



**cockpit**  
IT Service Manager

## **Bureautique - Gestion des inventaires**

**Document FAQ**

## Table des matières

Introduction.....	3
I.Objectifs du document.....	3
II.Principes.....	3
Connexion entre l’agent et le portail.....	4
I.Configuration de la connexion API.....	4
A.Configuration courante.....	4
B.Mise à jour de la configuration.....	4
II.Statut de la connexion API.....	4
Gestion de l’agent.....	5
I.Installation de l’agent.....	5
A.Prérequis.....	5
B.Téléchargement de l’exécutable.....	5
C.Installation locale.....	5
D.Déploiement sur plusieurs postes.....	6
II.Fonctionnement de l’agent.....	8
A.Service et fichiers locaux.....	8
B.Processus de synchronisation.....	8
C.Processus de mise à jour.....	8
III.Désinstallation de l’agent.....	8
Gestion des équipements dans le portail.....	9
I.Equipements en attente.....	9
II.Statut de l’inventaire.....	9
III.Notification.....	9
FAQ.....	10
I.L’agent ne parvient pas à se connecter au portail.....	10

## Introduction

---

### I. Objectifs du document

- Installer et configurer les agents chargés des inventaires des postes de travail.
- Configurer les accès API des agents pour la synchronisation avec le portail.

### II. Principes

- Les inventaires des postes de travail sont effectués par un agent installé localement sur le système d'exploitation de chaque poste.
- L'agent ne fonctionne que sur les systèmes d'exploitation Microsoft Windows.
- Régulièrement les agents se connectent au portail Cockpit ITSM via une API REST afin de se synchroniser, de se mettre à jour, etc.

## Connexion entre l'agent et le portail

### I. Configuration de la connexion API

Menu : Bureautique / Configuration / Agents

#### A. Configuration courante

La partie « Configuration actuelle » indique la configuration de la connexion API « agent-api » utilisée par l'agent bureautique pour envoyer les informations. Il n'est pas nécessaire de modifier la configuration par défaut. Relever les éléments suivants qui seront demandés lors de l'installation de l'agent bureautique :

- URL
- ID client
- Secret client

#### B. Mise à jour de la configuration

La partie « Nouvelle configuration » permet de modifier la connexion API pour les agents bureautiques. Cela peut être nécessaire en cas de changement d'URL du portail par exemple.

Pour modifier l'URL renseigner les champs :

- URL : Nouvelle URL qui sera considérée comme une URL secondaire
- ID client : L'ID client ne doit pas déjà être utilisé
- Secret client : Indiquer un mot de passe sécurisé

Cliquer sur « Sauvegarder ».

Lors des synchronisations les agents bureautiques tentent de se connecter à l'URL secondaire, si la connexion fonctionne l'URL secondaire remplace l'ancienne URL.

### II. Statut de la connexion API

Menu : Administration / Connectivité / Accès API

Principes :

- Dans le menu l'accès API chargé des communications avec les agents bureautiques a pour ID client « office-agent ».
- Les paramètres (ID client, Secret client, Scope, etc.) ne sont pas modifiables sauf le champ « Statut » :
  - Inactif : Les agents bureautiques ne peuvent communiquer avec l'API, les données des inventaires ne sont pas synchronisées avec le portail.
  - Actif : Les agents bureautiques communiquent avec l'API, les données des inventaires remontent au portail.

## Gestion de l'agent

---

### I. Installation de l'agent

#### A. Prérequis

L'agent peut être installé sur un système d'exploitation Microsoft Windows 8 ou supérieur.

#### B. Téléchargement de l'exécutable

Menu : Administration / Moteurs - Agents / Distribution

Principes :

- Dans le tableau « Distribution de l'agent d'inventaire » cliquer sur « Télécharger ».
- L'exécutable d'installation est un Microsoft Software Installer (MSI).

#### C. Installation locale

Exécuter l'installateur MSI « InventoryAgent-x.x.x.x.msi », cliquer sur « Next ».

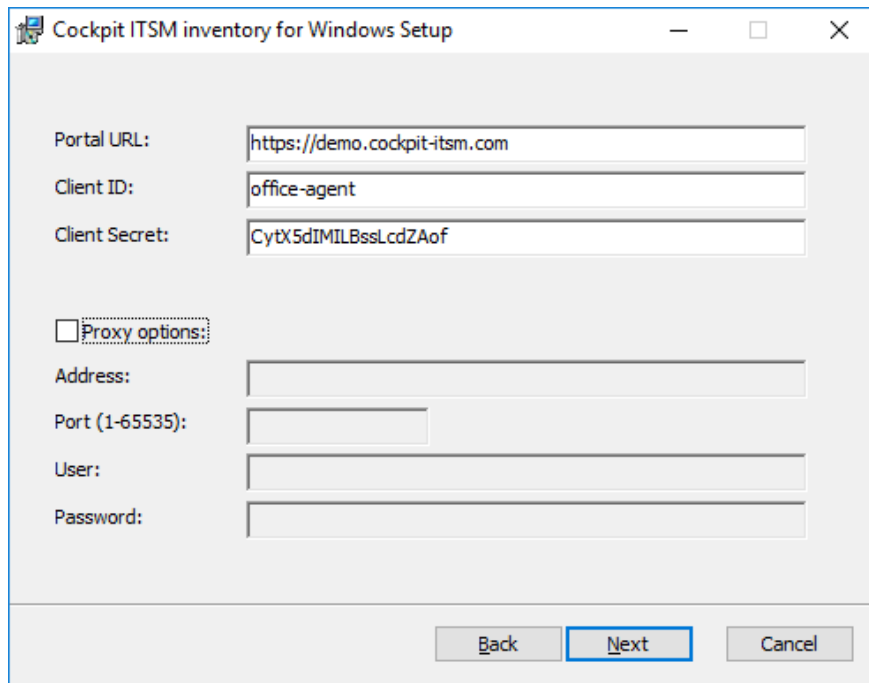
Indiquer le chemin d'installation si vous ne souhaitez pas utiliser celui par défaut.

Renseigner les champs suivants obligatoires avec les informations présentes au niveau du portail dans le menu « Administration / Paramétrage / Moteurs & Agents / Configuration des agents ».

- Portal URL
- Client ID
- Client Secret

Si les postes de travail n'accèdent pas directement à l'URL du portail mais passent par un proxy, il faut paramétrer ce proxy pour que l'agent bureautique puisse se connecter au portail. Cocher « Proxy options » et renseigner les champs suivants :

- Address
- Port
- User
- Password



Valider les termes de la licence puis cliquer sur « Next ».

Cliquer sur « Install ».

Terminer l'installation en cliquant sur « Finish ».

## D. Déploiement sur plusieurs postes

L'agent peut être installé sur plusieurs postes par GPO par exemple.

Paramètres :

Paramètres	Remarques
CLIENTID (obligatoire)	Données de type string
CLIENTSECRET (obligatoire)	Données de type string
PORTALURL1 (obligatoire)	Données de type string
PROXYENABLED (facultatif)	Facultatif 0 = proxy inactif 1 = proxy actif

PROXYURL (facultatif)	Données de type string
PROXYPORT (facultatif)	Entier de 1 à 65535
PROXYUSER (facultatif)	Données de type string
PROXYPASSWORD (facultatif)	Données de type string

Exemple avec une installation en ligne de commandes :

```
msiexec /qn /i InventoryAgent.Setup.msi CLIENTID="office-agent" CLIENTSECRET="FE76JHDEU76FEJK"  
PORTALURL1="https://demo.cockpit-itsm.com" PROXYENABLED=1 PROXYURL="proxy.url"  
PROXYPORT=8080 PROXYUSER="user" PROXYPASSWORD="password"
```

## II. Fonctionnement de l'agent

### A. Service et fichiers locaux

Une fois l'installation terminée, l'agent bureautique apparaît dans les logiciels installés sous le nom « Cockpit ITSM inventory for Windows ».

Un service Windows « Cockpit ITSM inventory for Windows » est créé et démarré automatiquement après l'installation.

Les traces des opérations effectuées par l'agent (collecte des données, connexion au portail, etc.) sont stockées dans le fichier « ProgramData \ Cockpit ITSM \ Inventory for Windows \ InventoryAgent.log ».

### B. Processus de synchronisation

La date de dernière synchronisation et l'état du dernier inventaire (contenu de tous les éléments inventoriés) sont stockés localement.

Lors du démarrage du service Windows puis toutes les heures à compter du démarrage du service Windows, l'agent collecte les données locales à inventorier et vérifie la date de sa dernière synchronisation.

- Si les données locales n'ont pas évolué par rapport au dernier inventaire et si la dernière synchronisation date de moins de 7 jours : L'agent ne se synchronise pas.
- Si les données locales ont évolué ou si la dernière synchronisation date de plus de 7 jours : L'agent se synchronise.

Lors de chaque synchronisation avec le portail, l'agent envoie toujours les informations suivantes : la date, le statut de l'agent, la version de l'agent.

### C. Processus de mise à jour

Lors de la synchronisation de l'agent, le portail indique la présence de 2 types de mises à jour :

- Mise à jour de l'agent : Si le portail indique qu'une version plus récente de l'agent est disponible, le processus de mise à jour automatique de l'agent est déclenché.
- Mise à jour de la configuration (URL, etc.) : Si une configuration secondaire est signalée par le portail, l'agent considère qu'il y a une mise à jour de la configuration. L'agent récupère la configuration secondaire sans écraser la configuration locale précédente. La configuration locale dispose alors des 2 configurations. L'agent teste les 2 configurations, il ne remplacera l'ancienne par la nouvelle que lorsque la nouvelle sera bien valide (connexion opérationnelle).

## III. Désinstallation de l'agent

Pour désinstaller le programme manuellement, il suffit d'utiliser le menu de gestion des programmes de Windows. Le processus supprime définitivement les répertoires et le service de l'agent.



## Gestion des équipements dans le portail

### I. Equipements en attente

Menu : Bureautique / Équipements / En attente

Principes :

Les agents bureautiques synchronisent les données avec le portail :

- Si l'agent est déjà associé à un équipement bureautique, la fiche de l'équipement est mise à jour.
- Si l'agent n'est pas associé à un équipement, l'équipement est mis en attente.

Détails des inventaires 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.

### II. Statut de l'inventaire

Menu : Bureautique / Équipements / Gestions

Pour visualiser l'heure et la date du dernier inventaire, éditer la fiche d'un équipement au niveau de l'onglet « Composants » et consulter le champ « Dernier Inventaire ».

### III. Notification

Une notification permet d'être informé de la présence d'un nouvel équipement dans la file d'attente.

## FAQ

---

### I. L'agent ne parvient pas à se connecter au portail

Dans le cas où l'agent ne parvient pas à se connecter au portail, vérifier les points suivants :

- La présence d'un blocage divers (parefeu, etc.) entre l'agent et le portail.
- La présence d'une manipulation / retranscription des données qui transitent entre l'agent et le portail.
- Pour les portails On Premise uniquement, la date de validité du certificat, le certificat SSL du portail doit être valide, autrement l'agent refuse la connexion.

Fin du document