



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.Inventaires des équipements..... | 6 |
| Import des équipements..... | 7 |
| I.Création du fichier d'import..... | 7 |
| II.Import du fichier..... | 8 |
| III.Erreurs durant les imports..... | 8 |
| A.Message d'erreur..... | 8 |
| B.Comment sont gérés les droits des opérateurs lors de l'import ?..... | 8 |

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 |
| Structure (obligatoire) | Sélection de la structure |
| 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. |
| Localisation | Permet d'indiquer où se trouve l'équipement. |
| Site (obligatoire) | Permet d'attribuer l'équipement à un site de la structure. |
| Contact | Permet d'attribuer l'équipement à un contact du site. |
| 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 | L'onglet Items associés apparaît pour les types d'équipement : |

| | |
|--|---|
| | <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 |
| 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. |
| Sécurité (Onglet Composants) | La date du dernier inventaire est indiquée. L'identité de l'équipement est renseignée : <ul style="list-style-type: none"> • Nom de la machine telle qu'elle apparaît au niveau du système • Dernière mise à jour du système • ID du produit Partie sécurité : <ul style="list-style-type: none"> • Activité des pare-feu et Antivirus Windows • Date du dernier scan de l'Antivirus. |
| Hardware (Onglet Composants) | Les détails techniques des différents composants hardware (disque physique, carte réseau, etc.) sont indiqués. |
| Onglet Logiciels | Liste des logiciels installés sur l'équipement. |
| Onglet Mises à jour | Liste les mises à jour Windows. |

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 |
| Structure | La structure doit exister |
| Site | Le site doit exister dans la structure sélectionnée |
| Description | La description de l'équipement ne doit pas être utilisée dans la structure 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 |
| Contact | Le contact doit exister dans le site 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 « Structure » 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 structure
Veuillez corriger les erreurs et re-importer le fichier

Erreur dans la ligne 2 - Contact: 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 structure, l'opérateur doit avoir le droit de créer des équipements dans la structure.

Fin du document