



cockpit
IT Service Manager

Cockpit ITSM Desktop for Windows

Document FAQ

Table des matières

Introduction.....	3
I. Objectifs du document.....	3
II. Principes.....	3
Configuration de Cockpit ITSM Desktop.....	4
I. Installation et mise à jour.....	4
A. Prérequis.....	4
B. Installation.....	4
C. Mise à jour.....	4
II. Configuration des types connexions.....	4
III. Exemples.....	5
A. Type « System - Unix ».....	5
B. Type « System - Windows ».....	5
C. Type « Database - SAP - ABAP ».....	5
D. Type « Database - Oracle ».....	6
Connexions depuis le portail.....	7
I. Menus de connexion.....	7
II. Processus de connexion.....	7
III. Conditions.....	7
IV. Messages d'erreur.....	8

Introduction

I. Objectifs du document

- Installer et configurer « Cockpit ITSM Desktop for Windows » sur les stations de travail.

II. Principes

- Cockpit ITSM Desktop for Windows est un connecteur permettant à l'utilisateur de lancer sur son poste de travail des connexions à des éléments (systèmes, bases de données, etc.), depuis le portail Cockpit IT Service Management.
- Le connecteur est installé sur le poste de travail de l'utilisateur.
- Le portail envoie les informations de connexion (nom de serveur, utilisateur, mot de passe, port à utiliser, etc.) au connecteur qui se connecte à l'élément en utilisant les informations du portail. Exemple : Lancement d'une connexion ssh via PuTTY sur un serveur Linux.
- Le lien entre le connecteur et le portail est sécurisé par une clé privée et un lien temporaire, les informations sensibles comme les mots de passe ne sont pas stockées sur le poste de travail de l'utilisateur.

Configuration de Cockpit ITSM Desktop

I. Installation et mise à jour

A. Prérequis

Le connecteur peut être installé sur un système d'exploitation Microsoft Windows uniquement.
Le composant Microsoft .NET Framework 4.5 doit être installé sur le poste client. Normalement, il est installé par défaut.

B. Installation

Exécuter l'installateur MSI « CockpitnessDesktop.Setup-x.x.x.x.msi », cliquer sur « Next ».
Indiquer le chemin d'installation si vous ne souhaitez pas utiliser celui par défaut.

C. Mise à jour

La mise à jour de « Cockpit ITSM Desktop for Windows » est manuelle, télécharger la nouvelle version et exécuter l'installateur MSI.

II. Configuration des types connexions

Sur le poste de travail, ouvrir « Cockpit ITSM Desktop for Windows ».
Cliquer sur « New connection » pour paramétrer un nouveau type de connexion, une fenêtre popup apparaît, sélectionner le type de connexion que vous souhaitez paramétrer.

Note : Un type de connexion n'a qu'un seul paramétrage, si un type de connexion n'apparaît pas dans la liste c'est qu'il est déjà paramétré.

Dans la fenêtre de gauche, cliquer sur un type de connexion pour afficher son paramétrage dans la fenêtre de droite.

Informations sur la configuration :

Champ	Remarques
Command	Renseigner la ligne de commande à exécuter pour le type de connexion, telle qu'elle serait exécutée dans une fenêtre Windows Command Prompt Windows, en adaptant les points suivants : <ul style="list-style-type: none">- Encadrer le nom de la commande avec des guillemets- Remplacer les paramètres par les variables proposées avec le type de connexion Exemple : "C:\Program Files\PuTTY\putty.exe" -ssh <HOST> etc.

Available options	<p>Indique les options qui peuvent être utilisées dans la ligne de commande, les options disponibles diffèrent selon le type de connexion :</p> <ul style="list-style-type: none"> - HOST : Champ « Nom DNS » de la fiche de l'équipement - USER et PASSWORD : Identifiants sélectionnés lors du lancement de la connexion depuis le portail - PORT : Utilisation du port renseigné dans la fiche de l'élément - DATABASE : Nom de la base de données renseigné dans la fiche de la base de données - CLIENT, SYSTEM_NUMBER, SAP_ROUTER : Mandant, numéro du système et chemin du SAP Router renseignés dans la fiche des systèmes SAP
-------------------	---

III. Exemples

A. Type « System - Unix »

Connexion ssh avec PuTTY :

```
"C:\Program File\PuTTY\putty.exe" -ssh <HOST> -P <PORT> -l <USER> -pw <PASSWORD>
```

Connexion ssh avec Plink :

```
"plink" <USER>@<HOST> -pw <PASSWORD>
```

B. Type « System - Windows »

Connexion à un équipement Windows via RDC – TSE :

```
cmd.exe /c "cmdkey.exe /generic:<HOST> /user:<USER> /pass:<PASSWORD> & mstsc.exe /v:<HOST> /w:1024 /h:768 /admin"
```

Note : Avec cette commande, le mot de passe est enregistré dans le trousseau de clé de l'utilisateur courant, l'utilisateur pourra se reconnecter avec mstsc sans saisir le mot de passe

C. Type « Database - SAP - ABAP »

Connexion à une instance SAP ABAP via « sapshcut.exe » :

```
"sapshcut.exe" -system=<SYSTEM> -guiparm="<HOST> <SYSTEM_NUMBER>" -client=<CLIENT> -user=<USER> -pw=<PASSWORD>
```

Note : Le paramètre « guiparm » n'est pas obligatoire, il permet d'indiquer l'instance SAP. Cela peut être utile quand votre SAP GUI possède plusieurs entrées avec le même système ID, dans ce cas et si on ne précise pas l'instance, « sapshcut.exe » prend la première entrée du SAP GUI ayant le système ID recherché.

Connexion à une instance SAP ABAP via « sapgui.exe » :

```
"sapgui.exe" <HOST> <SYSTEM_NUMBER>
```

Note : Cette méthode ne permet pas de renseigner les informations liées à l'authentification.

D. Type « Database - Oracle »

Connexion à une base de données Oracle via « toad.exe » :

```
"C:\Program File\Toad\Toad.exe" -c <USER>/<PASSWORD>@<DATABASE> as sysdba -max
```


Connexions depuis le portail

I. Menus de connexion

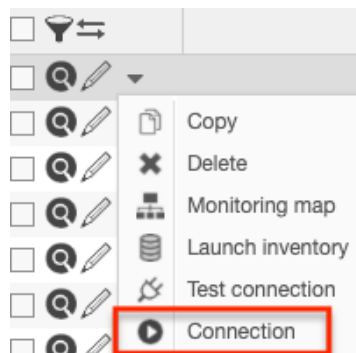
L'option de connexion est proposée dans modules suivants :

- Infrastructure : depuis un équipement, une base de données, une instance SAP
- Mots de passe : depuis les mots de passe liés à un équipement ou une application

Depuis une liste de mots de passe, cliquer sur l'option de connexion.

Team	Type	Description	Login	Password	
MANAGER	Server - zeus	System superuser	root	*****	
MANAGER	Server - exodus	System superuser	root	*****	
EXPERT	Server - pegaz	System access	administrator	*****	

Depuis un élément de l'infrastructure, ouvrir le menu contextuel de l'élément et cliquer sur l'action de connexion.



Si plusieurs accès existent pour un élément, une liste est proposée, il faut sélectionner l'utilisateur souhaité.

II. Processus de connexion

- Les paramètres (HOST, PORT, etc.) sont récupérés de la fiche de l'élément du module Infrastructure.
- Les paramètres USER et PASSWORD sont récupérés depuis le module des mots de passe.
- Les différents paramètres sont envoyés au connecteur qui exécute la ligne de commande paramétrée pour le type de connexion.

III. Conditions

- L'opérateur Cockpit ITSM doit avoir accès aux modules Infrastructure et Mots de passe.
- L'opérateur Cockpit ITSM peut se connecter depuis les éléments ou les mots de passe auxquels il accède.

IV. Messages d'erreur

« *Aucune cible avec informations de connexion complètes* »

=> Il manque un élément à la connexion, vérifier si un mot de passe est bien associé à l'élément par exemple.

« *Unable to open connection to HOST* »

« *Host does not exist* »

« *Accès refusé* »

=> Vérifier si l'opérateur accède à tous les éléments et modules.

Fin du document