



cockpit
IT Service Manager

Bureautique - Gestion des équipements

Document FAQ

Table des matières

Introduction.....	3
I. Principes.....	3
II. Objectifs.....	3
III. Définitions.....	3
Gestion des équipements.....	4
I. Types.....	4
II. Statuts.....	4
III. Configuration d'un équipement.....	5
IV. Equipements en attente.....	6
V. Inventaires des équipements.....	6
Import des équipements.....	9
I. Création du fichier d'import.....	9
II. Import du fichier.....	10
III. Erreurs durant les imports.....	10
A. Message d'erreur.....	10
B. Comment sont gérés les droits des opérateurs lors de l'import ?.....	10

Introduction

I. Principes

Les équipements du module Bureautique sont des composants personnels (téléphone, poste de travail, etc.). Les composants communs (serveurs, équipements réseaux, baies de disques, etc.) sont gérés au niveau du module Infrastructure.

Ces 2 modules recensent l'ensemble des composants logiciels et matériels du système d'informations (CMDB) et couvrent le processus ITIL de « Gestion des configurations ».

II. Objectifs

- Recenser l'ensemble des composants (physiques ou virtuels) du système d'informations destinés aux utilisateurs.
- Gérer l'attribution des composants auprès des utilisateurs.
- Suivre le bon déroulement des inventaires pour les équipements de type ordinateur fixe et portable.

III. Définitions

Équipement : L'équipement du module Bureautique correspond à un composant matériel physique ou virtuel (Poste de travail, téléphone, etc.).

Type : Le type caractérise un équipement selon sa nature (ex : tablette).

Gestion des équipements

I. Types

Menu : Bureautique > Configuration > Types

Objectif : Gérer les types d'équipements

Fonctionnement :

- Un équipement possède un seul type.
- Certains types sont présents par défaut et ne peuvent être supprimés ou modifiés (Ordinateur portable, Ordinateur fixe, etc.). D'autres types sont présents par défaut mais peuvent être modifiés ou supprimés (Imprimante, Scanner, etc.).
- Dans le menu, l'ordre d'affichage des types correspond à l'ordre dans lequel les types apparaîtront dans les listes déroulantes. Cliquer sur les boutons « Monter » et « Descendre » pour modifier cet ordre.

Détails :

Champs	Description
Description	Correspond au nom du type, il est unique. Dans le menu de configuration les types apparaissent sous cette description. La description apparaît dans les listes quand un type n'a pas de traduction.
Traductions	Une seule traduction peut être associée à chaque langue. La traduction utilisée dépend de la langue de l'utilisateur.

II. Statuts

Menu : Bureautique > Configuration > Statuts

Objectif : Gérer les statuts des équipements

Fonctionnement :

- Un équipement possède un seul statut.
- Certains statuts sont présents par défaut (En production, En maintenance, En stock), ils peuvent être modifiés ou supprimés.
- Dans le menu, l'ordre d'affichage des statuts correspond à l'ordre dans lequel les statuts apparaîtront dans les listes déroulantes. Cliquer sur les boutons « Monter » et « Descendre » pour modifier cet ordre.

Détails :

Champs	Description
Description	Correspond au nom du statut, il est unique. Dans le menu de configuration les statuts apparaissent sous cette description. La description apparaît dans les listes quand un statut n'a pas de traduction.
Traductions	Une seule traduction peut être associée à chaque langue.

La traduction utilisée dépend de la langue de l'utilisateur.

III. Configuration d'un équipement

Menu : Bureautique > Équipements > Gestion

Objectifs : Saisir les propriétés d'un équipement.

Fonctionnement : Depuis le menu créer ou éditer un équipement.

Principaux champs	
Champs	Informations
Organisation (obligatoire)	Sélection de l'organisation
Type (obligatoire)	L'équipement n'appartient qu'à un seul type Permet d'indiquer la nature de l'équipement (Portable, tablette, etc.) Seuls les équipements suivants affichent la partie : - Ordinateur portable - Ordinateur fixe
Description (obligatoire)	Description de l'équipement utilisé dans les listes
Statut (obligatoire)	L'équipement n'a qu'un seul statut Permet d'indiquer l'état de l'équipement (en production, à remplacer, etc.).
Système d'exploitation	Ce champ n'est disponible (et obligatoire) que pour les équipements de type : - Ordinateur portable - Ordinateur fixe
Téléphonie	Ces champs ne sont disponibles que pour les types : - Téléphone fixe - Tablette - Téléphone mobile
Date de renouvellement	Date de renouvellement de l'équipement. Afin de recevoir une notification lorsque la date de renouvellement a expiré, il faut activer les notifications au niveau des préférences de l'utilisateur.
Notification de renouvellement	Permet de recevoir une notification X jours avant la date de renouvellement de l'équipement. Il faut activer les notifications au niveau des préférences de l'utilisateur.
Lieu	Permet d'indiquer où se trouve l'équipement.
Département (obligatoire)	Permet d'attribuer l'équipement à un département de l'organisation.
Utilisateur final	Permet d'attribuer l'équipement à un utilisateur final du département. Un opérateur peut être sélectionné dans ce champ, il faut que l'accès au Service Desk soit activé au niveau de la fiche de l'opérateur.
Support	L'onglet Support permet d'associer des fournisseurs et contrat de support à l'équipement. Ces éléments doivent être déclarés dans le menu Bureautique > Fournisseurs > Gestion / Contrats de support.
Composants	L'onglet Composants est renseigné automatiquement par les agents bureautiques.
Logiciels	L'onglet Logiciels est renseigné automatiquement par les agents bureautiques. Note : Il est également possible d'associer les équipements à des logiciels déclarés dans le menu Bureautique > Logiciels > Gestion, voir l'onglet suivant.

Items associés	<p>L'onglet Items associés apparaît pour les types d'équipement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordinateur fixe - Ordinateur portable <p>L'onglet Items associés permet d'associer des logiciels et des licences à l'équipement. Ces éléments doivent être déclarés dans le menu Bureautique > Logiciels > Gestion / Licences.</p>
----------------	---

IV. Equipements en attente

Menu : Bureautique > Équipements > En attente

Prérequis : Les équipements en attente proviennent des agents d'inventaire automatiques installés sur les équipements, voir le document FAQ :

https://faq.cockpit-itsm.com/COCKPIT_FAQ_OFFICE_inventory_agent_fr.pdf

Principes :

- Quand un agent d'inventaire est installé sur un équipement, lors de sa première communication avec le portail, l'agent n'est pas associé à un équipement, l'équipement apparaît alors dans le menu « En attente ».
- Il faut associer l'équipement en attente à un équipement référencé dans le portail ou en créer un nouveau. Les informations envoyées par l'agent d'inventaire seront associées à l'équipement sélectionné.

Détails des équipements en attente :

Champ	Remarques
Nom	Nom de l'équipement tel qu'il apparaît au niveau du système
Adresse IP	Adresse IP publique de provenance des données
Système	Système d'exploitation de l'équipement
UUID	Universal Unique Identifier, permet d'identifier l'inventaire remonté et de l'associer à un équipement.
Date du dernier inventaire	

Les actions suivantes sont possibles sur les équipements en attente :

- Associer à un équipement du portail : Une fois associé à un équipement, la configuration de l'équipement est mise à jour automatiquement par l'agent. Seuls les équipements de type « Station de travail » et « Ordinateur portable » sont affichés.
- Créer un nouvel équipement dans le portail à partir des données collectées par l'agent.
- Supprimer l'équipement de la file d'attente.

V. Inventaires des équipements

Menu : Bureautique > Équipements > Gestion

Objectifs :

- Visualiser les données remontées par les inventaires automatiques.
- Suivre le bon déroulement des inventaires automatiques.

Prérequis : Les inventaires automatiques des équipements bureautiques sont effectués par un agent installé sur les équipements. Voir le document FAQ :

https://faq.cockpit-itsm.com/COCKPIT_FAQ_OFFICE_inventory_agent_fr.pdf

Principes :

- Les inventaires ne sont disponibles que pour les équipements de type ordinateur fixe et portable possédant un système d'exploitation Windows.
- Les inventaires recensent les éléments matériels (carte réseau, mémoire physique, etc.), les logiciels installés, les mises à jours Windows et les éléments relatifs à la sécurité (activité du pare-feu, statut de l'antivirus, etc.).

Fonctionnement : Depuis le menu éditer un équipement.

Champs renseignés par les inventaires automatiques	
Champs	Informations
Informations - poste de travail (Onglet Propriétés)	Dans cette partie se trouvent les informations liées au système d'exploitation (version de l'OS) et les principales informations liées au hardware (Processeur, mémoire, etc.). Les informations sont modifiables mais seront écrasées au prochain inventaire.
Fournisseur (Onglet Propriétés)	La marque, le modèle et le numéro de série sont collectés automatiquement. Les informations sont modifiables mais seront écrasées au prochain inventaire.
Sécurité - Windows (Onglet Composants)	Informations collectées : <ul style="list-style-type: none"> • Nom : Nom de l'équipement au niveau du système • UUID : Universal Unique Identifier • ID du produit : Numéro de série • Domaine : Domaine lié à la session lors de l'inventaire • Utilisateur : Utilisateur lié à la session lors de l'inventaire • BitLocker - Statut : Considéré comme actif si actif sur tous les disques. • Antivirus - Statut : Statut de l'antivirus dans le Centre de Sécurité. L'antivirus doit être supporté par le Centre de sécurité. Si plusieurs produits sont installés, le <u>premier produit actif</u> est pris en compte. • Antivirus - Dernier scan : Date du dernier scan du système par l'antivirus • Antivirus - Dernière mise à jour : Date de dernière mise à jour de l'antivirus • Coupe-feu - Statut : Statut des Coupe-feu dans le Centre de Sécurité • Dernière mise à jour : Date de dernière recherche des mises à jour système effectuée avec succès • Dernier inventaire : Date du dernier inventaire par l'agent
Sécurité - Mac OS (Onglet Composants)	Informations collectées : <ul style="list-style-type: none"> • Nom : Nom de l'équipement au niveau du système • UUID : Universal Unique Identifier • ID du produit : Numéro de série • Utilisateur : Utilisateur lié à la session lors de l'inventaire • FileVault - Statut : Statut du FileVault • Coupe-feu - Statut : Statut du Coupe-feu • Dernière mise à jour : Date de dernière mise à jour du système • Dernier inventaire : Date du dernier inventaire par l'agent
Hardware (Onglet Composants)	Les détails techniques des différents composants hardware (disque physique, carte réseau, etc.) sont indiqués.
Logiciels - Windows	Liste des logiciels présents le gestionnaire des programmes du système.

Logiciels - Mac OS	Liste des logiciels présents dans « Logiciels > Applications » du « Rapport du système ».
Mises à jour - Windows	Liste les mises à jour Windows présentes dans le gestionnaire des programmes du système.
Mises à jour - Mac OS	Liste des mises à jour Apple présentes dans « Logiciels > Installations » du « Rapport du système ».

Import des équipements

Menu : Bureautique > Équipements > Gestion

Objectif : Importer massivement des équipements dans Cockpit IT Service Manager.

Fonctionnement :

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

I. Création du fichier d'import

Depuis le menu, télécharger le modèle au format Excel.

Éditer le modèle, renseigner les équipements à importer dans l'onglet « Data » :

- Chaque ligne correspond à un équipement.
- Certains champs sont des listes de choix :
 - Les données des listes sont stockées dans l'onglet « Références », cet onglet contient déjà des informations de votre portail Cockpit IT Service Manager.
 - Pour ajouter des données dans les listes de choix, coller les données dans l'onglet « Références » sous la colonne adéquate en effectuant un « Collage spécial - Valeur ».
 - Il est également possible de coller directement les données à la place des listes de choix.
- Les champs avec un astérisque « * » en en-tête sont obligatoires.

Détails des champs obligatoires :

Champs obligatoires	
Champs	Remarques
Organisation	L'organisation doit exister
Département	Le département doit exister dans l'organisation sélectionnée
Description	La description de l'équipement ne doit pas être utilisée dans l'organisation sélectionnée Entre 3 et 20 caractères
Type	Le type doit exister
Système d'exploitation	Obligatoire uniquement si les types d'équipement « Ordinateur portable » et « Ordinateur fixe »
Statut	Le statut doit exister

Détails des champs facultatifs :

Champs facultatifs	
Champs	Remarques
Utilisateur final	L'utilisateur final doit exister dans le département sélectionné
Version de l'OS	Uniquement pour les types d'équipement « Ordinateur portable » et « Ordinateur fixe ».
Service pack	

Niveau de patch	50 caractères maximum
Numéro de téléphone	Uniquement pour les types d'équipement « Téléphone fixe », « Téléphone mobile » et « Tablette »
Numéro d'immobilisation	255 caractères maximum
Marque	50 caractères maximum
Modèle	50 caractères maximum
Numéro de série	50 caractères maximum
Adresse IP	Format IP V4 ou V6 requis
Description adresse IP	50 caractères maximum

II. Import du fichier

Cliquer sur le bouton « Téléchargement » puis sélectionner le fichier ou faire un glisser / déposer du fichier dans la zone « Téléchargement ».

Le fichier est lu jusqu'à la première ligne contenant une colonne « Organisation » vide.

III. Erreurs durant les imports

A. Message d'erreur

Quand l'import rencontre un problème, celui-ci n'aboutit pas et un message d'erreur prévient du problème rencontré, exemples :

Erreur dans la ligne 2 - Un autre équipement portant le nom "PC_123" existe déjà pour cette organisation
Veuillez corriger les erreurs et re-importer le fichier

Erreur dans la ligne 2 – Utilisateur final: Valeur invalide
Veuillez corriger les erreurs et re-importer le fichier

B. Comment sont gérés les droits des opérateurs lors de l'import ?

Pour importer des équipements dans une organisation, l'opérateur doit avoir le droit de créer des équipements dans l'organisation.

Fin du document