



cockpit
IT Service Manager

Infrastructure - Gestion des logiciels et des licences

Document FAQ

Table des matières

Introduction.....	3
I.Objectifs.....	3
Gestion du menu.....	4
I.Catégories.....	4
II.Licences.....	4
III.Logiciels.....	5
A.Paramétrage.....	5
B.Fusion des logiciels.....	6
C.Restoration des données.....	7
D.Types d’exports des logiciels.....	7
E.Visualisation des logiciels.....	7
F.Inventaires automatiques des logiciels.....	8
IV.Vue par équipements.....	8
V.Gestion des suppressions.....	8
Import des logiciels et licences.....	9
I.Création du fichier d’import.....	9
II.Import du fichier.....	10
III.Évaluation du fichier.....	10
IV.Erreurs durant les imports.....	11
A.Le fichier Excel n’est pas reconnu par l’application.....	11
B.Le résultat de l’import est vide.....	11
C.L’import ne tient pas compte de l’organisation indiquée dans le fichier csv.....	11
D.Les accents dans l’import s’affichent mal.....	11
E.Est-il possible d’utiliser des exports de logiciels et de licences pour les imports ?.....	11

Introduction

I. Objectifs

- Inventorier les logiciels et suivre leur utilisation (installation sur les équipements, version, etc.)
- Inventorier les licences et surveiller leur évolution (attributions aux utilisateurs, logiciels, etc.)

Gestion du menu

I. Catégories

Menu : Infrastructure > Logiciels > Catégories

Objectif : Paramétrer les catégories des logiciels

Fonctionnement : Depuis le menu éditer ou créer une catégorie

Principaux champs	
Champs	Informations
Description (obligatoire)	Correspond au nom de la catégorie, elle est unique. Dans le menu de configuration les catégories apparaissent sous cette description. La description apparaît dans les listes quand une catégorie n'a pas de traduction. 1 à 255 caractères
Organisations	Sélectionner les organisations où la catégorie doit apparaître.
Traductions	Une seule traduction peut être associée à chaque langue. La traduction utilisée dépend de la langue de l'utilisateur.
Logiciels	Sélectionner les logiciels appartenant à la catégorie. Seuls les logiciels des organisations sélectionnées peuvent être sélectionnés.

Gestion des suppressions :

Quand une catégorie associée à des logiciels est supprimée, il est proposé d'associer les logiciels à une nouvelle ou de les laisser sans catégorie.

II. Licences

Menu : Infrastructure > Logiciels > Licences

Objectifs :

- Paramétrer les licences et les associer aux logiciels et équipements
- Suivre le décompte des licences utilisées et leurs attributions

Fonctionnement :

Dans le menu, les colonnes ci-dessous signifient :

- Nombre : Nombre de fois que la licence peut être attribuée
- Équipements : La somme des attributions sur les équipements utilisant la licence

Avec ces 2 colonnes nous pouvons voir si une licence a été attribuée trop de fois.

Paramétrage : Depuis le menu éditer ou créer une licence

Principaux champs	
Champs	Informations
Organisation	Sélectionner une organisation Si l'option « Partage » est activée, la licence pourra être sélectionnée depuis les logiciels d'autres organisations.

	Il n'est pas possible de modifier l'organisation d'une licence associée à des équipements ou des logiciels.
Nom (obligatoire)	Nom de la licence de 1 à 50 caractères
Numéro de licence	Numéro de la licence de 1 à 50 caractères
Date d'expiration	Date d'expiration de la licence. Afin de recevoir une notification lorsque la licence a expiré, il faut activer les notifications au niveau des préférences de l'utilisateur.
Notification d'expiration	Permet de recevoir une notification X jours avant la date d'expiration. Il faut activer les notifications au niveau des préférences de l'utilisateur.
Nombre	Nombre de fois que la licence peut être utilisée, exemple : nombre d'installation autorisées par la licence. Le champ est désactivé si l'option « Illimité » est activée.
Mode de licence	Licence par équipement : Depuis l'onglet « Équipements » chaque sélection d'équipement incrémente le compteur « Attributions » Licence par utilisateur : Indiquer manuellement le nombre d'attributions de la licence
Équipements	Sélectionner les équipements de l'organisation pour les associer à la licence. Quand on sélectionne des équipements avec le mode de licence par utilisateur, cela n'influe pas sur le compteur « Attributions » qui est géré manuellement. Pour accéder à l'onglet « Équipements » l'opérateur doit avoir dans son profil les droits sur les équipements au moins en visualisation.
Logiciels	Associer la licence à un logiciel ou plusieurs logiciels de l'organisation

Note 1 : Modifier la partie « Logiciels » des licences impacte la partie « Licences » des logiciels, il s'agit de vues différentes mais des mêmes données.

Gestion des suppressions :

Quand un équipement ou un logiciel est supprimé d'une licence, seul les liens avec la licences sont supprimés, les équipements et logiciels ne sont pas supprimés.

III. Logiciels

Menu : Infrastructure > Logiciels > Gestion

Objectif :

- Inventorier, rechercher et lister les logiciels dans Cockpit IT Service Manager.
- Suivre l'utilisation des logiciels (licences attribuées aux logiciels, logiciels installés sur les équipements, etc.).

Principes : Les logiciels peuvent être référencés manuellement ou automatiquement via les inventaires logiciels des équipements de type serveur.

A. Paramétrage

Depuis le menu éditer ou créer un logiciel.

Principaux champs	
Champs	Informations
Organisation (obligatoire)	Le logiciel est mono-organisation. Il n'est pas possible de modifier l'organisation d'un logiciel associé à des équipements ou des licences.
Catégorie	Sélection d'une catégorie
Nom (obligatoire)	Nom du logiciel de 1 à 250 caractères Le nom d'un logiciel renseigné par un inventaire automatique est modifiable. Quand l'inventaire automatique s'exécute, il reconnaît les logiciels déjà référencés et ne réinitialise pas leur nom si ce dernier a été modifié manuellement.
Version (obligatoire)	Version du logiciel de 1 à 50 caractères La version d'un logiciel renseignée par un inventaire automatique est modifiable. Quand l'inventaire automatique s'exécute, il reconnaît les logiciels déjà référencés et ne réinitialise pas leur version si cette dernière a été modifiée manuellement.
Fournisseur	Les fournisseurs mutualisés d'autres organisations peuvent être sélectionnés.
Contrat de support	Les contrats de support mutualisés d'autres organisations peuvent être sélectionnés. Seuls les contrats de support appartenant au fournisseur sélectionné peuvent être choisis.
Équipements	Dans l'onglet « Équipements », sélectionner les équipements où le logiciel est installé. Seuls les équipements de l'organisation sélectionnée sont proposés. Les logiciels référencés lors des inventaires sont automatiquement renseignés dans cet onglet. Pour accéder à l'onglet « Équipements » l'opérateur doit avoir dans son profil les droits sur les équipements au moins en visualisation.
Licences	Seules les licences de l'organisation du logiciel peuvent être sélectionnées.
Fournisseur de support et contrat	L'onglet « Support » n'apparaît qu'en mode visualisation de la fiche du logiciel. L'onglet contient tous les détails du fournisseur et du contrat de support associés au logiciel. Pour voir cet onglet, le profil de l'opérateur doit accéder au moins en visualisation aux fournisseurs.

Note : Les fournisseurs et contrats de supports sont paramétrés dans les menus « Infrastructure > Fournisseurs ».

B. Fusion des logiciels

Objectif : Fusionner les données de 2 logiciels afin de n'en conserver qu'un (suite à une montée de version par exemple) tout en conservant les liens entre le logiciel et les équipements et licences.

Fonctionnement :

- Éditer le logiciel cible, c'est-à-dire le logiciel qui restera après la fusion

Le bouton « Fusionner » apparaît quand :

- Le logiciel a été sauvegardé une première fois.
- Le logiciel n'a pas été référencé par un inventaire automatique logiciel.

Cette restriction est nécessaire pour assurer une unicité sur les logiciels remontés par les inventaires.

- Cliquer sur le bouton « Fusionner », sélectionner le logiciel qui sera fusionné puis cliquer sur « Ajouter ».

| Note : Seul les logiciels d'une même organisation peuvent être fusionnés entre eux |

- Les données de l'onglet « Détails » du logiciel cible sont conservées (catégorie, nom, version, fournisseur, etc.).
- Les données des onglets « Équipements » et « Licences » du logiciel fusionné sont ajoutées au logiciel cible. Il n'y a donc pas de perte de données pour ces 2 onglets.

C. Restauration des données

Objectif : Restaurer le nom et la version d'origine d'un logiciel tels qu'ils ont été renseignés par les inventaires automatiques.

Fonctionnement :

- Éditer le logiciel dont le nom ou la version ont été modifiés

| Note : Le bouton « Restaurer nom et version » n'est proposé que pour les logiciels référencés par les inventaires automatiques logiciels et dont le nom ou la version ont été modifiés manuellement. |

- Cliquer sur le bouton « Restaurer nom et version », les 2 champs sont restaurés à l'état initial, c'est-à-dire lors de l'inventaire logiciel

D. Types d'exports des logiciels

Depuis le menu de gestion des logiciels, il existe 2 types d'export :

- « Export – Logiciels » : Liste des logiciels et de leur configuration
- « Export – Logiciels – Installations » : Liste toutes les installations des logiciels sur chaque équipement

E. Visualisation des logiciels

Objectif : Visualiser la fiche d'un logiciel et faire apparaître des informations supplémentaires par rapport au mode édition.

Fonctionnement : Depuis le menu cliquer sur le bouton « Afficher » d'un logiciel.

- L'onglet « Support » contient tous les détails du fournisseur et du contrat de support associés au logiciel.
- Depuis l'onglet « Équipements » il est possible d'aller dans les fiches des équipements liés au logiciel.

- Depuis l'onglet « Licences » il est possible d'aller dans les fiches des licences liées au logiciel.

F. Inventaires automatiques des logiciels

Menu : Infrastructure > Équipements > Gestion

Objectif : Lancer un inventaire automatique logiciel

Principes :

- Les inventaires automatiques logiciels sont exécutés par les moteurs d'inventaire paramétré au niveau de l'organisation ou de l'équipement.
- La connexion entre le moteur d'inventaire et les équipements doit être paramétrée et fonctionnelle.
- Les inventaires logiciels automatiques fonctionnent sur les équipements de type avec les systèmes d'exploitation suivants :
 - Linux disposant soit de rpm soit de dpkg
 - BSD disposant de pkg_info
 - Windows WinRm
 - Windows WMI, dans ce cas seuls les logiciels installés via Windows Installer sont inventoriés

Fonctionnement :

- Dans la liste des équipements, cliquer sur « Inventaire logiciel » depuis le menu contextuel d'un équipement
- Un message apparaît pour signaler le résultat de l'inventaire (terminé ou en erreur)

IV. Vue par équipements

Menu : Infrastructure > Équipements > Gestion

Objectifs : Visualiser les logiciels et licences d'un équipement

Fonctionnement :

Pour visualiser les logiciels et licences liés à un équipement :

- Ouvrez la fiche d'un équipement en lecture seule en cliquant sur « Afficher »
- Les logiciels et licences associés à l'équipement sont dans l'onglet « Logiciels »
- Cliquer sur le bouton « Afficher » d'un logiciel ou d'une licence pour voir les détails

V. Gestion des suppressions

- Quand un équipement ou une licence est supprimé d'un logiciel, seuls les liens sont supprimés, les équipements et licences ne sont pas supprimés.
- Quand un logiciel renseigné par l'inventaire automatique logiciel est désinstallé d'un équipement, lors du prochain inventaire le logiciel ne sera plus lié à l'équipement mais il existera toujours en base. Il sera donc visible dans le menu de gestion des logiciels.
- Quand une catégorie est supprimée, elle disparaît des logiciels avec lesquels elle était liée sans autre impact pour les logiciels.

Import des logiciels et licences

Menu : Infrastructure > Logiciels > Import de logiciels

Objectif : Importer massivement des logiciels dans Cockpit IT Service Manager au lieu de les renseigner un par un

Fonctionnement :

- Renseigner un fichier avec les informations des logiciels à importer
- Importer et évaluer le fichier dans Cockpit IT Service Manager

I. Création du fichier d'import

Depuis le menu 2 fichiers modèles peuvent être téléchargés :

- Un modèle au format Excel : Seuls les imports de fichier au format CSV sont gérés, il faudra donc exporter le fichier au format CSV depuis le tableur
- Un modèle au format CSV

Principaux champs	
Champs	Remarques
Organisation (obligatoire)	Le champ ne doit pas être vide, mais le contenu du champ sera remplacé par l'organisation sélectionnée lors de l'import. Un import de logiciels s'effectue donc sur une organisation à la fois.
Nom (obligatoire)	Des logiciels peuvent avoir le même nom si la version est différente De 1 à 250 caractères
Version (obligatoire)	Deux logiciels ne peuvent avoir la même version s'ils ont le même nom De 1 à 50 caractères
Catégorie (facultatif)	La catégorie doit exister dans l'organisation sélectionnée
Fournisseur (facultatif)	Le fournisseur doit exister dans l'organisation sélectionnée
Contrat (facultatif)	Le contrat de support doit exister et appartenir au fournisseur sélectionné
Remarques	Champ texte libre jusqu'à 255 caractères

Note 1 : Les champs facultatifs ne sont pas bloquants pour l'import.

Exemple : Si le fournisseur n'existe pas le champ sera laissé vide et le logiciel sera importé.

Note 2 : Cockpit IT Service Manager ne crée pas d'éléments

Exemple : Si la catégorie (champ facultatif) renseignée dans le fichier n'existe, elle n'est pas créée dans Cockpit.

Principaux champs	
Champs	Remarques

Organisation (obligatoire)	Le champ ne doit pas être vide, mais le contenu du champ sera remplacé par l'organisation sélectionnée lors de l'import. Un import de logiciels s'effectue donc sur une organisation à la fois.
Nom (obligatoire)	Des licences peuvent avoir le même nom si le numéro est différent
Numéro (facultatif)	Deux licences ne peuvent avoir le même numéro s'ils ont le même nom
Nombre (facultatif)	Laisser le champ vide pour obtenir la valeur « Illimité »
Date d'expiration (facultatif)	Au format JJ.MM.AAAA Laisser le champ vide pour obtenir la valeur « N'expire jamais »
Remarques	Champ texte libre

II. Import du fichier

Renseigner les champs suivants :

- Jeux de caractères : Sélectionner le jeu de caractères, ou encodage, du fichier à importer.
L'option « Auto » convient dans la majorité des cas.
- Séparateur :
 - Fichier CSV : virgule, point virgule ou tabulation
 - Fichier CSV importé depuis un fichier Excel : utiliser le point virgule
- Organisation : Sélectionner l'organisation cible
L'organisation sélectionnée remplace les organisations éventuellement renseignées dans le fichier.
Par conséquent l'import de logiciels ou de licences ne peut se faire que sur une organisation.

Cliquer sur le bouton « Mettre en ligne », sélectionner le fichier au format CSV.

III. Évaluation du fichier

Cockpit IT Service Manager évalue le fichier et renvoie les informations suivantes :

- Le jeu de caractères (encodage) utilisé pour lire le fichier
- Le nombre de logiciels ou de licences contenant des erreurs
- Si le fichier est considéré comme vide

Un tableau récapitule les éléments à importer, chaque ligne correspond à un logiciel ou une licence :

- Le statut de l'élément indique s'il peut être importé ou pas :
 - OK : l'élément peut être importé
 - Erreur : l'élément ne peut être importé
- Cliquer sur la ligne en erreur, le détail du logiciel ou de la licence s'affiche dessous et les champs en erreur sont indiqués. Corriger les champs en renseignant des valeurs correctes jusqu'à ce que son statut passe en « OK ».

┌ Note : les logiciels ou licences en statut « OK » peuvent être modifiés de la même façon ─┐

- Cliquer sur « Supprimer » pour enlever un élément de l'import

Quand toutes les lignes de l'import sont en statut « OK », cliquer sur « Importer »

IV. Erreurs durant les imports

A. Le fichier Excel n'est pas reconnu par l'application

Seuls les imports de fichier csv sont gérés, il faut procéder à un export au format csv depuis le tableur.

B. Le résultat de l'import est vide

- Le jeu de caractères sélectionné n'est pas reconnu
- Pour les fichiers csv exportés depuis un fichier Excel sélectionner le séparateur « ; »

C. L'import ne tient pas compte de l'organisation indiquée dans le fichier csv

L'organisation des logiciels des licences est la même pour tout l'import, elle est définie avant de téléverser le fichier.

Si une autre organisation est indiquée dans le fichier, elle n'est pas prise en compte.

En cas d'import de logiciels ou de licences d'organisations différentes, il est donc nécessaire de procéder à un import pour chaque organisation.

D. Les accents dans l'import s'affichent mal

S'assurer que le jeu de caractères sélectionné correspond bien au jeu de caractères du fichier téléversé.

E. Est-il possible d'utiliser des exports de logiciels et de licences pour les imports ?

Oui, suivre la démarche suivante :

- Effectuer un export au format csv du fichier d'export des logiciels ou des licences
| Note : Pour les logiciels, utiliser un export de type « Export - Logiciel » |
- S'assurer de l'existence des éléments à importer (catégories, etc.)
- Importer le fichier au format csv (aucune modification du fichier est nécessaire) dans un autre Cockpit IT Service Manager

Fin du document