 4160, Fax: +49 6221 474850