Appliance de gestion des systèmes KACE® 14.0

Guide de l'administrateur

Table des matières

À propos de la Appliance de gestion des systèmes KACE ... 27
À propos des composants de l'appliance ... 27
À propos de la Console d'administration ... 29
Composants disponibles en mode Admin lorsque le composant Organisation est désactivé ... 33
Composants disponibles en mode Admin lorsque le composant Organisation est activé ... 37
Composants disponibles en mode Système lorsque le composant Organisation est activé ... 39
Utilisation du composant Page d'accueil ... 40
À propos des tableaux de bord ... 40
Affichage du tableau de bord en mode Admin ... 41
Affichage du tableau de bord en mode Système ... 41
Personnalisation des pages Tableau de bord ... 42
À propos des widgets du tableau de bord ... 43
Affichage des détails du tableau de bord ... 55
Affichage des planifications de tâches ... 56
Affichage de la version, du modèle et des informations de licence de l'appliance ... 57
Affichage des informations relatives à la licence produit ... 59
À propos des mises à jour logicielles de l'appliance ... 60
À propos des étiquettes ... 60
Recherche d'informations et filtrage de listes ... 61
Recherche au niveau Admin ... 61
Recherche simple au niveau de la page ... 62
Recherche au niveau de la page à l'aide des options avancées ... 62
Création des affichages personnalisés à l'aide du critère Filtre ... 65
Accès à la documentation produit ... 67
Connexion à la Console d'administration : première connexion après la configuration réseau initiale ... 70
Mise en route ... 72
Configuration de l'appliance ... 72
Configuration requise et caractéristiques ... 72
Mise sous tension de l'appliance et connexion à la Console d'administration ... 72
Accès à la console de ligne de commande ... 75
Suivi des modifications de configuration ... 75
Configuration des paramètres généraux au niveau du système et au niveau admin ... 75
Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé ... 76

Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation....83
Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation....90
Configuration des paramètres de date et d'heure de l'appliance.... 98
Gestion des notifications de l'utilisateur.... 99
Aperçu des alertes de notification de l'utilisateur....99
Configuration des notifications de l'utilisateur....100
Activation de l'authentification à deux facteurs pour tous les utilisateurs....102
Vérification des paramètres de port, du service NTP et de l'accès à des sites Web....102
Vérification des paramètres de port....102
Vérification de l'état du service NTP....104
Autorisation de l'accès des sites Internet nécessaires à l'appliance.... 105
Configuration des paramètres de réseau et de sécurité.... 105
Modifier les paramètres du réseau de l'appliance.... 105
Configuration des tables de routage locales....109
Configuration des paramètres du serveur Web local et autorisation de l'accès aux hôtes.... 110
Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance....112
Configuration d'Active Directory comme mode d'authentification unique.... 121
Génération d'un certificat SSL....123
Configuration du délai d'expiration de la session et des paramètres d'actualisation automatique.... 124
Définition du délai d'expiration de la session....125
Définition des propriétés d'actualisation automatique....125
Configuration des paramètres régionaux....126
Application des paramètres régionaux....126
Configuration des paramètres régionaux pour la Console d'administration et la Console de ligne de commande....126
Configuration des paramètres régionaux de la console utilisateur.... 127
Configuration des paramètres régionaux pour les organisations....129
Configuration des paramètres régionaux pour les utilisateurs....129
Configuration du thème par défaut....130
Configuration du thème par défaut de l'appliance.... 130
Configuration du thème par défaut pour un utilisateur.... 131
Configuration des préférences de partage de données.... 131
À propos des exigences en matière d'application du DIACAP....133
Activation ou désactivation de la stratégie d'utilisation acceptable....133
Configuration de l'accès à l'appareil mobile.... 134
Activation de l'accès à l'appareil mobile pour l'appliance.... 134

Activation de l'accès à l'appareil mobile pour les utilisateurs..... 135
Téléchargement et utilisation de KACE GO..... 136
Désactivation de l'accès à l'appareil mobile sur l'appliance.....136
Désactivation de l'accès à l'appareil mobile pour les utilisateurs..... 137
Activation de la commutation rapide pour les appliances liées et les organisations.....137
Liaison d'appliances Quest KACE..... 138
Activer la liaison d'appliance.....138
Ajouter des noms et des clés aux appliances..... 139
Activer l'accès aux paramètres API de fédération..... 140
Désactiver la liaison d'appliance.....141
Configuration des paramètres de l'historique..... 141
À propos des paramètres d'historique..... 141
Gestion de l'historique des paramètres..... 142
Gestion de l'historique des actifs..... 143
Gestion de l'historique des objets.....144
Utilisation des informations relatives à l'historique des modifications.....145
Configurer la stratégie de sécurité du contenu..... 147
Activer la stratégie de sécurité du contenu.....147
Définition et utilisation d'étiquettes pour gérer des groupes d'éléments..... 148
À propos des étiquettes.....148
À propos des étiquettes dynamiques.....149
À propos des étiquettes LDAP.....149
À propos des groupes d'étiquettes..... 150
À propos des filtres d'organisation.....150
Suivi des modifications apportées aux paramètres d'étiquettes.....150
Gestion des étiquettes manuelles.....150
Ajouter ou modifier des étiquettes manuelles.....151
Afficher les détails des étiquettes manuelles.....152
Supprimer des étiquettes manuelles.....153
Gestion des étiquettes dynamiques.....153
Ajouter des étiquettes dynamiques.....154
Exemple : Identifier des périphériques à l'aide d'une combinaison d'étiquettes..... 155
Modifier les étiquettes dynamiques.....156
Configuration des étiquettes pour les comptes d'utilisateurs.....157
Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs..... 158
Utilisation d'étiquettes dynamiques avec les résultats de la découverte..... 161
Ajout d'étiquettes dynamiques pour les périphériques..... 163
Modification de l'ordre d'exécution des étiquettes dynamiques..... 167

Supprimer des étiquettes dynamiques....168
Gestion des groupes d'étiquettes.... 168
Ajouter, consulter ou modifier des groupes d'étiquettes.... 168
Attribuer les étiquettes aux groupes d'étiquettes ou les en retirer.... 170
Supprimer des groupes d'étiquettes.... 170
Gestion des étiquettes LDAP.... 171
Ajouter ou modifier des étiquettes LDAP....171
Activer les étiquettes LDAP.... 174
Supprimer des étiquettes LDAP....174
Utiliser le navigateur LDAP.... 175
Configuration des comptes d'utilisateurs, de l'authentification LDAP et de l'authentification unique (SSO).... 176
À propos des comptes d'utilisateur et de l'authentification utilisateur....176
À propos des paramètres régionaux.... 177
Gestion des comptes d'utilisateurs au niveau du système....177
Ajout ou modification des comptes d'utilisateurs au niveau du système.... 177
Gérer les notifications par e-mail transmises aux administrateurs de l'appliance.... 180
Supprimer des comptes d'utilisateur au niveau du système....180
Gestion des comptes d'utilisateurs d'organisation....181
Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.... 181
Supprimer des rôles d'utilisateur....182
Ajout ou modification des comptes d'utilisateurs au niveau de l'organisation.... 182
Personnalisation des détails sur l'utilisateur.... 185
Archiver des comptes utilisateur.... 186
Afficher ou modifier des profils d'utilisateurs.... 186
Utilisation d'un serveur LDAP pour l'authentification utilisateur....189
À propos du compte de connexion sur votre serveur LDAP....189
Configurer et tester une authentification utilisateur LDAP.... 189
Importation d'utilisateurs à partir d'un serveur LDAP.... 192
Importer les informations utilisateur manuellement.... 193
Importer des informations utilisateur selon une planification.... 196
À propos de l'authentification unique (SSO)....201
Utilisation des serveurs Active Directory ou LDAP externes pour l'authentification unique.... 202
Activation ou désactivation de l'authentification unique....202
Activation de l'authentification unique....202
Désactivation de l'authentification unique....203
Utilisation d'Active Directory ou LDAP pour l'authentification unique.... 203
Configuration d'Active Directory comme mode d'authentification unique.... 203

Configuration des paramètres du navigateur pour une authentification unique.....206
Déconnecter le domaine et désactiver l'authentification unique Active Directory..... 207
Configuration du protocole SAML pour l'authentification unique.....207
Exemple : Utilisation de Microsoft Active Directory dans Azure comme fournisseur d'identité SAML.....209
Vérification des sessions utilisateur.....211
Installation et configuration de la base de données de localisation.....211
Affichage de la liste des sessions utilisateur..... 212
Déploiement de l'agent KACE sur des périphériques gérés.....213
Utilisation des partages de réplication..... 213
Création de partages de réplication..... 214
Afficher les détails du partage de réplication..... 217
Gestion des informations d'identification.....218
Suivi des modifications apportées aux paramètres d'informations d'identification..... 218
Ajouter et modifier des informations d'identification de clé secrète.....219
Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe..... 220
Ajout et modification des informations d'identification utilisateurs/mot de passe LDAP..... 222
Ajout et modification des informations d'identification Google Workspace.....223
Ajout et modification des informations d'identification SNMP.....227
Ajout et modification des informations d'identification Microsoft Office 365 OAuth..... 229
Affichage de l'utilisation des informations d'identification..... 231
Création de rapports à partir de la liste de gestion des informations d'identification..... 232
Exportation des informations d'identification.....232
Suppression des informations d'identification.....233
Configuration des actifs..... 233
À propos du composant Gestion des actifs.....233
Utilisation du tableau de bord de gestion des actifs.....234
À propos des widgets du tableau de bord de gestion des actifs..... 234
Personnalisation du tableau de bord de gestion des actifs..... 237
À propos de la gestion des actifs.....238
Différence entre les informations d'actif et d'inventaire..... 238
Identification des actifs à suivre.....239
Afficher les actifs et rechercher des informations sur les actifs.....239
Ajout de code-barres aux actifs..... 240
Modification de propriétaires de périphériques.....241
Affichage et configuration des paramètres de cycle de vie des actifs..... 242
Ajout et personnalisation des types d'actifs, et gestion des informations sur les actifs..... 243
À propos des types d'actifs.....243
Personnalisation des types d'actifs.....243

À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques.... 251
Gestion des actifs logiciels.... 260
Personnaliser le type d'actif Logiciel....260
Ajout d'actifs logiciels.... 260
Gestion des actifs physiques et logiques.... 263
Ajouter des types d'actifs physiques....263
Archivage des actifs de périphérique....265
Mise à jour et utilisation des informations sur les actifs.... 266
Gestion des emplacements.... 267
Gestion des emplacements....267
Ajout ou modification des emplacements.... 268
Personnaliser des champs d'emplacement.... 269
Gestion des contrats....272
Gestion des contrats.... 272
Ajout ou modification des contrats....273
Gestion des licences....276
Gestion des licences....276
Ajout ou modification des licences....276
Gestion des enregistrements d'achat.... 282
Gestion des enregistrements d'achat....282
Ajout ou modification d'enregistrements d'achat....283
Configuration de la conformité des licences.... 286
À propos de la conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels..... 286
À propos des mises à niveau des licences.... 286
À propos des mises à niveau descendantes des licences.... 287
Personnaliser le type d'actif de licence.... 287
Ajouter des actifs de licence pour les applications du catalogue de logiciels....289
Ajouter des actifs de licence à l'inventaire de la page Logiciels....295
Importation des données de licence dans les fichiers CSV.... 301
Gestion des informations d'actifs pendant l'importation....301
Importation des données d'actifs au moyen de fichiers CSV....301
Gestion de la conformité des licences.... 307
Afficher les informations de conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels.... 307
Récupération des licences logicielles inutilisées.... 309
Mettre à jour les informations de conformité des licences logicielles manuellement....310
Personnalisation des seuils d'avertissement d'utilisation des licences....311
Afficher les informations de configuration et les informations de conformité des licences...311

Configuration du Service Desk....313
Configuration des rôles pour les comptes d'utilisateurs....313
À propos des rôles par défaut....313
Créer un rôle Personnel du Service Desk....314
Attribution des rôles d'utilisateur....316
Appliquer des étiquettes et des rôles au personnel du Service Desk....317
Créer un compte PropriétairesTicketsPardéfaut....318
Configuration des paramètres de messagerie....318
À propos des notifications par e-mail....319
À propos des règles d'utilisation des tickets....319
À propos des comptes de messagerie POP3....320
Créer et configurer des comptes de messagerie POP3....320
Configuration des préférences d'e-mails....321
Configuration des événements déclencheurs et des modèles d'e-mails....322
Configurer les listes CC pour les catégories de tickets....333
Ajouter automatiquement des adresses e-mails dans les champs de la liste CC du ticket....333
Exclure les adresses des champs de la liste CC du ticket....334
Empêcher les enchaînements d'e-mails....335
Configurer la durée de vie du cache pour les widgets Service Desk....336
Création et gestion des organisations....336
À propos des organisations....337
À propos de l'organisation par défaut....337
Suivi des modifications apportées aux paramètres d'organisation....337
Gestion des rôles organisationnels et des rôles d'utilisateur....337
Rôles par défaut disponibles....337
Ajouter ou modifier les rôles organisationnels....339
Dupliquer les rôles organisationnels....340
Supprimer des rôles....341
Ajout, modification et suppression d'organisations....341
Ajouter ou modifier les organisations....341
Configuration de l'authentification à deux facteurs pour les organisations....350
Supprimer des organisations....351
Personnalisation des logos utilisés pour la Console utilisateur et les rapports d’organisation....351
Gestion des comptes d'utilisateur pour les organisations....351
Gestion des filtres d'organisation....351
Fonctionnement des filtres d'organisation....352
Ajouter ou modifier des filtres de données d'organisation....352

Ajouter ou modifier des filtres LDAP d'organisation..... 353
Tester les filtres d'organisation.....355
Supprimer des filtres d'organisation.....356
Gestion des périphériques au sein d'organisations.....356
Utilisation du filtre pour la recherche avancée.....356
Filtrer les périphériques.....356
Rediriger les périphériques..... 357
Présentation des détails du périphérique..... 357
Exécution de rapports d'organisation uniques et consolidés.....357
Importation et exportation de ressources de l'appliance.....357
À propos de l'importation et de l'exportation des ressources..... 358
Transfert des ressources d'une appliance à une autre en utilisant les répertoires de partage Samba.....358
Exportation des ressources d'une appliance..... 358
Importation des ressources dans une appliance..... 359
Transfert de ressources d'une organisation à une autre..... 360
Exporter des ressources à partir d'organisations.....360
Importer des ressources dans des organisations..... 360
Gestion des ressources exportées au niveau du système.....361
Afficher ou supprimer les ressources partagées..... 361
Transfert des ressources partagées de l'appliance locale vers des emplacements réseau..... 361
Affichage ou suppression de l'état des ressources exportées.....362
Gestion de l'inventaire.....363
Utilisation du tableau de bord des inventaires..... 363
À propos des widgets du tableau de bord Inventaire.....363
Personnalisation du tableau de bord Inventaire..... 366
Utilisation de la découverte des périphériques..... 366
À propos de la découverte et de la gestion des périphériques..... 367
Suivi des modifications apportées aux paramètres de découverte..... 367
Découverte des périphériques sur votre réseau..... 367
Ajouter une planification de découverte pour réaliser une analyse rapide de type « quoi et où » de votre réseau.....368
Ajouter une planification de découverte pour une analyse approfondie des ordinateurs Windows, Mac, Linux et UNIX gérés..... 382
Obtenir un ID client et un code secret à utiliser dans la découverte des périphériques Chrome..... 389
Ajouter une planification de découverte pour un périphérique Cloud KACE Mobile Device Manager.....390
Ajouter une planification de découverte pour un appareil Google Workspace.....392

Ajout d’une planification de découverte pour un périphérique Workspace ONE.....395
Ajout d'une planification de découverte pour un hôte VMware ESXi ou un serveur vCenter.....398
Ajout d'une planification de découverte pour Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager..... 401
Exigences liées aux informations d’identification pour System Center Virtual Machine Manager.....404
Ajouter une planification de découverte pour les périphériques SNMP autres que les ordinateurs..... 404
À propos des résultats de la découverte.....408
Afficher et effectuer une recherche dans les résultats de la découverte..... 409
Provisioning de l'agent à l'aide de l'adresse IP ou du nom d'hôte découvert.....409
Arrêter une opération de découverte en cours d'exécution.....410
Supprimer des planifications de découverte.....411
Gestion de l'inventaire des périphériques..... 411
À propos de la gestion des périphériques.....411
Fonctionnalités disponibles pour chaque méthode de gestion des périphériques.....412
À propos des données d'inventaire..... 431
Suivi des modifications apportées aux paramètres d'inventaire.....431
Gestion des données d'inventaire..... 432
Ajouter des champs de données personnalisés.....432
Planifier la collecte des données d'inventaire pour les périphériques infogérés.....433
Afficher les données d'inventaire et les détails du périphérique.....435
Affichage d’informations sur les périphériques inscrits sur le Cloud KACE MDM.....436
Groupes et sections d'éléments dans les détails sur le périphérique.....437
À propos de Dell Data Protection | Encryption (DDP|E) et des informations de chiffrement dans les détails sur le périphérique..... 480
Ajouter une clé de registre Dump Inventory pour permettre la collection d'inventaires sur les périphériques clients Windows DDP|E.....486
À propos des informations Intel AMT dans les détails sur le périphérique..... 490
Recherche et gestion des périphériques.....492
Recherche de périphériques dans l'inventaire.....492
Étiquetage de périphériques pour les regrouper..... 492
Exécuter des actions sur des périphériques.....493
Afficher les périphériques ajoutés manuellement..... 494
Supprimer des périphériques de l'inventaire.....495
Enregistrement de l’agent KACE sur l’appliance.....495
Gestion des jetons d’agent KACE..... 495
Vérification des agents KACE en quarantaine.....497
Provisionnement de l’agent KACE.....498

Activation du partage de fichiers....499
Provisionnement de l’agent KACE à l’aide de l’outil de provisionnement GPO pour les périphériques Windows.... 502
Provisionnement de l’agent KACE à l’aide du provisionnement intégré.... 504
Gestion de la planification du provisioning.... 509
Gestion des communications de l'agent.... 512
Mise à jour de l’agent KACE sur des périphériques gérés.... 520
Déploiement manuel de l’agent KACE.... 523
Obtention des fichiers d'installation d'agent....523
Déploiement manuel de l’agent KACE sur les périphériques Windows....524
Méthode manuelle de déploiement ou de mise à niveau de l’agent KACE sur les périphériques Linux.... 528
Exécution d'opérations de l'agent sur les périphériques Linux.... 529
Méthode manuelle de déploiement ou de mise à niveau de l’agent KACE sur les périphériques Mac.... 530
Exécution d'autres tâches de l'agent sur les périphériques Mac.... 532
Affichage des informations collectées par l'agent....534
Utilisation de la gestion sans agent....534
À propos de la gestion des périphériques sans agent.... 534
Gestion de périphériques sans agent.... 536
Utilisation des configurations d'inventaire SNMP pour identifier des objets SNMP et des périphériques autres que des ordinateurs spécifiques à ajouter à l'inventaire.... 546
Ajout manuel de périphériques dans la Console d’administration ou à l’aide de l’API.... 549
À propos de la gestion des périphériques.... 549
Suivi des modifications apportées aux paramètres d'inventaire.... 550
Ajout manuel des appareils via la Console d’administration....550
Ajout manuel de périphériques à l'aide de l'API.... 554
Application forcée des mises à jour de l'inventaire.... 563
Forcer les mises à jour de l'inventaire à partir de l'appliance....563
Forcer les mises à jour de l'inventaire à partir de périphériques Windows.... 564
Forcer les mises à jour de l'inventaire à partir de périphériques Mac OS X.... 564
Forcer les mises à jour de l'inventaire à partir de périphériques Linux....564
Gestion des périphériques introuvables.... 565
Configurer les paramètres des périphériques introuvables.... 565
Appliquer des étiquettes à des périphériques introuvables.... 566
Supprimer manuellement des périphériques introuvables....566
Résoudre les problèmes liés à l'absence de périphériques dans l'inventaire.... 567
Obtention d'informations de garantie Dell.... 568
Obtenir instantanément les informations sur la garantie Dell d'un périphérique Dell en particulier....569

Renouveler une garantie Dell..... 569
Exécuter des rapports sur la garantie Dell..... 569
Gestion des applications dans la page Logiciels..... 570
À propos de la page Logiciels..... 570
Afficher les éléments de l'inventaire de la page Logiciels..... 570
Suivi des modifications apportées aux paramètres d'inventaire..... 570
Ajout et suppression d'applications dans l'inventaire de la page Logiciels..... 571
Ajouter manuellement des applications à l'inventaire de la page Logiciels..... 571
Supprimer des applications..... 573
Création d'actifs logiciels..... 573
Ajouter des actifs logiciels dans la section Inventaire..... 573
Ajouter des actifs logiciels dans la section Actifs..... 574
Associer des actifs numériques à des applications et sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge..... 574
Copie des fichiers dans l'emplacement de destination du client de l'appliance..... 576
Utilisation des niveaux de menace du logiciel et des catégories..... 577
Attribuer des niveaux de menace aux applications..... 577
Attribuer des catégories aux applications..... 577
Recherche et étiquetage d'applications..... 578
À propos de la recherche d'applications à l'aide du filtre..... 578
Ajouter des étiquettes de logiciel manuelles..... 578
Appliquer des étiquettes manuelles aux logiciels ou retirer ces étiquettes..... 578
Ajouter des étiquettes dynamiques de logiciel..... 579
Gestion du flux ITNinja..... 580
Activer le flux ITNinja..... 580
Affichage des informations ITNinja..... 580
Désactiver le flux ITNinja..... 582
Gestion de l'inventaire du catalogue de logiciels..... 582
À propos du catalogue de logiciels..... 582
Classifications des applications..... 583
À propos des applications cataloguées..... 583
À propos des applications cataloguées en local..... 583
À propos des applications de type Non autorisé..... 583
Catégories d'applications..... 584
Fonctionnement de la collecte d'informations réalisée par le catalogue de logiciels... 584
Utilisation du catalogue de logiciels avec le composant Organisation..... 584
Localisation d'informations du catalogue de logiciels..... 584
Amélioration du catalogue de logiciels..... 584
Différences entre la page Logiciels et la page Catalogue de logiciels..... 585

Affichage des informations du catalogue de logiciels....587
Afficher la liste des applications découvertes et des applications non découvertes.... 587
Afficher la liste des applications de type Non catalogué.... 589
Afficher la liste des applications de type Catalogue local....590
Afficher les détails des applications du catalogue de logiciels.... 591
Ajout d'applications au catalogue de logiciels.... 595
Ajout automatique d'applications au catalogue de logiciels local après l'envoi de demandes de mise en catalogue....595
Procédure de modification des applications de type Catalogue local en applications de type Catalogué....596
Résolution des noms personnalisés lorsque des applications de type Catalogue local sont ajoutées au catalogue de logiciels....596
Envoyer des demandes de mise en catalogue....596
Annuler des demandes de mise en catalogue et supprimer la mention Catalogue local....598
Gestion des actifs de licence pour les applications du catalogue de logiciels....599
Ajouter des actifs de licence pour les applications du catalogue de logiciels.... 599
Migrer des actifs de licence vers les applications du catalogue de logiciels....605
Association d'installations gérées à un logiciel catalogué.... 605
Application de la mesure de l'utilisation des logiciels....606
À propos de la mesure de l'utilisation des logiciels.... 606
À propos des informations sur la fonction de mesure.... 606
Activation et configuration de la mesure de l'utilisation des périphériques et des applications.... 607
Affichage des informations de mesure du catalogue de logiciels.... 614
Désactivation de la mesure pour les applications du catalogue de logiciels et les périphériques infogérés.... 617
Gestion de la mesure de l'utilisation et de la planification de la collecte d'inventaire...618
Utilisation de la fonction de contrôle des applications....619
Configuration requise pour le blocage d’applications.... 620
Blocage des applications.... 620
À propos du blocage de l’accès aux éditions d’application partageant des fichiers exécutables.... 621
Applications impossibles à bloquer....621
Appliquer l'étiquette de contrôle des applications à des périphériques.... 621
Signaler des applications et des suites comme non autorisées.... 621
Afficher les applications et les suites signalées comme non autorisées....622
Créer des rapports contenant la liste des applications signalées comme non autorisées....622
Retirer la mention Non autorisé à des applications....624
Mettre à jour ou réinstaller le catalogue de logiciels.... 624

Gestion de l'inventaire de processus, de programmes de démarrage et de services.....625
Gestion de l'inventaire de processus.....625
Afficher et modifier les détails d'un processus.....625
Ajouter des étiquettes aux processus.....626
Appliquer des étiquettes à des processus ou les retirer.....626
Classer les processus.....627
Attribuer des niveaux de menace aux processus.....627
Supprimer des processus.....627
Gestion de votre inventaire des programmes de démarrage.....628
Afficher et modifier les détails des programmes de démarrage.....628
Ajouter des étiquettes à des programmes de démarrage.....629
Appliquer des étiquettes aux programmes de démarrage ou retirer ces étiquettes.....629
Classer les programmes de démarrage.....629
Attribuer des niveaux de menace aux programmes de démarrage.....630
Supprimer des programmes de démarrage.....630
Gestion de l'inventaire de services.....631
Afficher et modifier les détails d'un service.....631
Ajouter des étiquettes aux services.....631
Appliquer des étiquettes aux services et retirer ces étiquettes.....632
Classer les services.....632
Attribuer des niveaux de menace aux services.....632
Supprimer des services.....633
Rédaction des règles d'inventaire personnalisé.....633
À propos des règles d'inventaire personnalisé.....633
Types de règles d'inventaire personnalisé.....634
Créer des règles d'inventaire personnalisé.....634
Implémentation des règles d'inventaire personnalisé.....636
Syntaxe des règles d'inventaire personnalisé.....636
Vérification des conditions (règles conditionnelles).....637
Obtention de valeurs depuis un périphérique (Champ d'inventaire personnalisé).....646
Mise en correspondance de noms de fichier avec des expressions standard.....649
Compréhension des expressions régulières.....649
Référence concernant les règles avec expressions régulières.....651
Définition des arguments dans une règle.....652
Test des règles d'inventaire personnalisé.....657
Déploiement de packages sur des périphériques infogérés.....658
Distribution de logiciels et utilisation de la fonction Wake-on-LAN.....658
À propos de la distribution des logiciels.....658

À propos des tests appliqués à la distribution de logiciels..... 659
Suivi des modifications apportées aux paramètres de distribution.....660
Types de packages de distribution..... 660
Association d'actifs numériques à des applications et sélection des systèmes d'exploitation pris en charge..... 660
Distribution de packages à partir de l'appliance.....660
Distribution des packages à partir d'autres emplacements de téléchargement et des partages de réplication.....661
À propos des autres emplacements de téléchargement..... 661
À propos des partages de réplication.....661
Distribution d'applications sur des périphériques Mac OS X.....661
Utilisation des installations infogérées.....662
Ajout d'applications à l'inventaire.....662
À propos de la création d'installations infogérées..... 663
À propos des paramètres d'installation.....663
Identifier des paramètres pris en charge par les fichiers d'installation..... 663
Création d'installations infogérées pour les périphériques Windows.....664
Exemples de déploiements courants sous Windows.....670
Création d'installations infogérées pour les fichiers ZIP..... 671
Création d'installations infogérées pour les fichiers RPM.....672
Création d'installations infogérées pour les fichiers TAR.GZ.....678
Créer des installations gérées pour les périphériques macOS X..... 679
Créer et utiliser la synchronisation de fichiers.....685
Utilisation de la fonction Wake-on-LAN..... 688
Émission de demandes Wake-on-LAN..... 689
Programmation de demandes Wake-on-LAN..... 689
Résolution des problèmes liés à la fonction Wake-on-LAN.....692
Exportation d'installations infogérées..... 692
Envoi d'alertes à des périphériques infogérés..... 692
Création d'alertes à envoyer.....692
Exécution de scripts sur des périphériques infogérés..... 695
À propos des scripts.....695
Obtention de dépendances de script.....696
Suivi des modifications apportées aux paramètres de script..... 697
À propos des scripts par défaut..... 697
Ajout et modification de scripts.....699
Variables de remplacement de jeton..... 699
Ajout de KScripts hors ligne, de KScripts en ligne ou de scripts shell en ligne.....701
Modifier des scripts..... 710

Supprimer des scripts de la page Scripts....711
Supprimer des scripts à partir de la page Détails sur le script....711
Structure des scripts importables....711
Importer des scripts....712
Dupliquer des scripts....712
Utilisation des commandes Exécuter et Exécuter maintenant....713
Exécuter des scripts à l'aide de la page Exécuter maintenant....713
Exécuter des scripts à partir de la page Détails sur le script....714
Exécuter des scripts à partir de la page Scripts....715
Surveiller l'état de Exécuter maintenant et afficher les détails sur les scripts....715
Modifier les stratégies et les scripts....716
Effectuer une recherche dans les journaux de script....717
Exportation de scripts....718
Utilisation des chaînes de tâches....718
Ajout et modification de chaînes de tâches....719
Application de correctifs aux périphériques et gestion de la sécurité....723
Utilisation du tableau de bord de bord Sécurité....723
À propos des widgets du tableau de bord Sécurité....723
Personnalisation du tableau de bord Sécurité....726
À propos de la gestion des correctifs....727
Processus d'application des correctifs....727
À propos des fichiers de signatures de correctifs....729
À propos des packages correctifs....729
À propos du test des correctifs et de la sécurité....729
À propos de l'environnement de test des correctifs....729
À propos du processus d'assurance qualité du correctif....730
Pratiques d'excellence en matière d'application des correctifs....731
Abonnement à des correctifs et téléchargement de correctifs....734
À propos de l'abonnement à des correctifs et de leur téléchargement....734
Sites Web devant être accessibles par l’appliance....734
Vue d'ensemble de la procédure d'abonnement initial aux correctifs....735
Affichage d'informations détaillées sur les systèmes d'exploitation et les applications....735
Abonnement à des correctifs et configuration des paramètres de téléchargement....736
Abonnement à des correctifs....736
Sélection des paramètres de téléchargement des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités....739
Affichage des correctifs disponibles et de l'état de téléchargement....743
Affichage des correctifs disponibles....743
Affichage de l'état d'un téléchargement du correctif....744

Meilleures pratiques en matière de résolution des problèmes d'abonnement aux correctifs....744
Création et gestion des calendriers d'exécution des correctifs....746
À propos de la programmation de correctifs de système d'exploitation critiques pour les ordinateurs de bureau et serveurs....746
Flux de travail applicable aux correctifs de système d'exploitation critiques pour ordinateurs de bureau et serveurs....747
À propos de la programmation de correctifs critiques pour les ordinateurs portables....747
Flux de travail applicable aux correctifs critiques pour ordinateurs portables....747
À propos de la programmation de correctifs non critiques....748
Configuration des calendriers d'exécution de correctifs....749
Champs des pages Détails sur le calendrier d'exécution de correctifs....749
Configuration des planifications d'exécution de correctifs....759
Codes d'erreur causés par l'application de correctifs et de scripts....761
Affichage des calendriers d'exécution des correctifs, de l'état des correctifs et des rapports d'application des correctifs....763
Affichage de la liste des planifications d'exécution de correctifs....763
Vérification des détails sur la planification d'exécution de correctifs....765
Définitions de l'état de l'application de correctifs....771
Affichage de l'état des correctifs....773
Affichage de l'état des correctifs par périphérique....773
Affichage des fichiers contenus dans les correctifs....773
Affichage des rapports d'application des correctifs....774
Gestion de la restauration des correctifs....774
Évaluation de la possibilité d'annuler un correctif par restauration....774
Annulation de la dernière tâche d'application de correctifs....775
Gestion de l'inventaire des correctifs....775
Configuration requise pour la gestion de l'inventaire des correctifs....775
Affichage des informations sur les correctifs....775
Affichage des correctifs téléchargés....776
Affichage des détails sur le correctif....778
Réinitialisation du nombre de tentatives de déploiement des correctifs....778
Affichage d'informations sur les correctifs pour les périphériques sous l'onglet Inventaire....779
Affichage des correctifs manquants pour les périphériques....780
Affichage des statistiques et des journaux relatifs aux correctifs....780
Affichage des statistiques sur le correctif....780
Affichage du journal des correctifs....781
Marquage des correctifs comme étant inactifs....781
Appliquer des correctifs sur les périphériques Mac OS X....782

Gestion des mises à jour des fonctionnalités Windows....782
Abonnement aux mises à jour des fonctionnalités Windows.... 783
Configuration des planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows.... 784
Affichage des planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows....789
Vérification des détails de planification de mise à jour des fonctionnalités Windows.... 789
Affichage des mises à jour des fonctionnalités Windows disponibles.... 794
Affichage de l'état des mises à jour des fonctionnalités Windows.... 795
Gestion des périphériques et des mises à jour Dell.... 795
Différences entre l'application de correctifs et les mises à jour Dell....796
Sélection des paramètres de téléchargement Dell Update.... 797
Configuration des planifications Dell Update.... 799
Affichage des planifications Dell Update.... 805
Vérification des détails des planifications Dell Update.... 805
Affichage des mises à jour Dell disponibles....809
Affichage de l'état de Dell Update.... 810
Gestion des mises à niveau de package Linux.... 810
Affichage des planifications de mise à niveau des packages Linux....811
Configuration des planifications de mise à niveau des packages Linux....811
Vérification des détails des planifications des mises à niveau des packages Linux....816
Vérification des mises à niveau des packages Linux....818
Gestion des pièces jointes en quarantaine.... 819
Utilisation des rapports et planifications des notifications....821
À propos des rapports et des notifications....821
À propos des rapports.... 821
À propos des notifications.... 821
Suivi des modifications apportées aux paramètres de rapport.... 822
Création et modification de rapports.... 822
Création de rapports.... 822
Créer des rapports au moyen de l'Assistant Création de rapports.... 822
Créer des rapports à l'aide de requêtes SQL....825
Créer des rapports à partir de pages de listes....827
Dupliquer des rapports....828
Modifier les instructions SQL dans les rapports créées à l'aide de l'Assistant Création de rapports....828
Créer des rapports à partir de listes d'historiques.... 829
Modification de rapports....829
Modifier des rapports.... 829
Supprimer des rapports....830
Personnalisation des logos utilisés pour les rapports.... 830

Planification de rapports et de notifications..... 830
Exécution de rapports d'organisation uniques et consolidés.....830
Exécuter des rapports d'organisation uniques.....830
Exécuter des rapports d'organisation consolidés..... 831
Planification de rapports..... 831
Ajouter des planifications de rapports.....832
Supprimer des planifications de rapports..... 834
Planifications des notifications.....835
Ajouter des planifications de notifications depuis la section Rapports.....835
Ajouter des planifications de notifications à partir de pages de listes.....836
Modifier les planifications de notifications.....837
Supprimer les planifications de notifications.....838
Appareils surveillés.....839
Prise en main des fonctions de surveillance.....841
Activer la surveillance d'un périphérique..... 841
Activer la surveillance d'un ou plusieurs appareils à partir de la liste d'inventaire Appareils..... 842
Activer la surveillance d'un serveur à partir de la page Détails sur le périphérique..... 843
Obtenir une nouvelle clé de licence pour augmenter la capacité de surveillance du serveur..... 843
Appliquer une nouvelle clé de licence pour augmenter la capacité de surveillance du serveur..... 844
Utilisation des profils de surveillance..... 844
Modifier un profil..... 845
Configurer des messages d'interruption SNMP et des critères d'alerte..... 847
Créer un profil à partir d'un profil par défaut..... 850
Chemins d'accès à des journaux de profil pour MySQL et Apache..... 852
Télécharger un profil créé par un autre utilisateur..... 852
Télécharger un profil à l'intention des autres utilisateurs..... 852
Lier un profil supplémentaire à un périphérique.....853
Définir un format de date de journal non standard.....853
Configuration de la surveillance des seuils et des applications à l'aide des packages d'activation de journalisation..... 854
Installer un ou plusieurs LEP sur des périphériques surveillés..... 855
Modifier le package d'activation de journalisation de surveillance (LEP) pour un périphérique Windows Server 2008 ou version supérieure..... 855
Gestion de la surveillance des périphériques..... 857
Suspendre la surveillance d'un périphérique.....857
Suspendre ou reprendre la surveillance de plusieurs périphériques.....858

Définir l'intervalle d'interrogation et les éventuelles fermetures ou suppressions automatiques d'alertes....858
Désactiver le contrôle Ping....859
Recevoir des alertes en cas de modification de la configuration d'un périphérique....859
Planifier une fenêtre de maintenance pendant laquelle aucune alerte n'est collectée....860
Créer et attribuer des rôles spécifiques à la surveillance....861
Désactivation de la surveillance d'un ou plusieurs périphériques....863
Activation de la surveillance d'un ou plusieurs périphériques....864
Utilisation des alertes....864
Ajout de planifications de notifications à partir de la page Alertes de surveillance....865
Création d'un ticket du Service Desk à partir d'une alerte....866
Rechercher des alertes à l'aide des critères de filtre....871
Filtrage des alertes à l'aide de la fonctionnalité Texte à inclure et Texte à exclure....872
Filtrer les alertes à l'aide de la fonctionnalité Texte à inclure et Texte à exclure à partir de la page Détails du profil....872
Filtrer des alertes à l'aide de la fonctionnalité Texte à exclure à partir de la page Alertes de surveillance....873
Exemples de Texte à inclure et Texte à exclure pour les profils de surveillance....874
Fermer une alerte....876
Récupérer et examiner des alertes fermées depuis la liste des alertes....877
Supprimer des alertes....877
Utilisation du Service Desk....878
Configuration du Service Desk....878
Configuration requise....878
À propos du Service Desk....878
Vue d'ensemble des tâches de configuration....879
Importation de tickets à partir d'un autre système....880
Configuration des heures d'ouverture et des jours de fermeture du Service Desk....883
Configuration des heures d'ouverture du Service Desk....883
Configuration des jours de fermeture du Service Desk....884
Configuration des contrats de niveau de service....884
Activer les contrats de niveau de service....885
Configuration des files d'attente des tickets du Service Desk....886
Configurer les files d'attente de tickets....887
Configuration des paramètres de messagerie spécifique de la file d'attente....892
Changer le nom des titres et étiquettes du Service Desk....898
Activer ou désactiver la prévention des conflits....898
Affichage et modification des modèles de réponse....899
Configuration des paramètres de tickets....900

Personnalisation de la page Détails du ticket....901
Personnalisation de la page d'accueil de la Console utilisateur....903
Modification du logo et du texte de la Console utilisateur au niveau du système....904
Modifier le logo et le texte de connexion de la Console utilisateur au niveau administrateur....906
Afficher ou masquer les boutons d'action et les widgets sur la page d'accueil de la Console utilisateur....908
Affichage ou masquage des liens vers des articles de la Base de connaissances sur la page d'accueil de la Console utilisateur....910
Ajouter, modifier, masquer ou supprimer des annonces sur la Console utilisateur....911
Définition de la priorité des annonces de la Console utilisateur ou marquage d'une annonce comme urgente....913
Ajouter, modifier ou supprimer des liens personnalisés sur la page d'accueil de la Console utilisateur....914
Ajout de liens vers des tickets sur la page d'accueil de la Console utilisateur....915
Ajout d'un lien d'action rapide pour le signalement des problèmes sur la page d'accueil de la Console utilisateur....915
À propos du délai d'expiration de la session....916
Utilisation de l'enquête de satisfaction....916
Modification du comportement par défaut de l'enquête de satisfaction....916
Activer ou désactiver la sécurité pour les pièces jointes du Service Desk....917
Utilisation du tableau de bord du Service Desk....918
À propos des widgets du tableau de bord du Service Desk....918
Personnalisation du tableau de bord du Service Desk....920
Gestion des tickets, processus et rapports du Service Desk....921
Présentation du cycle de vie d'un ticket du Service Desk....921
Création de tickets à partir de la Console d'administration et de la Console utilisateur....922
Création de tickets à partir de la Console utilisateur....922
Création de tickets à partir de la page Tickets de l'interface Console d'administration....924
Créer des tickets à partir de la page Détails sur le périphérique....933
Créer des tickets à partir de la page Détails de l'actif....934
Création d'un ticket du Service Desk à partir d'une alerte....935
Création et gestion des tickets par e-mail....940
À propos des pièces jointes à des tickets envoyés par e-mail....940
Activer la création de ticket par e-mail....941
Création d'un ticket par e-mail....941
Modification des attributs des tickets par courrier électronique....942
Effacement du champ d'un ticket à l'aide d'un e-mail....942
Modification des champs d'un ticket par e-mail....942
Modification des champs d'approbation d'un ticket par courrier électronique....943

Consultation de tickets et gestion des commentaires, du traitement et des pièces jointes....944
Parcourir les tickets relatifs aux périphériques et aux actifs....944
Ajouter des informations concernant le traitement des tickets....945
Utiliser les vues par défaut pour les tickets....946
Création d'un affichage de filtre pour les tickets....948
Définir une vue comme vue par défaut pour les tickets....949
Ajouter des commentaires à des tickets....949
Insérer des commentaires dans des tickets pour les propriétaires uniquement....951
Afficher les commentaires des tickets....952
Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk....952
Afficher l'historique des activités de ticket....954
Envoyer des informations sur les tickets par e-mail....954
Exécuter des actions de périphérique à partir de tickets....955
Fusion de tickets....955
Activation de la fusion des tickets....955
Fusion de tickets à partir de la page de liste Tickets....956
Création de tickets à partir de la page Détails du ticket....956
Utilisation du processus de remontée de tickets....957
Compréhension des statuts des tickets....957
Compréhension des délais de remontée....957
Présentation du processus de remontée....958
Modification des paramètres de remontée de tickets....958
Modifier la liste des destinataires de courriers électroniques de remontée....958
Modifier les délais de réponse et de résolution....959
Modifier le contenu par défaut de l'e-mail de remontée....959
Utilisation des processus du Service Desk....959
Ajouter, modifier et activer des modèles de processus....960
Définition des types de processus....968
Créer des tickets de processus pour gérer les tâches connexes....968
Création de tickets de processus par e-mail....969
Afficher les informations du processus....969
Annuler ou terminer des tickets de processus....970
Suppression des modèles de processus....971
Convertir des tickets de processus en tickets ordinaires....971
Convertir des tickets ordinaires en tickets de processus....972
Application des Règles d'utilisation des tickets....973
Utilisation et configuration des Règles d'utilisation des tickets système....973

Compréhension et personnalisation des Règles d'utilisation des tickets système.....973
Créer des règles d'utilisation des tickets personnalisées..... 974
Dupliquer une règle d'utilisation des tickets personnalisée..... 977
Supprimer une règle d'utilisation des tickets personnalisée..... 977
Déplacer une règle d'utilisation des tickets d'une file d'attente à une autre.....978
Exécuter des rapports portant sur le Service Desk.....978
Archivage, restauration et suppression des tickets..... 979
Activer l'archivage des tickets.....979
Configuration des paramètres d'archivage des files d'attente..... 981
Archivage des tickets sélectionnés.....982
Restauration de tickets archivés.....982
Suppression des tickets archivés.....983
Gestion de la suppression des tickets.....983
Configuration des paramètres de suppression des tickets..... 983
Suppression de tickets.....984
Gestion des files d'attente de tickets du Service Desk..... 984
À propos des files d'attente des tickets du Service Desk.....984
Ajout et suppression de files d'attente.....985
Ajout d'une file d'attente.....985
Ajout d'une file d'attente en dupliquant une file existante.....986
Suppression d'une ou plusieurs files d'attente.....986
Affichage des tickets dans les files d'attente.....986
Affichage des tickets de l'ensemble des files d'attente.....987
Définition de la file d'attente par défaut.....987
Définition de la file d'attente par défaut au niveau du système..... 987
Définition de la file d'attente par défaut au niveau de l'utilisateur.....988
Définition des champs par défaut de la liste de tickets de la vue Toutes les files d'attente.....989
Transférer des tickets d'une file d'attente à une autre..... 990
Modification groupée de tickets dans une file d'attente..... 991
À propos des téléchargements de l'utilisateur et des articles de la Base de connaissances..... 992
Gestion des téléchargements de l'utilisateur.....992
Ajouter des téléchargements de l'utilisateur..... 993
Appliquer des étiquettes aux téléchargements de l'utilisateur..... 996
Supprimer des étiquettes des téléchargements de l'utilisateur.....996
Supprimer des téléchargements de l'utilisateur..... 997
Gestion des articles de la Base de connaissances.....997
Ajout, modification ou duplication d'articles de la base de connaissances..... 997
Suppression d'articles de la Base de connaissances.....999

Affichage des évaluations des utilisateurs et du nombre de vues pour les articles de la Base de connaissances..... 1000
Personnalisation des paramètres des tickets du Service Desk..... 1000
À propos de la personnalisation des paramètres relatifs aux tickets du Service Desk..... 1000
Création de catégories et sous-catégories de tickets.....1001
Personnalisation des valeurs des tickets.....1003
Personnaliser les valeurs d'état des tickets.....1003
Personnaliser les valeurs de priorité des tickets..... 1004
Personnaliser les valeurs d'impact des tickets..... 1005
Personnalisation de la mise en page de ticket.....1006
Personnalisation des champs Tickets de mise en page et Tickets connexes.....1007
Configuration des options du champ Commentaire.....1009
Définition des champs de ticket personnalisés.....1010
Personnalisation de la mise en page des tickets.....1012
Gestion des modèles de tickets.....1013
Configuration d'un modèle de ticket.....1014
Aperçu de la mise en page de ticket.....1019
Utilisation des relations parent-enfant entre tickets.....1020
Activation des relations parent-enfant entre tickets pour une file d'attente.....1020
Autorisation des tickets parents à fermer les tickets enfants.....1021
Créer des tickets enfants pour n'importe quel ticket.....1022
Désigner des tickets comme parents et ajouter des tickets enfants.....1022
Utilisation d'un ticket parent comme liste de tâches.....1023
Utilisation de tickets parents pour regrouper des tickets en double.....1023
Utilisation de l'approbation des tickets..... 1024
Configurer l'approbation des tickets.....1025
Approbation de tickets par courrier électronique..... 1025
Configuration des serveurs de messagerie SMTP.....1026
Connexion d’un serveur de messagerie à l’appliance.....1026
Utilisation de serveurs SMTP interne et externe.....1027
Utilisation du serveur SMTP interne..... 1027
Utilisation d'un serveur SMTP externe ou d'un serveur SMTP sécurisé.....1027
Maintenance et résolution des problèmes..... 1030
Maintenance de l'appliance..... 1030
Suivi des modifications apportées aux paramètres.....1030
À propos des sauvegardes de l'appliance.....1030
Définition du programme de sauvegarde quotidienne et du nombre de sauvegardes à conserver..... 1031
Sauvegarde manuelle de l'appliance..... 1032

Téléchargement de fichiers de sauvegarde à partir de la Console d'administration.. 1032
Accès aux fichiers de sauvegarde via FTP..... 1033
À propos de la suppression des données de sauvegarde de l'appliance..... 1034
Configuration du transfert de sauvegarde externe..... 1035
Restauration de l'appliance.....1036
Restaurer l'appliance à l'aide de la dernière sauvegarde.....1036
Télécharger des fichiers de sauvegarde sur l'appliance.....1037
Restaurer l'appliance à partir de sauvegardes..... 1038
Rétablissement des paramètres d'usine de l'appliance.....1039
Mise à jour du logiciel de l'appliance.....1040
Vérification et application des mises à jour de l'appliance annoncées..... 1040
Téléchargement manuel d'un fichier de mise à jour sur l'appliance..... 1040
Vérification des mises à jour.....1041
Mise à jour de la clé de licence de l'appliance.....1041
Redémarrage et fermeture de l'appliance..... 1042
Présentation du rapport d'activité quotidien.....1042
État du disque..... 1042
État de l'interface réseau de l'appliance..... 1043
Durée de fonctionnement et charges moyennes de l'appliance..... 1044
Intégrité du système de messagerie.....1044
État de sauvegarde de l'appliance.....1044
État des lecteurs RAID..... 1045
Dépannage de l'appliance..... 1045
Utilisation des outils de dépannage.....1045
Vérification de l'état des périphériques du réseau.....1045
Identification des problèmes de périphériques..... 1046
Se connecter via Tether au support Quest KACE..... 1046
Dépannage de problèmes de l'appliance..... 1047
Affichage des journaux de l'appliance..... 1047
Téléchargement des journaux d'activité de l'appliance.....1051
Affichage du rapport d'activité quotidien..... 1052
Dépannage et débogage de l'agent KACE.....1052
Résolution des problèmes de sécurité Windows qui entravent le provisioning d'agent.....1052
Test et dépannage des courriers électroniques.....1053
Test du courrier sortant..... 1053
Tester le courrier entrant..... 1053
Utilisation de Telnet pour tester le courrier entrant..... 1054

Accès aux journaux de l'appliance pour afficher les erreurs concernant Microsoft Exchange Server 1054
Résolution des erreurs de messagerie électronique 1055
À propos de l'authentification à deux facteurs de la Console de diagnostic 1055
Annexes 1057
Noms de tables de base de données 1057
Ajout d'étapes aux sections de tâche des scripts 1073
Variables LDAP 1091
Glossaire 1094
A 1094
B 1097
C 1098
D 1100
E 1101
F 1102
I 1103
K 1104
L 1105
M 1106
N 1108
O 1109
P 1110
R 1111
S 1112
T 1114
U 1115
V 1116
W 1117
Qui nous sommes 1118
Ressources du support technique 1118
Mentions légales 1119
Index 1121

À propos de la Appliance de gestion des systèmes KACE

Quest® KACE® **Appliance de gestion des systèmes** est une appliance virtuelle conçue pour automatiser la gestion des appareils, le déploiement d'applications, l'application des correctifs, la gestion des parcs informatiques, la création de rapports et la gestion des tickets du Service Desk.

Pour plus d'informations sur la gamme d'appliances **KACE**, consultez le site Web Quest, https://www.quest.com/products/kace-systems-management-appliance/.

À propos des composants de l'appliance

Les composants de l'appliance incluent les logiciels, le matériel, les interfaces Web et une interface d'application mobile.

Composants de l'appliance

Composant	Description
Appliance virtuelle	L'appliance est disponible dans un environnement virtuel avec une infrastructure VMware® ou Microsoft® Hyper-V®. Pour obtenir les informations les plus récentes sur la configuration requise pour les appareils gérés, ainsi que la configuration du navigateur pour accéder à la **Console d'administration**, consultez les *Caractéristiques techniques* sur la page de la documentation du produit : https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/technical-documents.
Console de ligne de commande	La **Console de ligne de commande** est une interface de fenêtre de terminal de l'appliance. L'interface est principalement conçue pour configurer l'appliance et appliquer les stratégies. Voir Mise sous tension de l'appliance et connexion à la Console d'administration.
Console d'administration	La **Console d'administration** est l'interface Web utilisée pour contrôler l'appliance.. Pour accéder à la **Console d'administration**, rendez-vous à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/admin`, où **nom_hôte_appliance** désigne le nom d'hôte de votre appliance. Si le composant Organisation est activé, vous pouvez accéder aux paramètres définis au niveau du système de la **Console d'administration** à l'adresse suivante : `http://`**nom_hôte_appliance**`/system`.

Composant	Description
	Pour afficher le chemin complet des URL dans la **Console d'administration**, ce qui peut être pratique pour effectuer une recherche dans la base de données ou partager des liens, ajoutez `ui` à la fin de l'URL de connexion. Exemple : `http://`**nom_hôte_appliance**`/admin`.
Console utilisateur	L'interface **Console utilisateur** est une interface Web qui permet aux utilisateurs d'accéder à des applications en libre-service. Elle permet également aux utilisateurs de créer des tickets de support destinés au Service Desk pour demander de l'aide ou signaler des problèmes. Pour accéder à la **Console utilisateur**, rendez-vous à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/user`, où **nom_hôte_appliance** désigne le nom d'hôte de votre appliance. La **Console utilisateur** fournit : • un référentiel d'applications que les utilisateurs peuvent télécharger à la demande ; • un moyen pour les utilisateurs d'envoyer des tickets et d'en assurer le suivi ; • une assistance pour les tâches courantes (telles que l'installation de logiciels) et un accès à la **Base de connaissances du support Quest**, https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/kb. Pour personnaliser la **Console utilisateur**, consultez : • Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé. • Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation.
Agent KACE	L'agent KACE est une application qui s'installe sur les périphériques pour assurer la gestion de ces derniers par le biais de l'appliance. Les agents installés sur des périphériques gérés communiquent avec l'appliance à l'aide du protocole AMP. Les agents effectuent des tâches planifiées, telles que la collecte d'informations d'inventaire ou la distribution de logiciels sur les périphériques infogérés. La gestion sans agent est disponible pour les périphériques sur lesquels il est impossible d'installer un agent, tels que les imprimantes et les périphériques dotés de systèmes d'exploitation non pris en charge par l'agent. Voir Provisionnement de l'agent KACE.
KACE GO	KACE GO est une application qui permet aux administrateurs d'accéder aux tickets du Service Desk, aux informations d'inventaire et aux fonctionnalités de déploiement d'applications à

Composant	Description
	partir de leurs smartphones ou de leurs tablettes. L'application permet également aux utilisateurs autres que les administrateurs d'envoyer des tickets au Service Desk, d'afficher l'état des tickets émis et de consulter les articles de la base de connaissances depuis leurs périphériques mobiles. Vous pouvez télécharger l'application KACE GO à partir de l'App Store℠ Apple® pour les périphériques iOS ou à partir de la boutique Google Play™ pour les périphériques Android™. Voir Configuration de l'accès à l'appareil mobile.

À propos de la Console d'administration

Les composants disponibles dans la **Console d'administration** peuvent varier, selon la clé de licence, le rôle d'utilisateur, les paramètres de l'organisation et de l'appliance.

De plus, si le composant Organisation est activé, la console d'administration comporte deux niveaux : le niveau Admin, qui affiche des fonctions liées à l'organisation, et le niveau Système, qui affiche des fonctions liées à l'appliance.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les fonctions liées aux niveaux Admin et Système sont disponibles au niveau Admin.

REMARQUE: votre clé de licence détermine si le composant Organisation est activé ou non. Reportez-vous aux sections Affichage des informations relatives à la licence produit et À propos des organisations.

Trois modes de connexion sont disponibles :

- **Mode Admin lorsque le composant Organisation n'est pas activé** : si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, accédez à `http://`**appliance_hostname**`/admin`, où **appliance_hostname** est le nom d'hôte de votre appliance, pour vous connecter dans ce mode. Pour connaître les composants disponibles dans ce mode, voir Composants disponibles en mode Admin lorsque le composant Organisation est désactivé.
- **Mode Admin lorsque le composant Organisation est activé** : si le composant Organisation est activé sur votre appliance, accédez à `http://`**appliance_hostname**`/admin` pour vous connecter à l'organisation par défaut. **appliance_hostname** est le nom d'hôte de votre appliance. Le mode Admin permet de gérer les composants disponibles pour l'organisation sélectionnée. Pour connaître les composants disponibles dans ce mode, voir Composants disponibles en mode Admin lorsque le composant Organisation est activé.

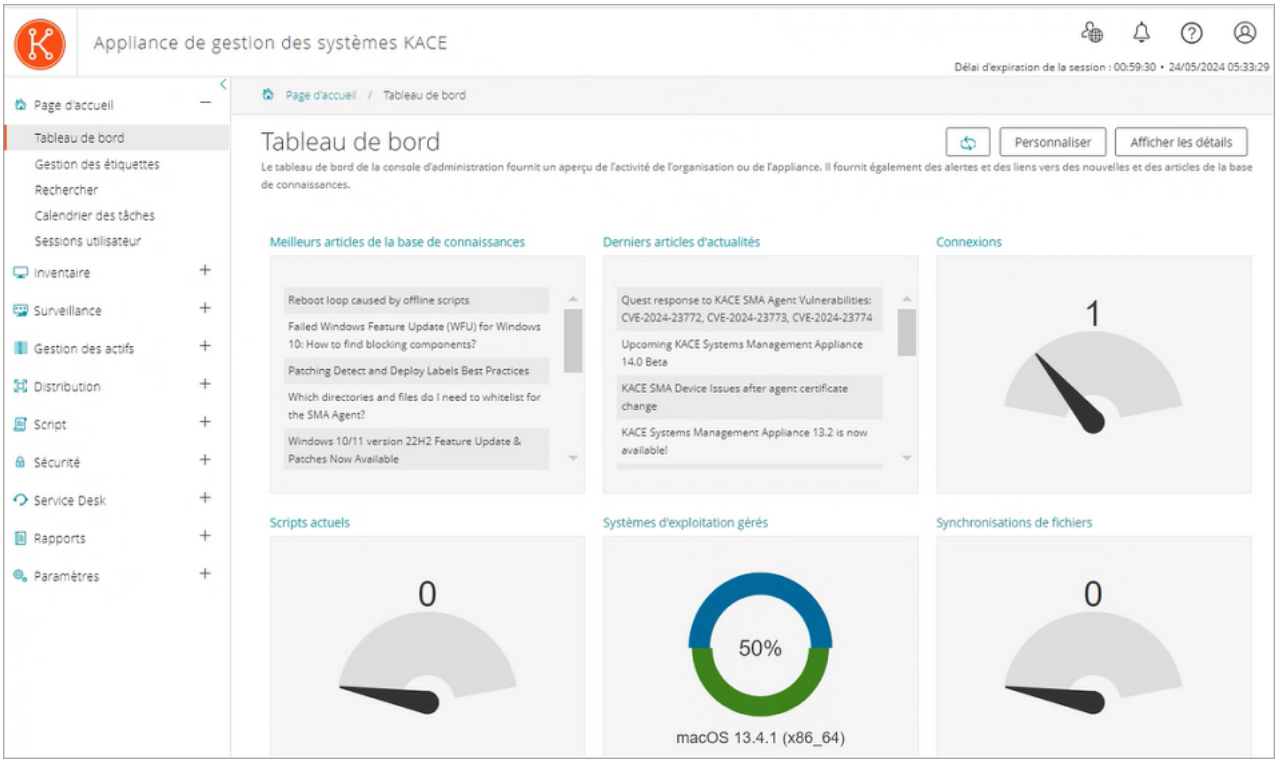
  Si l'option *Exiger la sélection d'une organisation à la connexion* est activée dans les paramètres de l'appliance, la case *Organisation* est affichée. Vous pouvez alors saisir le nom de l'organisation dans le champ *Organisation* afin de vous connecter directement à l'organisation.

  Si vous disposez de plusieurs organisations et si l'option *Commutation rapide de l'organisation* est activée, vous pouvez passer d'une organisation à l'autre ou d'une organisation au niveau du système à l'aide de la liste déroulante située dans l'angle supérieur droit de la page, en regard des informations de connexion. Voir Activation de la commutation rapide pour les appliances liées et les organisations.
- **Mode Système lorsque le composant Organisation est activé** : si le composant Organisation est activé sur votre appliance, accédez à `http://`**appliance_hostname**`/system` pour vous connecter en mode Système. **appliance_hostname** est le nom d'hôte de votre appliance. Ce mode permet de gérer les composants disponibles au niveau du système. Pour connaître les composants disponibles dans ce mode, voir Composants disponibles en mode Système lorsque le composant Organisation est activé.

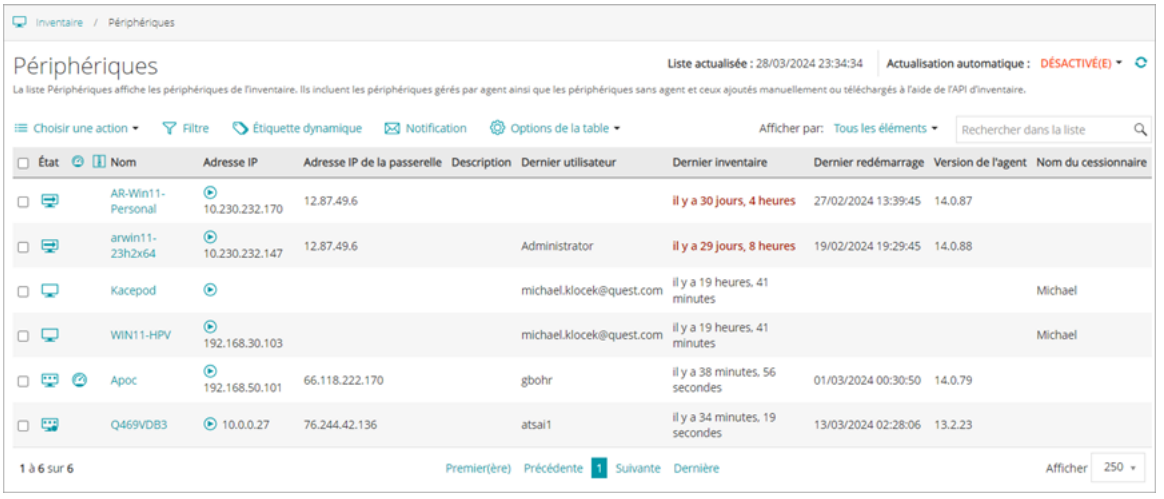
Par ailleurs, si l'option *Commutation rapide de l'organisation* est activée et que les mots de passe des comptes admin par défaut des organisations sont identiques, vous pouvez passer d'une organisation à une autre grâce à la liste déroulante située dans l'angle supérieur droit de la page. Voir Activation de la commutation rapide pour les appliances liées et les organisations.

Chaque mode comprend les types de page suivants :

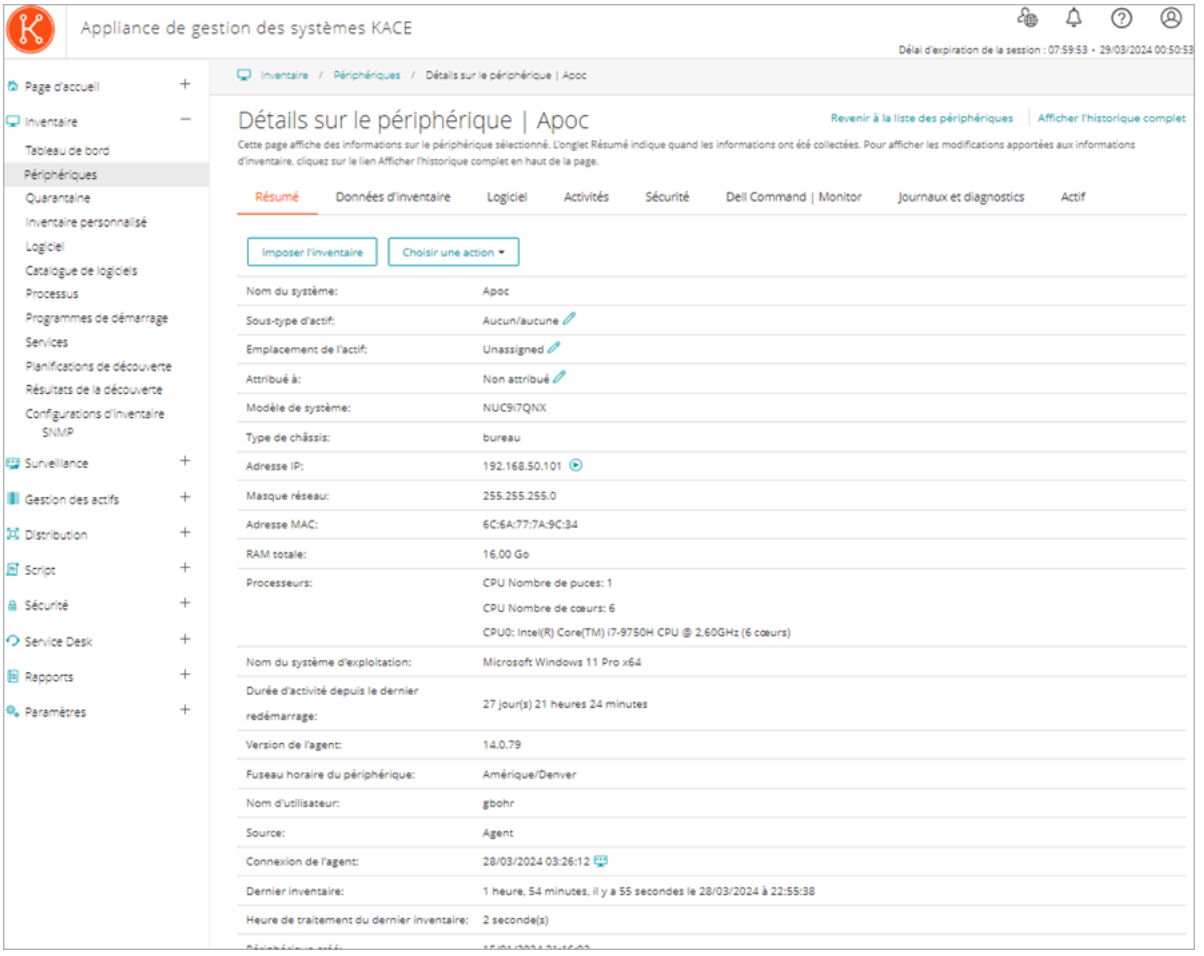
- **Tableaux de bord**. Ces pages affichent des informations relatives à l'état de l'appliance. Si le composant Organisation est activé, les tableaux de bord sont disponibles au niveau de l'organisation et au niveau de l'appliance.



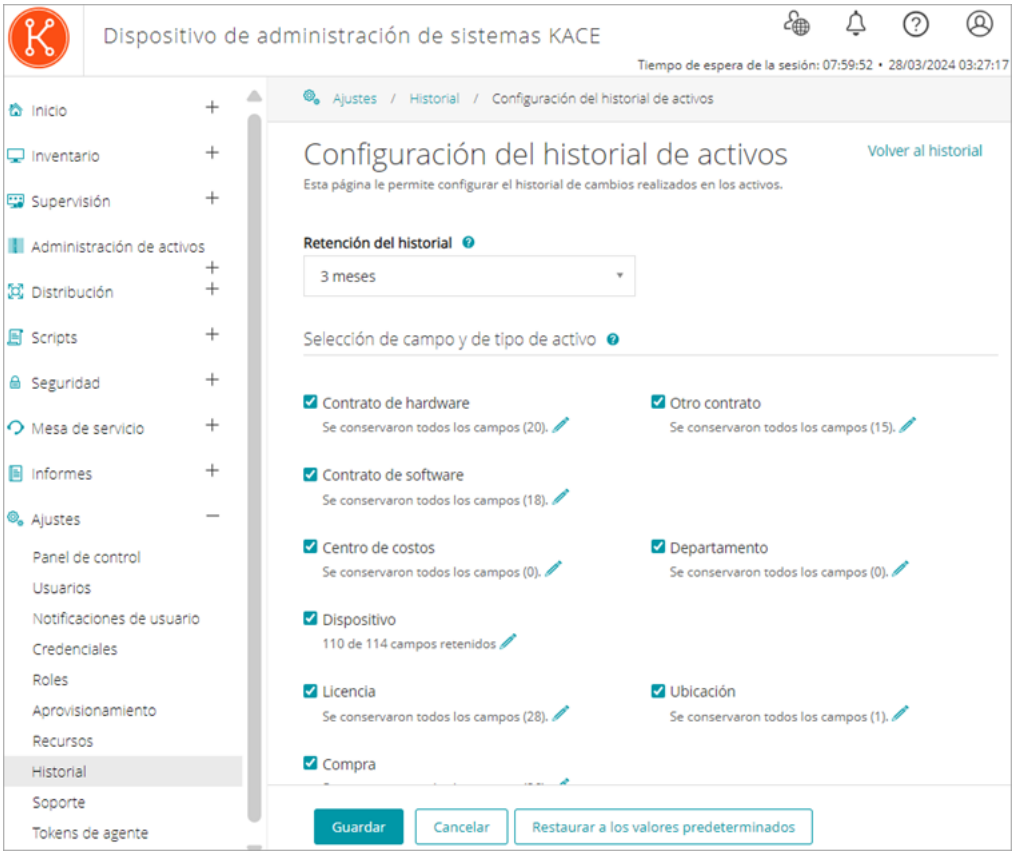
- **Pages de listes**. Ces pages vous permettent d'afficher les éléments disponibles sur l'appliance ou, si le composant Organisation est activé, dans l'organisation sélectionnée.



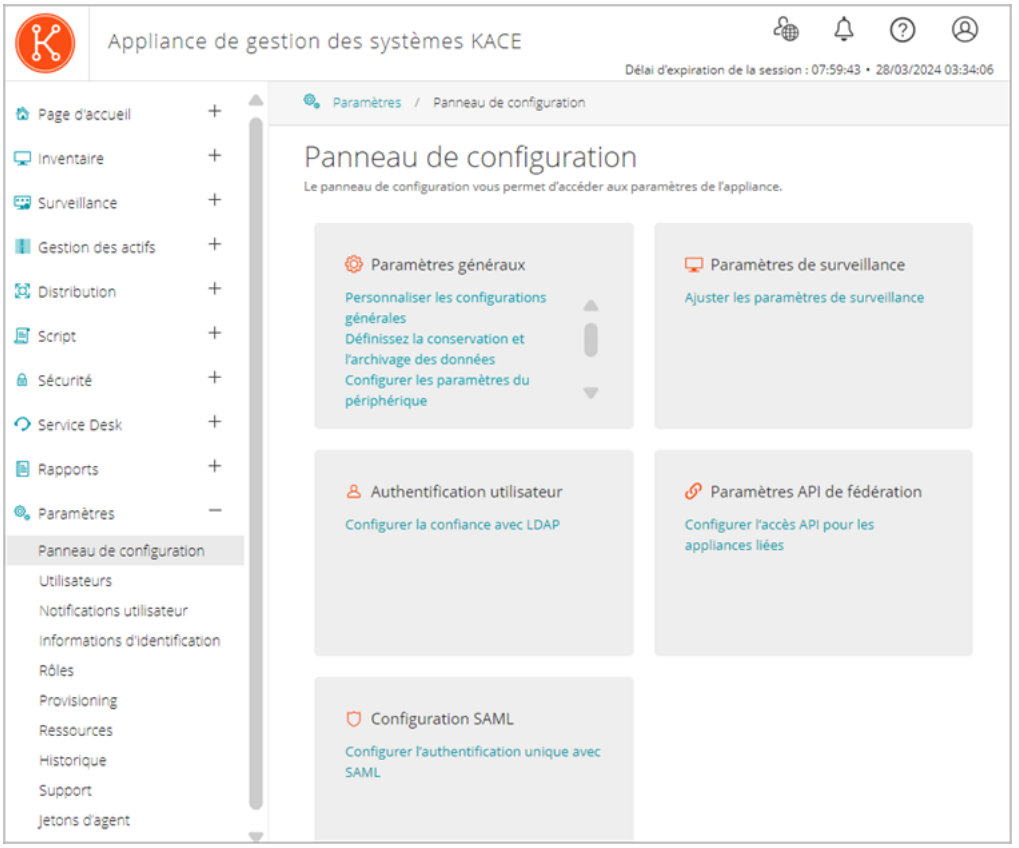
- **Pages de détails**. Ces pages vous permettent de consulter et de modifier les détails des éléments sélectionnés.



- **Pages de configuration**. Ces pages vous permettent de configurer les paramètres.

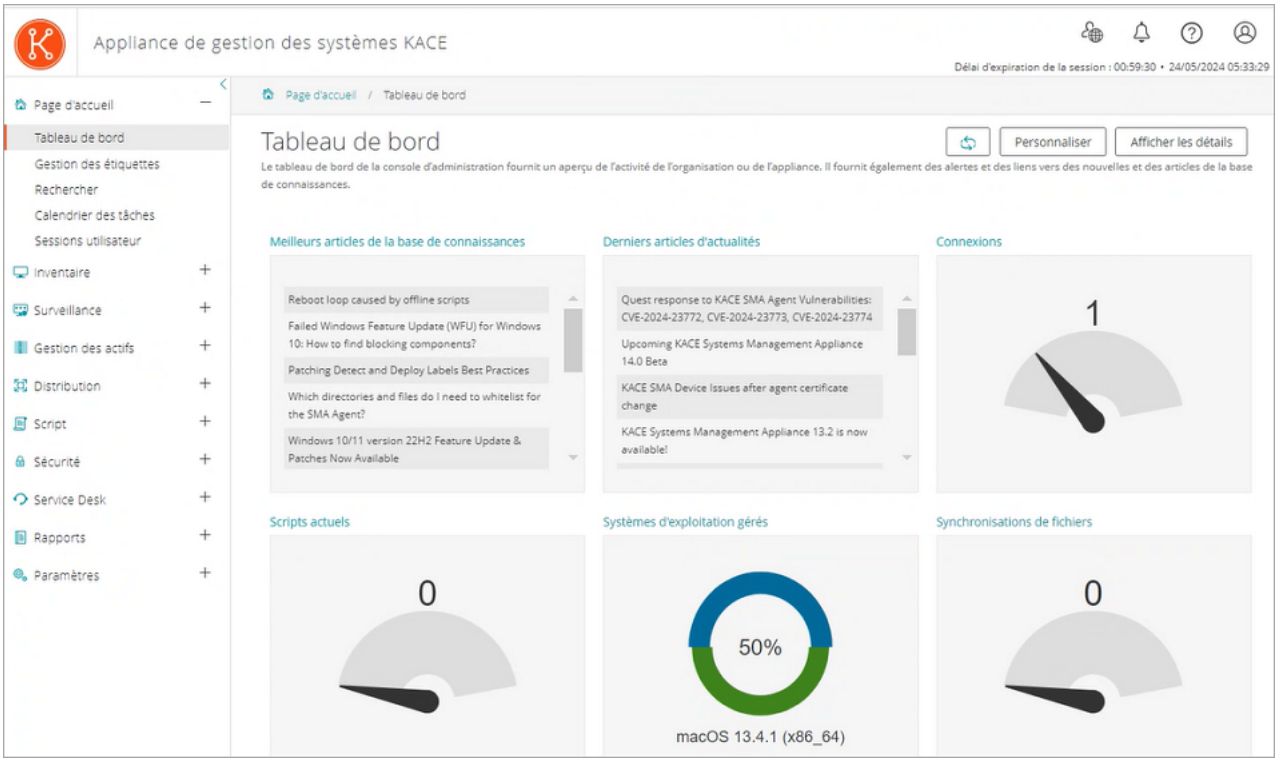


- **Panneaux**. Ces pages vous permettent d'accéder aux paramètres et composants associés.



Composants disponibles en mode Admin lorsque le composant Organisation est désactivé

Lorsque le composant Organisation n'est pas activé, le mode Admin affiche tous les composants du niveau Admin, ainsi que les paramètres du niveau Système (niveau de l'appliance).



Composants disponibles en mode Admin lorsque le composant Organisation est désactivé

Composant	Interface utilisateur	Utilisation
Page d'accueil	• Tableau de bord • Gestion des étiquettes • Rechercher	Analyse des statistiques du périphérique, gestion des étiquettes, affichage de l'historique et recherche des données. Voir Utilisation du composant Page d'accueil.
Inventaire	• Périphériques • Logiciel • Catalogue de logiciels • Processus • Programmes de démarrage • Services • Planifications de découverte • Résultats de la découverte • Configurations d'inventaire SNMP	Gestion des périphériques, logiciels, processus, services, analyses et autres éléments de votre réseau. Voir : • Gestion de l'inventaire des périphériques • Gestion des applications dans la page Logiciels • Gestion de l'inventaire du catalogue de logiciels • Gestion de l'inventaire de processus, de programmes de démarrage et de services • Utilisation de la découverte des périphériques • Utilisation des configurations d'inventaire SNMP pour identifier des objets SNMP et

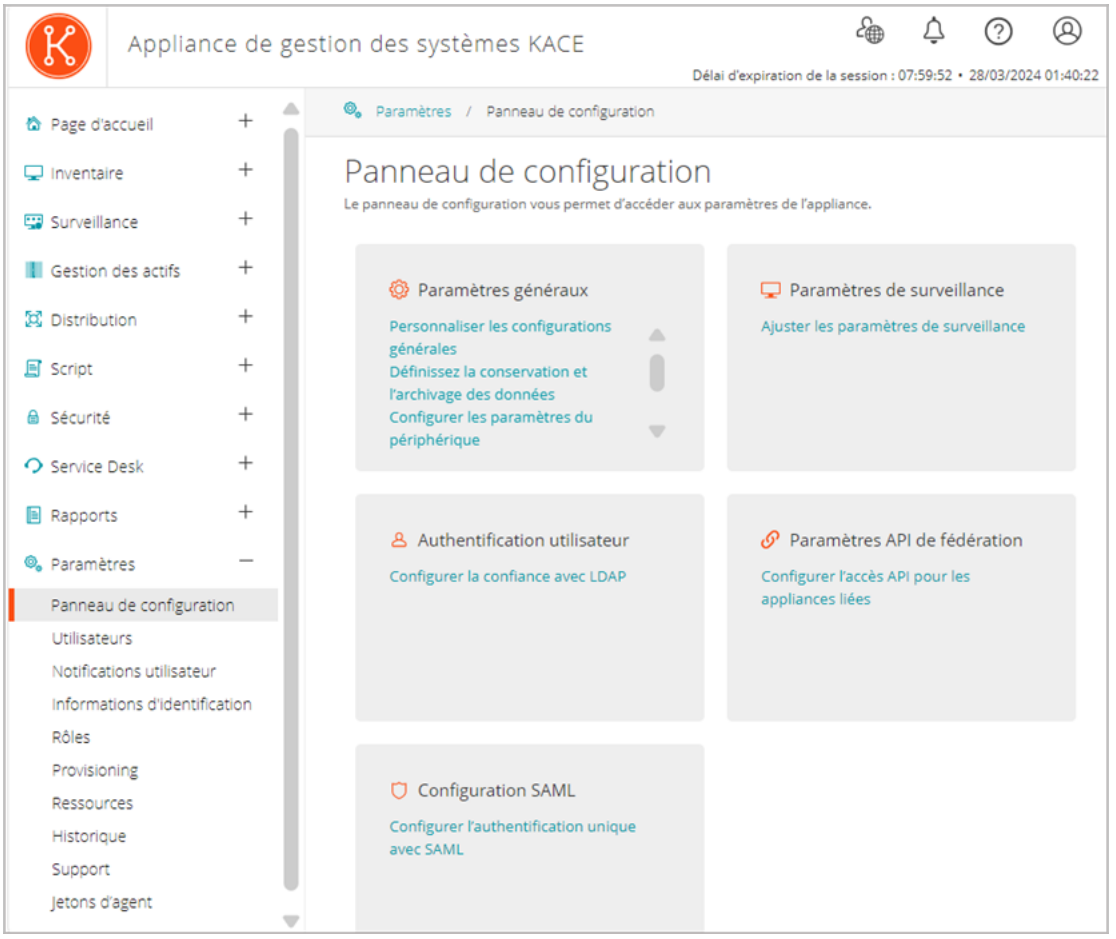
Composant	Interface utilisateur	Utilisation
		des périphériques autres que des ordinateurs spécifiques à ajouter à l'inventaire
Surveillance	• Périphériques • Alertes • Profils • Fenêtres de maintenance • Packages d'activation de journalisation	Gestion de la surveillance des événements de base de 5 serveurs, avec votre licence standard, en collectant des données sur les événements à partir des journaux d'événements Windows® centraux, des journaux système et des journaux d'application. Avec la licence du module de surveillance, gérez la surveillance des événements sur 200 serveurs. Voir Appareils surveillés
Actifs	• Actifs • Types d'actifs • Contrats • Licences • Conformité des licences • Emplacements • Importer des actifs	Suivi des ressources physiques telles que les périphériques, les logiciels, les imprimantes et affichage de l'historique des actifs et de leur configuration. Voir : • Gestion de l'inventaire • Gestion de la conformité des licences
Distribution	• Installations gérées • Synchronisations de fichiers • Wake-on-LAN • Réplication • Alertes	Distribution et gestion des logiciels, notamment des mises à jour Quest à distance. Voir Déploiement de packages sur des périphériques infogérés.
Exécution de script	• Scripts • Exécuter maintenant • État d'Exécuter maintenant • Rechercher dans les journaux de script	Automatisation des tâches exécutées sur des périphériques infogérés. Voir Exécution de scripts sur des périphériques infogérés.
Sécurité	• Gestion des correctifs • Mises à jour Dell	Réduction des risques liés aux programmes malveillants, aux logiciels espions et aux virus.

Composant	Interface utilisateur	Utilisation
		Voir Application de correctifs aux périphériques et gestion de la sécurité.
Service Desk (également appelé *Centre d'aide* sur les appliances mises à niveau depuis une version antérieure)	• Tickets • Téléchargements de l'utilisateur • Base de connaissances • Annonces • Archive (à condition que l'archivage des tickets soit activé) • Configuration	Référentiel de logiciels et de documentation accessibles et téléchargeables par les utilisateurs. Service Desk complet, permettant la création et le suivi des tickets. Voir Utilisation du Service Desk.
Création de rapports	• Rapports • Planifications de rapports • Notifications	Exécution de rapports prédéfinis et outils de création de rapports permettant de surveiller l'implémentation de l'appliance. Voir Utilisation des rapports et planifications des notifications.
Paramètres	• Panneau de configuration • Utilisateurs • Informations d'identification • Rôles • Journaux • Mises à jour de l'appliance • Provisioning • Ressources • Historique • Support	Administration du provisioning de l'appliance et de l'agent. Voir : • Configuration de l'appliance • Configuration des comptes d'utilisateurs, de l'authentification LDAP et de l'authentification unique (SSO) • Gestion des informations d'identification • Maintenance de l'appliance • Provisionnement de l'agent KACE • Importation et exportation de ressources de l'appliance • Gestion de l'historique des paramètres • Utilisation des outils de dépannage

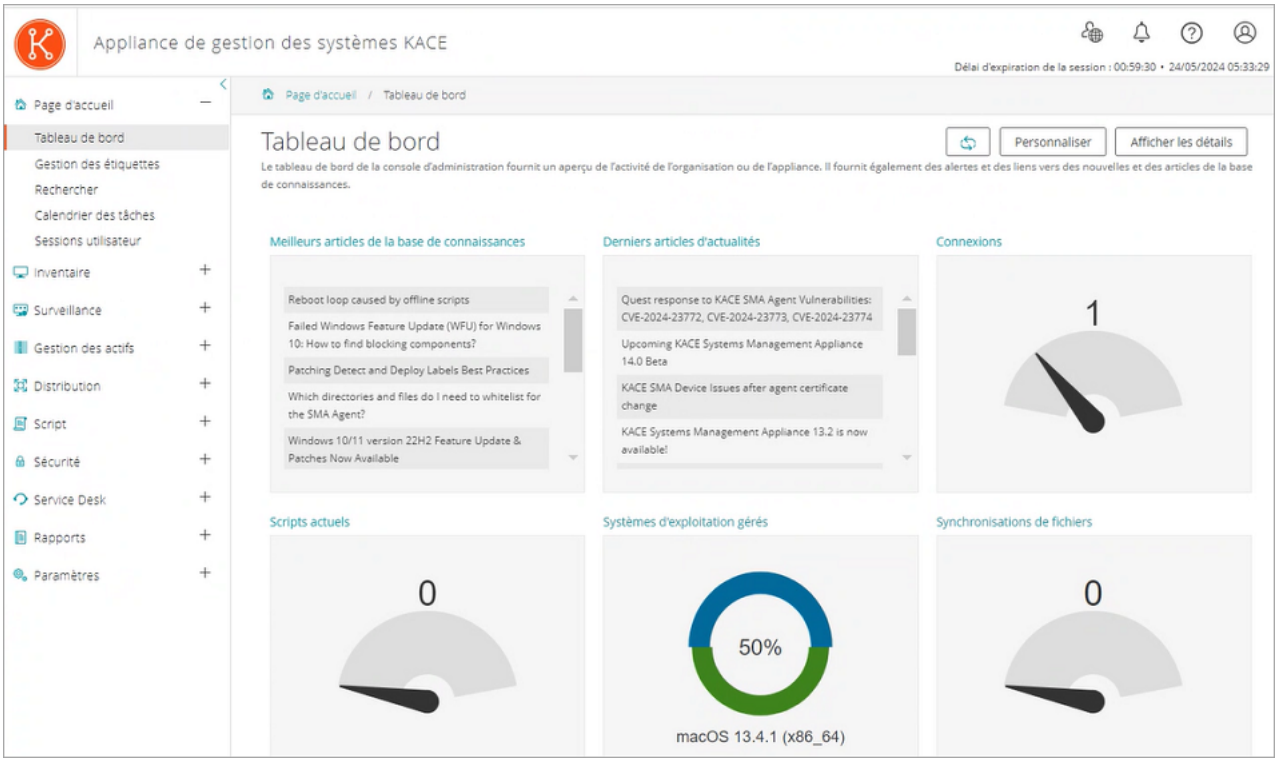
Composants disponibles en mode Admin lorsque le composant Organisation est activé

Lorsque le composant Organisation est activé, le mode Admin affiche uniquement les composants et paramètres de l'organisation actuelle. Les composants au niveau de l'appliance sont disponibles en mode Système.

Si le composant Organisation est activé sur l'appliance et que vous êtes connecté à la page `http://`**appliance_hostname**`/admin`, le composant *Paramètres* affiche les fonctions disponibles pour l'organisation sélectionnée uniquement.



Tous les autres composants sont identiques, que le composant Organisation soit activé ou non. Voir Composants disponibles en mode Admin lorsque le composant Organisation est désactivé pour les composants, et l'illustration ci-après.



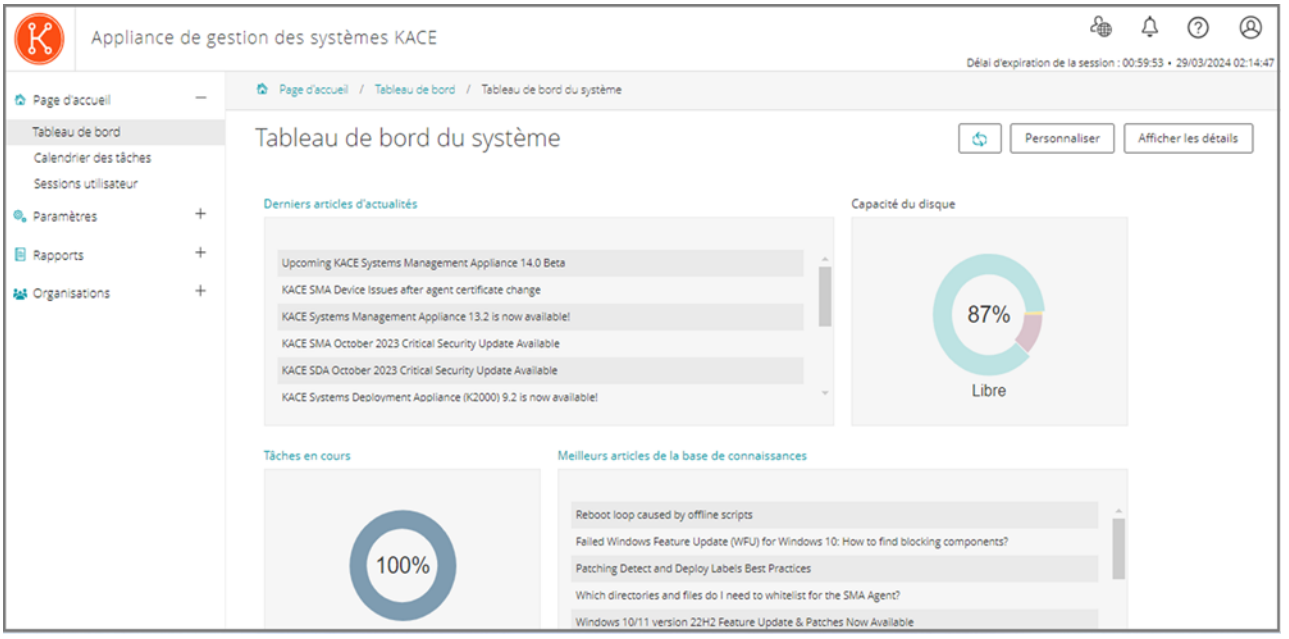
Composants disponibles en mode Admin lorsque le composant Organisation est activé

Composant	Interface utilisateur	Utilisation
Paramètres	• Panneau de configuration • Utilisateurs • Informations d'identification • Rôles • Provisioning • Ressources • Historique • Support	Gestion des paramètres généraux pour l'organisation, comme l'authentification de l'utilisateur et le provisioning de l'agent. Voir : • Configuration de l'appliance • Configuration des comptes d'utilisateurs, de l'authentification LDAP et de l'authentification unique (SSO) • Gestion des informations d'identification • Provisionnement de l'agent KACE • Importation et exportation de ressources de l'appliance • Gestion de l'historique des paramètres • Utilisation des outils de dépannage

Composants disponibles en mode Système lorsque le composant Organisation est activé

Lorsque le composant Organisation est activé, le mode Système affiche les composants liés aux paramètres de l'appliance. Les composants situés au niveau de l'organisation sont accessibles en mode Admin.

Lorsque vous vous connectez au niveau de la console Administration système de l'appliance, `http://`**appliance_hostname**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans le coin supérieur droit de la **Console d'administration**, les composants suivants sont disponibles.



Composants disponibles en mode Système lorsque le composant Organisation est activé

Composant	Sous-onglets	Utilisation
Page d'accueil	• Tableau de bord • Planification de tâches • Sessions utilisateur	Analyse de la synthèse des statistiques pour l'appliance. Voir Utilisation du composant Page d'accueil.
Paramètres	• Panneau de configuration • Administrateurs • Journaux • Mises à jour de l'appliance • Ressources • Historique • Support • Jeton d'agent	Gestion de l'appliance et accès à des ressources telles que le **Support Quest**. Voir : • Configuration de l'appliance • Maintenance de l'appliance • Importation et exportation de ressources de l'appliance • Gestion de l'historique des paramètres • Utilisation des outils de dépannage
Création de rapports	• Rapports • Planifications de rapports	Exécution de rapports prédéfinis et outils de création de rapports permettant de surveiller l'implémentation de l'appliance. Voir Utilisation des rapports et planifications des notifications.
Organisations	• Organisations • Rôles • Filtres • Périphériques • Quarantaine	Ajout et gestion des organisations (nécessite le composant Organisation). Voir Création et gestion des organisations.

Utilisation du composant Page d'accueil

Le composant Page d'accueil comprend le tableau de bord, la gestion des étiquettes et les fonctionnalités de recherche.

À propos des tableaux de bord

Les tableaux de bord donnent un aperçu de l'activité d'une organisation ou d'une appliance. Ils contiennent également des alertes et des liens vers des actualités et des articles de la base de connaissances.

Si le composant Organisation est activé sur l'appliance et que vous êtes connecté à la Console d'administration (`http://`**nom_hôte_appliance**`/admin`), le tableau de bord affiche des informations concernant l'organisation sélectionnée. Lorsque vous êtes connecté à la Console d'administration système (`http://`**nom_hôte_appliance**`/system`), le tableau de bord affiche des informations relatives à l'appliance, communes à toutes les organisations.

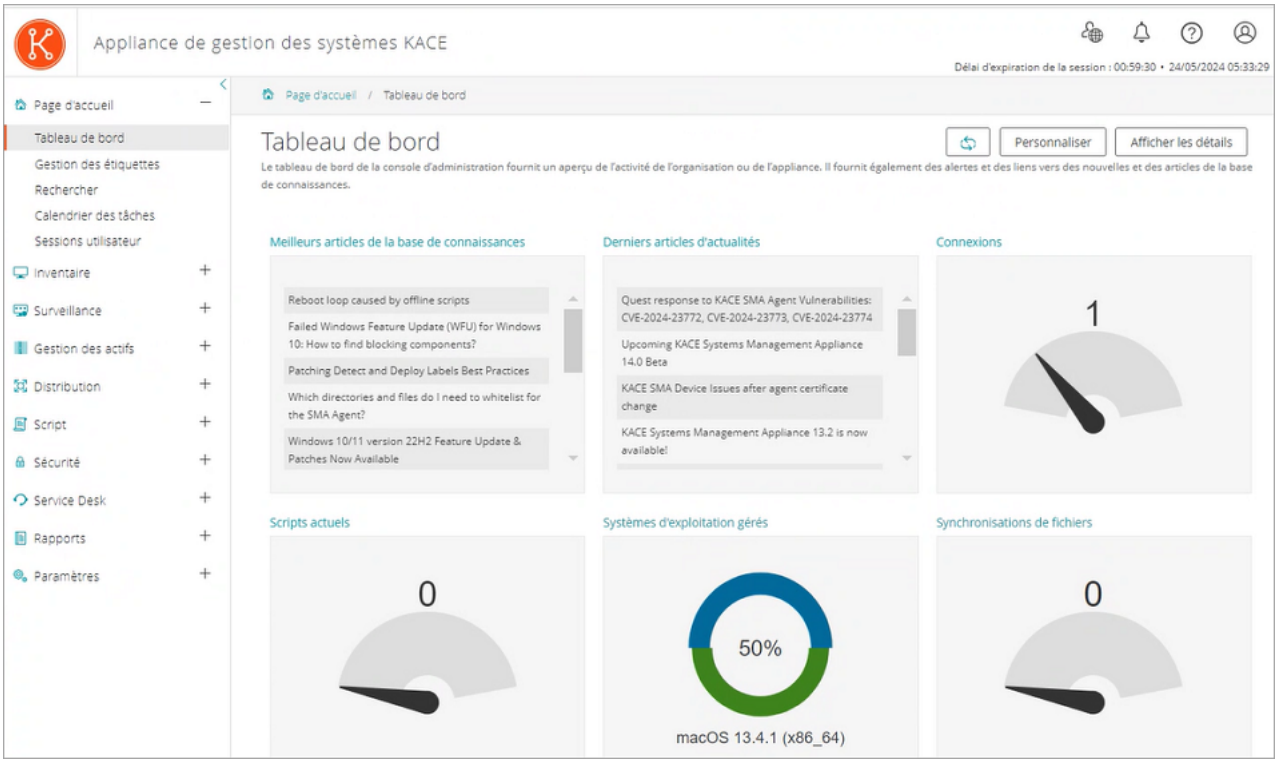
Tip: **CONSEIL:** l'appliance met à jour les widgets de résumé à intervalle régulier. Vous pouvez mettre à jour l'ensemble des widgets à tout moment, en cliquant sur le bouton **Actualiser**, dans l'angle supérieur droit de la page : . Pour mettre à jour un widget individuellement, survolez-le avec la souris et cliquez sur le bouton **Actualiser** au-dessus du widget.

Affichage du tableau de bord en mode Admin

Affichez le Tableau de bord du mode Admin pour obtenir des informations de synthèse concernant l'appliance ou, si le composant Organisation est activé, concernant l'organisation sélectionnée.

- Connectez-vous à la Console d'administration à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

La page *Tableau de bord* s'affiche.

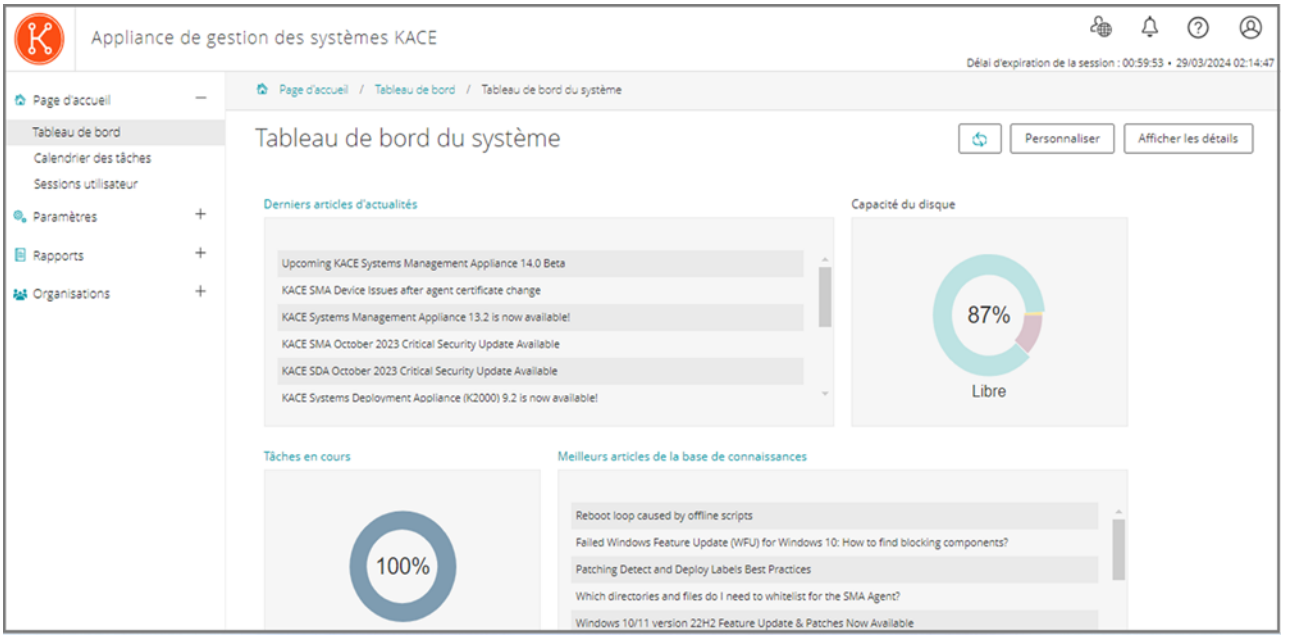


Affichage du tableau de bord en mode Système

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, affichez le Tableau de bord du mode Système pour obtenir des informations de synthèse concernant l'appliance.

- Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.

La page *Tableau de bord du système* s'affiche.



Personnalisation des pages Tableau de bord

Vous pouvez personnaliser les pages Tableau de bord pour afficher ou masquer les widgets, en fonction de vos besoins.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Ou bien, si l'option** *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* **est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.**
   - **Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system` ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.**

   La page *Tableau de bord* **ou** *Tableau de bord du système* **s'affiche.**
2. Survolez le widget, puis cliquez sur l'un des boutons suivants :

   # : permet d'actualiser les informations du widget.

   # : permet d'afficher les informations relatives au widget.

   # : Supprimez le widget.

   # : permet de redimensionner le widget.

   # : permet de faire glisser le widget pour le repositionner sur la page.
3. Certains widgets sont modifiables, ce qui vous permet de filtrer les informations qu'ils affichent. Pour modifier un widget modifiable, cliquez sur et, dans la boîte de dialogue qui s'affiche, renseignez les informations requises. Dans certains cas, vous pouvez également basculer entre les graphiques à barres et les graphiques circulaires, selon le cas.
4. Cliquez sur le bouton **Personnaliser** situé en haut à droite de la page pour afficher les widgets disponibles.

5. Pour afficher tous les widgets installés, cliquez sur **Afficher par** > **Tous les éléments**.
6. Pour afficher uniquement les widgets Service Desk, cliquez sur **Afficher par** > **Service Desk**.
7. Pour afficher uniquement les widgets Périphérique, cliquez sur **Afficher par** > **Périphériques**.
8. Pour afficher uniquement les widgets Gestion des actifs, cliquez sur **Afficher par** > **Gestion des actifs**.
9. Pour afficher uniquement les widgets Sécurité, cliquez sur **Afficher par** > **Sécurité**.
10. Pour afficher un widget qui est masqué, cliquez sur **Installer**.

À propos des widgets du tableau de bord

Les widgets du tableau de bord donnent un aperçu de l'activité d'une organisation ou d'une appliance.

Cette section décrit les widgets disponibles sur le *Tableau de bord*. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les widgets affichent les informations de l'organisation sélectionnée au niveau Administration et pour l'appliance au niveau Système.

Widget	Description
Widgets généraux	Cette section présente une vue d'ensemble de l'activité de votre appliance. Les informations qui s'affichent dans ces widgets vous permettent de vous concentrer sur des indicateurs spécifiques qui peuvent vous aider à comprendre tous les problèmes potentiels.
Derniers articles d'actualités et Meilleurs articles de la base de connaissances	Ces widgets fournissent des liens vers les actualités et informations de Quest. Les articles d'actualités s'affichent par date ou par importance. Les articles de la base de connaissances s'affichent par priorité dans le système de support technique.
Connexions	Ce widget affiche le nombre de connexions au serveur Web de l'appliance. Un nombre élevé indique une charge importante sur le serveur, ce qui peut réduire le temps de réponse de l'appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Synchronisations de fichiers	Ce widget affiche le nombre de synchronisations de fichiers en cours sur les périphériques gérés par des agents. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Installations gérées	Ce widget affiche le nombre d'installations infogérées en cours sur les périphériques gérés par des agents. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche

Widget	Description
	les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Scripts actuels	Ce widget affiche le nombre de scripts activés en vue d'être exécutés sur les périphériques gérés par des agents. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Conformité des licences	Si vous avez créé des actifs de licence pour le logiciel, ce widget affiche le nombre de périphériques équipés d'un logiciel sous licence spécifique, ainsi que le nombre de licences disponibles. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée. Les actifs de licence peuvent être créés pour les applications répertoriées sur la page *Logiciel* et la page *Catalogue de logiciels*, et le mode de licence pour les applications doit être *Licence par unité* ou *Entreprise* pour que les informations apparaissent sur ce widget. Les applications avec d'autres types de licence, tels que *Shareware*, *Freeware* ou licences *Non spécifiées*, ne s'affichent pas sur ce widget. Ce widget est fourni à titre d'information uniquement. L'appliance n'assure pas le respect de la conformité des licences. Ainsi, l'appliance n'empêche pas l'installation d'un logiciel sur des périphériques gérés par des agents alors que la licence a expiré ou que le logiciel est, d'une manière ou d'une autre, non conforme. Les couleurs suivantes identifient des niveaux de seuil : • **Rouge** : le nombre de licences utilisées atteint ou dépasse le seuil critique. • **Orange** : le nombre de licences utilisées atteint ou dépasse le seuil d'avertissement, mais est inférieur au seuil critique. • **Vert** : le nombre de licences utilisées est inférieur au seuil d'avertissement. Pour modifier les niveaux de seuil, reportez-vous à la section Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation. Pour plus d'informations sur la gestion des actifs de licence, voir Gestion de l'inventaire.
Provisioning	Ce widget affiche l'état des tâches de provisionnement ou d'installation de l'agent KACE. Si le composant Organisation est activé sur votre

Widget	Description
	appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Plates-formes de provisioning	Ce widget affiche le pourcentage de systèmes d'exploitation installés sur des périphériques gérés par des agents. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Tâches en cours	Ce widget affiche le nombre de tâches en cours d'exécution sur l'appliance. Ce nombre inclut des tâches liées aux scripts, à l'inventaire, aux mesures, à la réplication, aux correctifs, à l'amorçage et aux requêtes en cache. Vous pouvez afficher la moyenne de la charge sur l'appliance et modifier le débit de traitement des tâches, si nécessaire. Voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget est disponible sur la page *Tableau de bord du système*.
Taux d'enregistrement des périphériques	Ce widget indique le nombre de périphériques qui se sont connectés à l'appliance au cours des 60 dernières minutes. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ce widget est disponible au niveau du système.
Configuration des licences logicielles	Si vous configurez des actifs de licence pour des logiciels et spécifiez le type de licence (site, abonnement ou unité, par exemple), cette information s'affiche dans ce widget. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Capacité du disque	Ce widget affiche la quantité d'espace disque utilisée par l'appliance, ainsi que la quantité d'espace disque qui reste disponible. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ce widget est disponible au niveau du système.
Éditeurs de logiciels	Ce widget affiche les éditeurs définis dans le catalogue de logiciels qui ont le plus de logiciels installés sur les périphériques infogérés. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Titres des logiciels	Ce widget affiche les logiciels, définis dans le catalogue de logiciels, les plus installés sur les périphériques infogérés. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget

Widget	Description
	affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Garanties Dell en cours d'expiration	Ce widget affiche des informations sur les garanties Dell et des liens vers la page de liste *Rapports* pour les rapports de garantie Dell. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Résumé sur l'alerte de surveillance	Ce widget affiche le nombre d'alertes non réceptionnées, groupées par niveau d'alerte. Les icônes suivantes indiquent le niveau d'alerte : • : **Critique** • : **Erreur** • : **Avertissement** • : **Informations** • : **Récupéré** Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée. **Alertes de ressources faibles.** Lorsque les ressources de l'appliance sont faibles, des alertes critiques s'affichent sur le tableau de bord pour indiquer les mesures à prendre comme par exemple de contacter le Support. Ces alertes sont générées lorsque l'appliance utilise trop de ressources d'espace disque, d'UC et de mémoire ou en cas de réception d'un trop grand nombre d'e-mails. Les alertes critiques de faibles ressources s'affichent lorsque la condition en lien avec cette alerte est détectée au cours des dix dernières minutes et qu'elle persiste pendant une heure avant son affichage. Le suivi des paramètres de ces alertes se fait dans les paramètres de l'historique. Vous pouvez le désactiver en décochant l'une des options *Alertes ressources faibles* de la page *Configuration des historiques de paramètres*. Pour plus d'informations, voir .
Périphériques surveillés	Ce widget affiche l'état des périphériques pour lesquels la surveillance est activée. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Alertes de surveillance	Ce widget affiche les messages d'alerte pour les périphériques actuellement surveillés. Si le composant Organisation est activé sur votre

Widget	Description
	appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Widgets du Service Desk	Cette section présente une vue d'ensemble des performances de votre ticket Service Desk. Utilisez-la pour passer rapidement en revue l'état de vos tickets et rechercher tous les indicateurs pouvant améliorer l'expérience client. Par exemple, vous pouvez passer en revue le nombre de tickets en retard et vous concentrer sur des problèmes spécifiques, selon le besoin. **REMARQUE:** les widgets du Service Desk affichent les données de la file d'attente par défaut associée à l'utilisateur connecté. S'il n'existe pas de valeur par défaut définie pour l'utilisateur, ou si *Toutes les files d'attente* sont définies en tant que valeur par défaut, les widgets affichent les données de toutes les files d'attente appartenant à l'utilisateur. **REMARQUE:** si l'utilisateur ne possède pas de files d'attente, ou si sa file d'attente par défaut n'est plus valide, les widgets n'affichent aucune donnée.
Raccourcis	Ce widget contient des liens vers les principales actions du Service Desk. Utilisez-les pour lancer rapidement des tâches spécifiques, telles que la création d'un article de la base de connaissances (KB), la planification d'un rapport, etc.
Vues	Ce widget contient des liens vers les principales pages et Assistants du Service Desk, y compris les vues personnalisées que vous avez créées. Utilisez-les pour accéder rapidement à des pages spécifiques, tels que *Mes tickets récents*, *Tous les tickets non affectés* et *Tickets arrivant à échéance aujourd'hui*. Il affiche également des liens vers des vues personnalisées, selon le cas. La liste des vues personnalisées est triée par ordre alphabétique. Si vous souhaitez que les vues personnalisées s'affichent dans un ordre spécifique, vous pouvez faire précéder leurs noms par des nombres, selon les besoins.
Rapports	Ce widget contient des liens vers des rapports du Service Desk communs. Utilisez-les pour générer rapidement un rapport spécifique, tel que *Tickets ouverts par Propriétaire (7 derniers jours)*, *Tickets bloqués/ouverts par propriétaire*, etc.
Tickets ouverts aujourd'hui	Ce widget contient le nombre de tickets du Service Desk qui ont été ouverts aujourd'hui.
Tickets actifs par propriétaire	Ces widgets affichent le nombre de tickets du Service Desk actifs, fermés, en retard, en retard

Widget	Description
Tickets actifs par catégorie Tickets actifs par priorité Tickets actifs Tickets fermés Tickets en retard Tickets en retard par propriétaire Tickets en retard aujourd'hui Tickets arrivant à échéance aujourd'hui Tickets rouverts	aujourd'hui, arrivés à échéance, arrivés à échéance aujourd'hui ou rouverts, regroupés dans l'une des catégories suivantes : • Catégorie • Priorité • Propriétaire • File d'attente • Plage Les données obtenues peuvent s'afficher dans un *graphique à barres* ou un *graphique en anneau*. Pour modifier le titre du widget, choisissez la méthode de groupement des tickets souhaitée, ou sélectionnez le type de graphique, puis cliquez sur dans le widget. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, effectuez vos modifications et cliquez sur **Enregistrer**.
Durée de résolution de ticket moyenne	Ce widget affiche le nombre moyen de jours nécessaires à la résolution du ticket sur les 30 derniers jours, regroupés dans l'une des catégories suivantes : • Catégorie • Priorité • Propriétaire • File d'attente • Mois Les données obtenues peuvent s'afficher dans un *graphique à barres* ou un *graphique en anneau*. Pour modifier le titre du widget, choisissez la méthode de groupement des tickets souhaitée, ou sélectionnez le type de graphique, puis cliquez sur dans le widget. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, effectuez vos modifications et cliquez sur **Enregistrer**.
Tickets en retard	Ce widget affiche le nombre de tickets du Service Desk qui sont actuellement en retard.
Widgets de périphérique	Cette section présente une vue d'ensemble de vos périphériques gérés. Utilisez-la pour passer rapidement en revue l'état de vos appareils et observer tous les indicateurs qui peuvent améliorer leurs performances. Par exemple, vous pouvez passer en revue les pourcentages d'espace disque disponible et vous concentrer sur des problèmes spécifiques, selon le besoin.

Widget	Description
Périphériques par mémoire	Ce widget affiche un diagramme à barres, où chaque barre représente un nombre de périphériques possédant une quantité indiquée de RAM installée.
Périphériques par processeur	Ce widget affiche un diagramme à barres, où chaque barre représente un nombre de périphériques possédant une configuration de processeur spécifique.
Périphériques par capacité de disque	Ce widget affiche un diagramme en anneau, où chaque section du diagramme indique le pourcentage d'espace disque disponible sur les périphériques gérés. Cliquez sur le titre du widget pour afficher un rapport contenant des liens vers les périphériques associés. Placez le pointeur de la souris sur le diagramme pour afficher le pourcentage de périphériques gérés qui possèdent le pourcentage sélectionné d'espace disque libre. Par exemple, si vous placez le pointeur de la souris sur la partie rouge du diagramme, le widget affiche le pourcentage d'appareils dont l'espace disque libre est inférieur à 25 %.
Systèmes d'exploitation gérés	Ce widget affiche le pourcentage de périphériques infogérés qui exécutent chaque système d'exploitation. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ce widget affiche le pourcentage de périphériques dans l'organisation sélectionnée.
Périphériques par fabricant	Ce widget indique les principaux fabricants de périphériques figurant dans l'inventaire des périphériques. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ce widget affiche le pourcentage de périphériques dans l'organisation sélectionnée.
Périphériques par modèle	Ce widget indique les principaux modèles de périphériques figurant dans l’inventaire des périphériques. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ce widget affiche le pourcentage de périphériques dans l'organisation sélectionnée.
Périphériques par sous-type	Ce widget affiche un diagramme en anneau, où chaque section du diagramme indique le pourcentage des périphériques gérés par sous-type de périphérique.
Nombre de périphériques VMware	Ce widget affiche le nombre de chaque type de périphériques VMware, tels que les vCenters, les hôtes ESXi, les machines virtuelles et les machines virtuelles provisionnées. Cliquez sur le titre du widget pour afficher la page de liste *Périphériques*.

Widget	Description
Rapports sur les périphériques VMware	Ce widget contient des liens vers cinq rapports d'inventaire VMware courants. Cliquez sur le titre du widget pour afficher la page de liste *Rapports* avec le filtre *Infrastructure virtuelle* appliqué.
Périphérique VMware ESXi par état	Ce widget affiche un graphique circulaire indiquant l'état actuel des périphériques ESXi. Il existe quatre valeurs possibles : *OK*, *Avertissement*, *Erreur* et *Inconnu*. Cliquez sur le titre du widget pour afficher un nouveau rapport d'inventaire VMware qui répertorie tous les périphériques ESXi par état actuel.
Nombre de versions VMware ESXi	Ce widget affiche le nombre des cinq premières versions d'ESXi. Cliquez sur le titre du widget pour afficher un nouveau rapport d'inventaire VMware qui affiche tous les périphériques ESXi par version.
Widgets de gestion des actifs	Cette section présente une vue d'ensemble de l'utilisation de vos actifs. Utilisez-le pour passer rapidement en revue l'état de vos actifs et rechercher tous les indicateurs pouvant améliorer la configuration de vos actifs. Par exemple, vous pouvez vous concentrer sur la façon dont les licences logicielles sont utilisées et identifier les logiciels qui nécessitent le renouvellement de leur licence.
Actifs par type	Ce widget affiche un graphique en anneau, où chaque section du graphique indique le pourcentage de vos actifs par type d'actif, comme périphérique, logiciel, emplacement, licence, etc. En plaçant le curseur au-dessus de chaque section du graphique, le pourcentage des actifs correspondant au type sélectionné s'affiche.
Actifs par état	Ce widget affiche un graphique en anneau, où chaque section du graphique indique le pourcentage de vos actifs selon leur état, à savoir Actif, Supprimé, Manquant, ou autre. En plaçant le curseur au-dessus de chaque section du graphique, le pourcentage s'affiche pour les actifs dont l'état est sélectionné.
Coûts ($) des licences non utilisées par produit	Ce widget affiche un graphique à barres, où chaque barre représente le coût des licences non utilisées pour chaque produit. Vous pouvez utiliser cette information pour réattribuer ou annuler les licences non utilisées, et rediriger vos ressources là où elles sont le plus nécessaires.
Conformité des licences	Si vous avez créé des actifs de licence pour le logiciel, ce widget affiche le nombre de périphériques équipés d'un logiciel sous licence spécifique, ainsi que le nombre de licences

Widget	Description
	disponibles. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée. Les actifs de licence peuvent être créés pour les applications répertoriées sur la page *Logiciel* et la page *Catalogue de logiciels*, et le mode de licence pour les applications doit être *Licence par unité* ou *Entreprise* pour que les informations apparaissent sur ce widget. Les applications avec d'autres types de licence, tels que *Shareware*, *Freeware* ou licences *Non spécifiées*, ne s'affichent pas sur ce widget. Ce widget est fourni à titre d'information uniquement. L'appliance n'assure pas le respect de la conformité des licences. Ainsi, l'appliance n'empêche pas l'installation d'un logiciel sur des périphériques gérés par des agents alors que la licence a expiré ou que le logiciel est, d'une manière ou d'une autre, non conforme. Les couleurs suivantes identifient des niveaux de seuil : • **Rouge** : le nombre de licences utilisées atteint ou dépasse le seuil critique. • **Orange** : le nombre de licences utilisées atteint ou dépasse le seuil d'avertissement, mais est inférieur au seuil critique. • **Vert** : le nombre de licences utilisées est inférieur au seuil d'avertissement. Pour modifier les niveaux de seuil, reportez-vous à la section Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation. Pour plus d'informations sur la gestion des actifs de licence, voir Gestion de l'inventaire.
Titres des logiciels	Ce widget affiche les logiciels, définis dans le catalogue de logiciels, les plus installés sur les périphériques infogérés. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Éditeurs de logiciels	Ce widget affiche les éditeurs définis dans le catalogue de logiciels qui ont le plus de logiciels installés sur les périphériques infogérés. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Actifs par emplacement	Ce widget affiche un diagramme en anneau, où chaque section du diagramme indique le pourcentage de vos actifs par emplacement. En plaçant le curseur au-dessus de chaque section du

Widget	Description
	graphique, le pourcentage s'affiche pour les actifs dont l'emplacement est sélectionné.
Logiciel installé mais non utilisé depuis 60 jours	Ce widget affiche un graphique à barres, où chaque barre représente un titre de logiciel et le nombre correspondant d'instances de ce produit qui n'ont pas été utilisées au cours des 60 derniers jours. Vous pouvez utiliser cette information pour déterminer si ces titres sont nécessaires, pour réaffecter ou désinstaller les logiciels inutilisés et pour rediriger votre ressources là où elles sont le plus nécessaires.
Maintenance des licences logicielles sur le point d'expirer	Ce widget affiche un graphique à barres verticales, où chaque barre représente le nombre de licences logicielles qui sont sur le point d'expirer au cours de la période donnée.
Maintenance des licences logicielles ayant expiré	Ce widget affiche un graphique en anneau représentant la proportion de licences ayant expiré et de licences actives. En plaçant le curseur au-dessus de chaque section du diagramme, vous affichez le pourcentage des licences logicielles ayant expiré ou en cours, en fonction de la sélection.
Contrats sur le point d'expirer	Ce widget affiche un graphique à barres verticales, où chaque barre représente le nombre de contrats qui sont sur le point d'expirer au cours de la période donnée.
Contrats ayant expiré	Ce widget affiche un graphique en anneau représentant la proportion de contrats ayant expiré et de contrats en cours. En plaçant le curseur au-dessus de chaque section du diagramme, vous affichez le pourcentage des contrats en cours ou ayant expiré, en fonction de la sélection.
Configuration des licences logicielles	Si vous configurez des actifs de licence pour des logiciels et spécifiez le type de licence (site, abonnement ou unité, par exemple), cette information s'affiche dans ce widget. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Widgets Sécurité	Cette section fournit une présentation de la conformité des correctifs dans votre environnement et des informations sur les processus d'application des correctifs. Utilisez-le pour vérifier rapidement le niveau des correctifs système installé sur vos périphériques gérés et rechercher tous les indicateurs pouvant améliorer la sécurité des systèmes.
Conformité de correctif critique	Ce widget affiche la progression du déploiement des correctifs marqués comme critiques. Si le

Widget	Description
	composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Mises à jour Dell	Ce widget affiche le nombre de mises à jour des applications, BIOS et micrologiciels Dell pouvant être appliquées aux périphériques gérés. Les mises à jour sont classées comme *Modérées*, *Importantes* ou *Critiques* selon leur degré d'urgence. Après la création d'une planification des mises à jour Dell, les données sont affichées dans le widget. Voir Configuration des planifications Dell Update. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Conformité par ordinateur	Ce widget affiche un graphique circulaire, dans lequel chaque section indique le pourcentage de conformité du correctif pour chaque périphérique géré. Lorsque vous placez le curseur au-dessus de chaque section du graphique, le pourcentage s'affiche pour le périphérique sélectionné. Vous pouvez modifier les informations qui s'affichent dans le widget en choisissant l'éditeur de correctifs, le système d'exploitation, l'étiquette, la classification, la gravité, le numéro d'article de la base de connaissances et la date de disponibilité. Vous pouvez également basculer entre les graphiques à barres et les graphiques circulaires, le cas échéant. Vous pouvez également installer plusieurs instances de ce widget sur le tableau de bord Sécurité en utilisant un ensemble de paramètres différent dans chaque instance.
Conformité par correctif	Ce widget affiche un graphique circulaire dont chaque section indique le pourcentage de conformité pour chaque correctif applicable. Lorsque vous placez le curseur au-dessus de chaque section du graphique, le pourcentage de conformité s'affiche pour chaque correctif sélectionné. Vous pouvez modifier les informations qui s'affichent dans le widget en choisissant l'éditeur de correctifs, le système d'exploitation, l'étiquette, la classification, la gravité, le numéro d'article de la base de connaissances et la date de disponibilité. Vous pouvez également basculer entre les graphiques à barres et les graphiques circulaires, le cas échéant. Vous pouvez également installer plusieurs instances de ce widget sur le tableau de bord Sécurité en utilisant un ensemble de paramètres différent dans chaque instance.
Progression de l'installation des correctifs	Ce widget affiche la progression des tâches de déploiement des correctifs en cours d'exécution sur les périphériques infogérés. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget

Widget	Description
	affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Correctifs déployés	Ce widget affiche le nombre de correctifs actuellement déployés. Vous pouvez modifier les informations qui s'affichent dans le widget en choisissant l'éditeur de correctifs, le système d'exploitation, l'étiquette, la classification, la gravité, le numéro d'article de la base de connaissances et la date de disponibilité. Vous pouvez également basculer entre les graphiques à barres et les graphiques circulaires, le cas échéant. Vous pouvez également installer plusieurs instances de ce widget sur le tableau de bord Sécurité en utilisant un ensemble de paramètres différent dans chaque instance.
Correctifs ayant échoué	Ce widget affiche le nombre de correctifs qui n'ont pas pu être déployés. Vous pouvez modifier les informations qui s'affichent dans le widget en choisissant l'éditeur de correctifs, le système d'exploitation, l'étiquette, la classification, la gravité, le numéro d'article de la base de connaissances et la date de disponibilité. Vous pouvez également basculer entre les graphiques à barres et les graphiques circulaires, le cas échéant. Vous pouvez également installer plusieurs instances de ce widget sur le tableau de bord Sécurité en utilisant un ensemble de paramètres différent dans chaque instance.
Correctifs publiés	Ce widget affiche le nombre de correctifs qui sont publiés et disponibles pour le déploiement. Vous pouvez modifier les informations qui s'affichent dans le widget en choisissant l'éditeur de correctifs, le système d'exploitation, l'étiquette, la classification, la gravité, le numéro d'article de la base de connaissances et la date de disponibilité. Vous pouvez également basculer entre les graphiques à barres et les graphiques circulaires, le cas échéant. Vous pouvez également installer plusieurs instances de ce widget sur le tableau de bord Sécurité en utilisant un ensemble de paramètres différent dans chaque instance.
Tâches d'application des correctifs terminées	Ce widget affiche la progression des tâches d'application de correctifs (pour la détection, le déploiement ou la restauration, notamment) sur les périphériques infogérés. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Rapports	Ce widget contient des liens vers des rapports d'application de correctifs communs. Utilisez-les pour générer rapidement un rapport spécifique

Widget	Description
	tel que *Liste de bulletins critiques et récents* et *Périphériques non conformes par correctif*, entre autres.
Vues	Ce widget contient des liens vers les pages et assistants communs d'application de correctifs, y compris les vues personnalisées que vous avez créées. Utilisez-les pour accéder rapidement à des pages spécifiques telles que le *catalogue de correctifs*. Si vous avez créé des vues personnalisées, elles sont triées par ordre alphabétique. Si vous souhaitez que les vues personnalisées s'affichent dans un ordre spécifique, vous pouvez faire précéder leurs noms par des nombres, selon les besoins.
Versions Windows 10	Ce widget affiche un graphique à barres. Chaque élément du graphique représente une version spécifique de Windows 10 et le nombre de périphériques gérés exécutant cette version. Il peut vous donner une idée du nombre de périphériques candidats aux mises à jour Windows 10 publiées.

Affichage des détails du tableau de bord

Les détails du tableau de bord affichent les statistiques pour l'appliance ou l'organisation sélectionnée.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance et que vous êtes connecté à la Console d'administration (`http://`**nom_hôte_appliance**`/admin`), les statistiques sont affichées pour l'organisation sélectionnée. Lorsque vous êtes connecté à la Console d'administration système (`http://`**nom_hôte_appliance**`/system`), les statistiques sont affichées pour l'appliance, communes à toutes les organisations.

Sur les nouvelles appliances ne comportant aucun périphérique infogéré, la page *Détails du Tableau de bord* affiche un nombre d'enregistrements nul, voire aucune valeur.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Ou bien, si l'option** *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* **est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.**
   - **Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system` ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.**
2. Cliquez sur **Page d'accueil** > **Tableau de bord**.

   La page *Tableau de bord* **ou** *Tableau de bord du système* **s'affiche.**
3. En haut à droite de la page, cliquez sur **Afficher les détails**.

   La page *Détails du Tableau de bord* **s'affiche. Elle contient les informations suivantes :**

Section du résumé	Description
Périphériques	Renseignements relatifs aux périphériques infogérés, classés par système d'exploitation.

Section du résumé	Description
	En outre, si le nombre de périphériques infogérés dépasse le nombre autorisé par la clé de licence, vous en êtes averti à cet endroit.
Logiciel	Synthèse des applications disponibles dans l'inventaire de l'appliance. Cette synthèse comprend les applications répertoriées sur les pages *Logiciels* et *Catalogue de logiciels*.
Distributions	Applications distribuées sur les périphériques infogérés, classées par mode de distribution. Cette section indique également le nombre de packages activés et de packages désactivés.
Résumé sur les alertes de surveillance	Nombre d'alertes non réceptionnées pour les périphériques infogérés, groupées par niveau d'alerte. Les icônes suivantes indiquent le niveau d'alerte : • : **Critique** • : **Erreur** • : **Avertissement** • : **Informations** • : **Récupéré**
Résumé des alertes	Alertes distribuées sur les périphériques infogérés, classées par type. Ce résumé indique également le nombre d'alertes actives et d'alertes expirées. La zone *Avis aux informaticiens* indique le nombre d'articles de base de connaissances dans la **Console utilisateur**.
Correctifs	Correctifs reçus des éditeurs de logiciels tels que Microsoft® et Apple. Le résumé indique la date et l'heure du dernier téléchargement de correctif (réussi ou tenté), le nombre total de correctifs téléchargés, ainsi que le nombre total de packages téléchargés.
Découverte (analyse du réseau)	Résultats des analyses de découverte exécutées sur le réseau, avec notamment le nombre d'adresses IP analysées, le nombre de services découverts et le nombre d'analyses réalisées.

REMARQUE: lorsque cette page est actualisée, le nombre d'enregistrements est mis à jour. Les nouvelles installations de l'appliance ne contiennent aucun enregistrement.

Affichage des planifications de tâches

La page *Planification des tâches* affiche la liste des tâches planifiées pour l'heure, le jour ou la semaine en cours, en fonction de la sélection, en utilisant leur heure de début et une durée estimée d'après les nombres de machines et les types de

tâches. Toutes les tâches auxquelles sont associées des pages de détail, telles que des scripts, sont accessibles à l'aide d'un clic sur le nom de la tâche dans le tableau.

La **Console d'administration** affiche les tâches associées à l'organisation sélectionnée et toutes les tâches système, comme la *Fenêtre de sauvegarde*. Lorsque vous affichez cette page dans la **Console d'administration système**, elle affiche toutes les tâches de toutes les organisations (séparées par organisation), ainsi que les tâches système disponibles.

Toutes les chaînes de tâches qui s'affichent dans la page sont représentées par des lignes de connexion. Pour plus d'informations sur ces chaînes de tâches, voir Utilisation des chaînes de tâches.

Les tâches associées à de multiples agents et périphériques s'affichent dans la ligne de couleur en dégradé, où la longueur de la ligne ne reflète pas la durée de la tâche ou l'historique des données. Les lignes de couleur unie qui s'affichent indiquent des tâches de durée fixe. Une barre verticale bleue dans le graphique représente la date et l'heure actuelles.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Ou bien, si l'option** *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* **est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.**
   - **Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system` ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.**

   La page *Tableau de bord* **ou** *Tableau de bord du système* **s'affiche.**
2. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Planification des tâches**.

   La page *Planification des tâches* **s'affiche.**
3. Pour basculer entre les différents niveaux de détail, cliquez sur **Heure**, **Jour** ou **Semaine**, selon les besoins.

Affichage de la version, du modèle et des informations de licence de l'appliance

Le lien **À propos de l'appliance** dans le panneau *Aide* permet d'afficher la version, le numéro de modèle et les informations sur la licence de l'appliance.

1. Connectez-vous à la Console utilisateur, à la Console d'administration ou à la Console système.
2. Dans la partie supérieure droite de la Console d'administration, cliquez sur **Aide**.

   Un volet d'aide s'affiche à droite avec des informations générales sur la page Console d'administration concernée. En bas du volet d'aide se trouvent les boutons suivants :

   # **Guide de l'administrateur de l'appliance** ( ) : fournit un accès au contenu de l'aide de l'Appliance de gestion des systèmes KACE.

   # **Base de connaissances** ( ) : vous permet de consulter des articles de la base de connaissances en lien avec la page **Console d'administration** concernée.

   > **REMARQUE:** cette option est uniquement disponible dans la **Console d'administration** et la Console système. Elle est absente de la **Console utilisateur**.

   # **Didacticiels vidéo** ( ) : vous permet de consulter des vidéos de formation en lien avec la page **Console d'administration** concernée. Vous pouvez lire une vidéo dans le volet d'aide, dans une fenêtre plus petite en dehors de la page sélectionnée ou sur la page cible de la base de connaissances qui héberge la vidéo.

> **REMARQUE:** cette option est uniquement disponible si des vidéos connexes existent sur le portail de support. Elle ne s'affiche que dans la **Console d'administration** et la Console système. Elle est absente de la **Console utilisateur**.

Chat (💬) : engagez une discussion avec un spécialiste produit de l'Appliance de gestion des systèmes KACE.

> **REMARQUE:** cette option est uniquement disponible dans la **Console d'administration** et la Console système. Elle est absente de la **Console utilisateur**.

Ouvrir un ticket (🎫) : liens vers la page Support (https://support.quest.com/create-service-request) vous permettant de créer une demande de service.

> **REMARQUE:** cette option est uniquement disponible dans la **Console d'administration** et la Console système. Elle est absente de la **Console utilisateur**.

Support (🧰) : liens vers la page **Paramètres > Support**. Cette page fournit des ressources permettant de résoudre les problèmes de gestion du système et de contacter le **Support Quest**.

> **REMARQUE:** cette option est uniquement disponible dans la **Console d'administration** et la Console système. Elle est absente de la **Console utilisateur**.

Application mobile (📱) : affiche une boîte de dialogue avec des liens de téléchargement de l'application mobile KACE GO. L'application est disponible pour les plateformes iOS et Android.

> **REMARQUE:** cette option est proposée si l'appliance est configurée pour interagir avec l'application mobile K1 GO. Elle ne s'affiche que dans la **Console d'administration** et la Console système. Elle ne s'affiche pas dans la **Console utilisateur**. Pour plus d'informations sur l'activation de l'accès mobile, voir Configuration de l'accès à l'appareil mobile.

À propos de (ⓘ) : affiche des informations sur l'installation de l'Appliance de gestion des systèmes KACE.

> **REMARQUE:** cette option est uniquement disponible dans la **Console d'administration** et la Console système. Elle est absente de la **Console utilisateur**.

3. Cliquez sur le lien **À propos de** situé dans l'angle inférieur droit du panneau.

Les informations sur la licence de l'appliance s'affichent.

Version de l'appliance, numéro de modèle et numéros de série.

Date d'expiration de la licence, au format `année/mois/jour`

Le nombre d'ordinateurs gérés, d'ordinateurs surveillés et d'actifs que votre licence vous autorise à gérer.

  # **Ordinateurs gérés** : nombre d'ordinateurs gérés que votre licence vous autorise à gérer. Les **ordinateurs gérés** sont des appareils figurant dans l'inventaire et qui 1) sont équipés d'un système d'exploitation Windows, Mac, Linux ou UNIX, 2) sont classés en tant que PC ou serveurs et 3) n'ont pas été ajoutés à l'inventaire manuellement, via WSAPI ou via une application de gestion des appareils mobiles.

  # **Ordinateurs surveillés** : Nombre d'ordinateurs surveillés que votre licence vous autorise à gérer. Les **ordinateurs surveillés** sont des serveurs 1) qui respectent les critères correspondant aux ordinateurs gérés et 2) pour lesquels la fonction de surveillance est activée.

  # **Actifs** : Les **actifs** pris en compte dans le calcul de votre limite de licences incluent tous les appareils qui 1) ont été ajoutés à l'inventaire mais ne correspondent pas à la définition des ordinateurs gérés ni des serveurs surveillés, et 2) n'ont pas été ajoutés à l'inventaire manuellement, via WSAPI ou via une application de gestion des appareils mobiles. Il peut s'agir, par exemple, d'imprimantes, de projecteurs, d'équipement réseau ou encore de périphériques de stockage. Les actifs que vous créez et gérez via le composant Gestion des actifs ne sont pas pris en compte dans le calcul de la limite de licences.

    - votre contrat de licence produit vous autorise à gérer un nombre spécifié de périphériques. Sachez que même les périphériques introuvables ou inutilisés sont comptabilisés. Les périphériques ajoutés à l'inventaire manuellement ou via l'API ne sont par contre pas décomptés. Pour plus d'informations, voir http://quest.com/docs/Product_Guide.pdf. pour

augmenter le nombre de périphériques sous licence, accédez au site Web Quest : https://quest.com/buy.

- Si le nombre de licences est compris dans le seuil de 25 unités par rapport à la limite, une alerte d'avertissement s'affiche dans la liste de notification de l'utilisateur. Lorsque le nombre de licences serveur atteint la limite, une alerte d'erreur s'affiche. En outre, lorsque la limite de licence est atteinte et qu'un agent tente d'ajouter un nouvel appareil, une alerte d'erreur s'affiche. Pour plus d'informations sur les notifications d'utilisateur, voir Gestion des notifications de l'utilisateur.

Conditions de la licence.

Attributions de codes tiers.

Facultatif : affichez les informations sur la licence de l'appliance avec les composants activés. Voir Affichage des informations relatives à la licence produit.

Affichage des informations relatives à la licence produit

Les informations relatives à la licence de l'appliance s'affichent dans la section *Mises à jour de l'appliance* de la **Console d'administration**.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Mises à jour de l'appliance**.
3. Dans la section *Infos sur la licence*, cliquez sur le bouton **Aide** :

   Les informations suivantes sont affichées :

   # **Ordinateurs gérés** : nombre d'ordinateurs gérés que votre licence vous autorise à gérer. Les **ordinateurs gérés** sont des appareils figurant dans l'inventaire et qui 1) sont équipés d'un système d'exploitation Windows, Mac, Linux ou UNIX, 2) sont classés en tant que PC ou serveurs et 3) n'ont pas été ajoutés à l'inventaire manuellement, via WSAPI ou via une application de gestion des appareils mobiles.

   # **Ordinateurs surveillés** : Nombre d'ordinateurs surveillés que votre licence vous autorise à gérer. Les **ordinateurs surveillés** sont des serveurs 1) qui respectent les critères correspondant aux ordinateurs gérés et 2) pour lesquels la fonction de surveillance est activée.

   # **Actifs** : Les **actifs** pris en compte dans le calcul de votre limite de licences incluent tous les appareils qui 1) ont été ajoutés à l'inventaire mais ne correspondent pas à la définition des ordinateurs gérés ni des serveurs surveillés, et 2) n'ont pas été ajoutés à l'inventaire manuellement, via WSAPI ou via une application de gestion des appareils mobiles. Il peut s'agir, par exemple, d'imprimantes, de projecteurs, d'équipement réseau ou encore de périphériques de stockage. Les actifs que vous créez et gérez via le composant Gestion des actifs ne sont pas pris en compte dans le calcul de la limite de licences.

   # votre contrat de licence produit vous autorise à gérer un nombre spécifié de périphériques. Sachez que même les périphériques introuvables ou inutilisés sont comptabilisés. Les périphériques ajoutés à l'inventaire manuellement ou via l'API ne sont par contre pas décomptés. Pour plus d'informations, voir http://quest.com/docs/Product_Guide.pdf. pour augmenter le nombre de périphériques sous licence, accédez au site Web Quest : https://quest.com/buy.

   # Si le nombre de licences est compris dans le seuil de 25 unités par rapport à la limite, une alerte d'avertissement s'affiche dans la liste de notification de l'utilisateur. Lorsque le nombre de licences serveur atteint la limite, une alerte d'erreur s'affiche. En outre, lorsque la limite de licence est atteinte et qu'un

agent tente d'ajouter un nouvel appareil, une alerte d'erreur s'affiche. Pour plus d'informations sur les notifications d'utilisateur, voir Gestion des notifications de l'utilisateur.

Expiration : Date d'expiration de la licence, au format `année/mois/jour`

> **REMARQUE:** lorsque la maintenance de l'appliance expire, certaines fonctionnalités, telles que la prise en charge des correctifs, ne sont plus disponibles. Cela entraîne une alerte d'erreur sur le tableau de bord Accueil. Pour renouveler votre licence, rendez-vous sur https://support.quest.com/contact-us/renewals. Pour en savoir plus sur le tableau de bord, voir Utilisation du composant Page d'accueil.

Composants : composants activés avec votre licence.

Facultatif : afficher le numéro de série du produit, le numéro de modèle, les conditions de licence et les attributions de codes tiers. Voir Affichage de la version, du modèle et des informations de licence de l'appliance.

À propos des mises à jour logicielles de l'appliance

L'appliance interroge quotidiennement les serveurs sur Quest pour savoir si des mises à jour logicielles sont disponibles. Ces mises à jour sont appelées « mises à jour annoncées ».

Si des mises à jour sont disponibles, une alerte s'affichera sur la *Page d'accueil* de la **Console d'administration** lors de votre prochaine connexion en tant qu'administrateur.

Rubriques connexes

Téléchargement manuel d'un fichier de mise à jour sur l'appliance.

À propos des étiquettes

les étiquettes sont des conteneurs qui vous permettent d'organiser et de classer des éléments, tels que des périphériques, de façon à pouvoir les gérer sous forme de groupe.

Par exemple, vous pouvez utiliser des étiquettes pour identifier tous les périphériques basés sur le même système d'exploitation ou au même emplacement géographique. Vous pouvez ensuite lancer des actions, telles que la distribution de logiciels ou le déploiement de correctifs, sur l'ensemble des périphériques identifiés par cette étiquette. Les étiquettes peuvent être affectées manuellement à des éléments spécifiques ou automatiquement à des éléments qui sont associés à certains critères, tels que des requêtes SQL ou LDAP.

Vous pouvez ajouter des étiquettes à partir de la section *Étiquettes*, ainsi qu'à partir des autres sections de la **Console d'administration** où des étiquettes sont utilisées, telles que la page *Appareils*.

Les étiquettes disponibles sont les suivantes :

- **Étiquettes** : étiquettes appliquées manuellement et servant à organiser les utilisateurs, les périphériques, les logiciels, les installations infogérées, etc. Voir Gestion des étiquettes manuelles.
- **Étiquettes dynamiques** : étiquettes qui sont appliquées et supprimées automatiquement sur la base des critères que vous spécifiez. Par exemple, pour suivre les ordinateurs portables dans un bureau donné, utilisez une étiquette intitulée « Bureau de San Francisco » et ajoutez une étiquette dynamique basée sur la plage d'adresses IP ou le sous-réseau des périphériques situés au bureau de San Francisco. Chaque fois qu'un périphérique appartenant à la plage d'adresses IP est inventorié, il est automatiquement étiqueté « San Francisco ». Inversement, dès que le périphérique ne fait plus partie de la plage d'adresses IP et qu'il entre de nouveau dans l'inventaire, l'étiquette est automatiquement supprimée. Voir Gestion des étiquettes dynamiques.
- **Étiquettes LDAP** : étiquettes qui sont appliquées ou supprimées automatiquement pour des utilisateurs ou des périphériques en fonction de requêtes LDAP ou Active Directory®. Voir Gestion des étiquettes LDAP.

Rubriques connexes

Gestion des étiquettes dynamiques

Gestion des étiquettes LDAP

Recherche d'informations et filtrage de listes

Vous pouvez effectuer des recherches dans les bases de données de l'appliance et filtrer les pages de liste, afin de trouver des informations sur l'appliance.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez effectuer des recherches dans la base de données de chaque organisation séparément. Il est impossible d'effectuer des recherches sur l'ensemble des organisations ou au niveau Système.

Recherche au niveau Admin

Vous pouvez rechercher des informations sur l'appliance en lançant des recherches dans les bases de données du niveau admin.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez effectuer des recherches dans la base de données de chaque organisation séparément. Il est impossible d'effectuer des recherches sur l'ensemble des organisations ou au niveau Système.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Cliquez sur le bouton *Rechercher* situé en haut à droite de la page pour afficher le champ *Rechercher*. Saisissez ensuite au moins quatre caractères dans le champ *Recherche globale* et appuyez sur la touche Entrée ou Retour. L'illustration suivante représente ce champ *Recherche* :**

   - **Cliquez sur Page d'accueil > Rechercher. Tapez ensuite au moins quatre caractères dans le champ *Rechercher* situé au-dessus de la liste et appuyez sur la touche Entrée ou Retour. L'illustration suivante représente ce champ *Recherche* :**

Tip: **CONSEIL:** utilisez le symbole de pourcentage (%) en tant que caractère générique. Vous pouvez, par exemple, insérer le symbole de pourcentage dans une chaîne de recherche pour retrouver tous les éléments correspondant aux critères indiqués avant et après le symbole de pourcentage.

Recherche simple au niveau de la page

La recherche simple au niveau de la page permet de rechercher des informations sur la page en cours.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Accédez à une page de listes. Par exemple, dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**. La page *Périphériques* s'ouvre.
3. Sur la page de liste, *Périphériques* dans notre exemple, entrez le texte recherché dans le champ **Rechercher** situé en haut à droite de la page. Appuyez sur la touche **Entrée** ou **Retour** pour commencer la recherche au niveau de la page.

   L'illustration suivante présente le champ *Recherche au niveau de la page* **:**

Tip: **CONSEIL:** utilisez le symbole de pourcentage (%) en tant que caractère générique. Vous pouvez, par exemple, insérer le symbole de pourcentage dans une chaîne de recherche pour retrouver tous les éléments correspondant aux critères indiqués avant et après le symbole de pourcentage.

Recherche au niveau de la page à l'aide des options avancées

La fonction de recherche avancée au niveau de la page permet de rechercher des informations sur la page active en spécifiant différentes combinaisons de critères. La recherche avancée au niveau de la page est disponible sur la plupart des pages de liste, telles que les pages *Périphériques* et *Logiciels*.

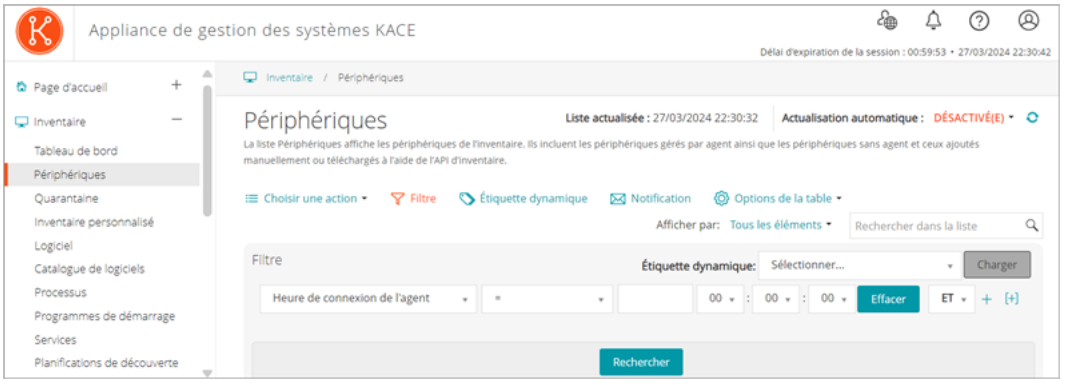
Exemple : Rechercher des appareils gérés à l'aide du critère Filtre

Cet exemple illustre l'utilisation de la recherche avancée au niveau de la page pour rechercher des périphériques Windows dont l'espace disque est faible.

Lorsqu'un utilisateur étendu effectue une recherche avancée sur les périphériques et que son rôle d'utilisateur est associé à une étiquette dynamique, les résultats comprennent uniquement les périphériques associés à l'étiquette dynamique. Pour voir d'autres périphériques, vous pouvez modifier la portée de l'étiquette dynamique, selon les besoins. Pour plus d'informations sur la façon de configurer une portée de périphérique pour un rôle d'utilisateur, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur. Pour plus de détails sur les étiquettes dynamiques, voir Gestion des étiquettes dynamiques.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
2. Cliquez sur l'onglet **Filtre** au-dessus de la liste *Appareils*, à droite.

Le volet *Recherche avancée* **s'affiche.**



3. Spécifiez les critères de recherche requis pour identifier les périphériques Windows :

   `Système d'exploitation : Nom | contient | Windows`

4. Sélectionnez **ET** dans la liste déroulante des opérateurs, cliquez sur **Ajouter une ligne** pour créer une ligne, puis indiquez les critères permettant de rechercher les périphériques qui disposent de peu d'espace disque :

   `Informations sur les lecteurs : Capacité % disque | > | 95`

5. Cliquez sur **Rechercher**.

La liste s'actualise et indique les périphériques qui présentent les critères spécifiés.

Créer des étiquettes dynamiques et des notifications à l'aide du critère Recherche avancée

Vous pouvez ajouter des étiquettes dynamiques ainsi que des notifications en vous servant de critères compris dans le panneau *Recherche avancée*.

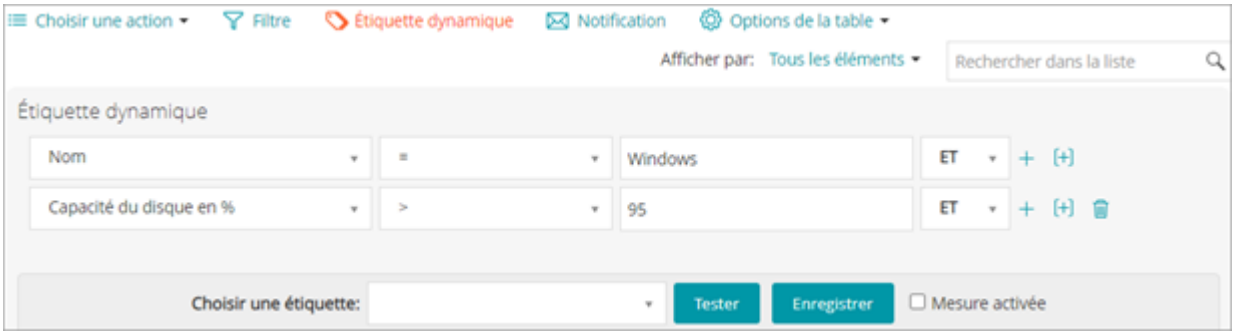
Lorsqu'un utilisateur étendu effectue une recherche avancée sur les périphériques et que son rôle d'utilisateur est associé à une étiquette dynamique, les résultats comprennent uniquement les périphériques associés à l'étiquette dynamique. Pour voir d'autres périphériques, vous pouvez modifier la portée de l'étiquette dynamique, selon les besoins. Pour plus d'informations sur la façon de configurer une portée de périphérique pour un rôle d'utilisateur, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur. Pour plus de détails sur les étiquettes dynamiques, voir Gestion des étiquettes dynamiques.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Accédez à une page de listes. Par exemple, dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire** pour afficher la page *Périphériques*.
3. Cliquez sur l'onglet *Filtre* au-dessus de la liste de droite et entrez les critères de recherche.

   Voir Exemple : Rechercher des appareils gérés à l'aide du critère Filtre.

4. Cliquez sur l'onglet **Étiquette dynamique** figurant au-dessus de la liste, à droite.

   Le panneau *Étiquette dynamique* **s'affiche et les critères de recherche sélectionnés restent disponibles.**



5. Dans la liste déroulante *Choisir une étiquette*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   - **Sélectionnez une étiquette existante à associer à l'étiquette dynamique. Tapez dans le champ** *Choisir une étiquette* **pour effectuer une recherche parmi les étiquettes existantes.**

     REMARQUE: si vous sélectionnez un groupe d'étiquettes à la place d'une étiquette, vous ne pourrez pas appliquer l'étiquette dynamique à un calendrier d'exécution de correctifs. Les calendriers d'exécution de correctifs peuvent uniquement utiliser des étiquettes dynamiques basées sur un seul élément.

   - **Saisissez un nouveau nom d'étiquette dynamique dans le champ** *Choisir une étiquette***, puis appuyez sur Entrée ou Retour.**

     REMARQUE: appuyez sur **Entrée** ou **Retour** après avoir renseigné un nouveau nom d'étiquette dynamique pour déplacer le texte du champ Recherche vers le champ Étiquette.

6. Cliquez sur **Créer**.

   Les étiquettes dynamiques sont appliquées comme suit :

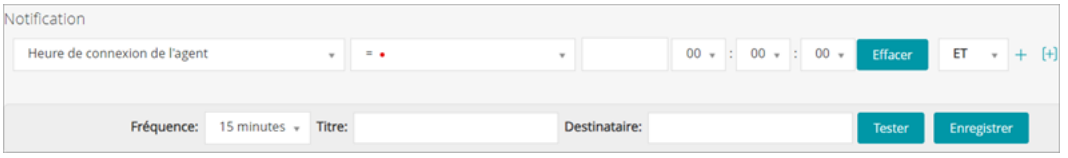
   # Les étiquettes dynamiques sont automatiquement appliquées aux périphériques ou supprimées de ceux-ci lorsqu'ils s'enregistrent auprès de l'appliance, selon que les périphériques répondent ou non aux critères spécifiés.

   # Si une étiquette dynamique d'application est modifiée via **Page d'accueil** > **Étiquettes** > **Étiquettes dynamiques**, elle est appliquée ou supprimée immédiatement dans toutes les applications.

   # Toutes les étiquettes dynamiques sont automatiquement appliquées aux applications ou supprimées de ces dernières lorsque les éléments sont mis à jour sur la page *Inventaire* > *Logiciels*, selon que les éléments répondent ou non aux critères spécifiés.

7. Cliquez sur l'onglet **Notification** figurant au-dessus de la liste, à droite.

   Le panneau *Notification* **s'affiche et les critères de recherche sélectionnés restent disponibles.**



8. Indiquez les informations suivantes :

Champ	Description
Titre	Informations qui doivent être indiquées dans la ligne *Objet* de l'e-mail.
Destinataire	Adresse(s) e-mail des destinataires. Les adresses de messagerie doivent être des adresses complètes. Pour envoyer un e-mail à plusieurs destinataires,

Champ	Description
	séparez les adresses par des virgules ou utilisez des listes de distribution d'e-mails.
Fréquence	Fréquence à laquelle l'appliance exécute la requête pour comparer les critères sélectionnés aux éléments de l'inventaire. Si les critères sont remplis, la notification est envoyée.

9. **Facultatif** : pour vérifier les critères, cliquez sur **Tester la notification**.

   La liste est actualisée et affiche les éléments qui présentent les critères spécifiés. Aucune notification par e-mail n'est envoyée pendant le test.
10. Cliquez sur **Créer une notification**.

La notification est ajoutée et apparaît sur la page *Alertes par e-mail*.

Pour plus d'informations sur la programmation de la fréquence des notifications, voir Modifier les planifications de notifications.

Rubriques connexes

Exemple : Rechercher des appareils gérés à l'aide du critère Filtre

Chargement d'étiquettes dynamiques à partir de l'onglet Filtre

Vous pouvez charger des étiquettes dynamiques à partir des pages de listes sur lesquelles s'affiche l'onglet *Filtre*.

Lorsqu'un utilisateur étendu effectue une recherche avancée sur les périphériques et que son rôle d'utilisateur est associé à une étiquette dynamique, les résultats comprennent uniquement les périphériques associés à l'étiquette dynamique. Pour voir d'autres périphériques, vous pouvez modifier la portée de l'étiquette dynamique, selon les besoins. Pour plus d'informations sur la façon de configurer une portée de périphérique pour un rôle d'utilisateur, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur. Pour plus de détails sur les étiquettes dynamiques, voir Gestion des étiquettes dynamiques.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Accédez à une page de listes. Par exemple, cliquez sur **Inventaire** pour afficher la liste des *Périphériques*.
3. Cliquez sur l'onglet Filtre au-dessus de la liste de droite pour afficher le panneau *Filtre*.
4. Dans la partie supérieure du panneau *Filtre*, dans la liste déroulante *Étiquette dynamique*, sélectionnez l'étiquette dynamique que vous souhaitez charger.

   La liste déroulante affiche les étiquettes dynamiques correspondant à la page de listes que vous affichez. Par exemple, sur la page *Périphériques*, la liste déroulante affiche Étiquettes dynamiques de périphérique. Les étiquettes s'affichent uniquement si le code SQL sous-jacent n'a pas été modifié en dehors de l'Assistant Étiquette dynamique. Cela est dû au fait que l'Assistant ne permet pas d'afficher du code SQL personnalisé.
5. Cliquez sur **Charger**.

Le critère de l'étiquette dynamique sélectionnée s'affiche dans le panneau *Filtre*.

Création des affichages personnalisés à l'aide du critère Filtre

Vous pouvez créer des affichages personnalisés à l'aide du critère Filtre. Les affichages personnalisés affichent des listes à l'aide du critère Filtre prédéfini. Les affichages personnalisés sont disponibles sur les pages de listes comme la page *Catalogue de logiciels*, la page *Actifs* et la page *Tickets* du Service Desk.

Les affichages personnalisés sont propres à chaque utilisateur. Les utilisateurs ne peuvent pas accéder aux affichages personnalisés créés par d'autres utilisateurs.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Accédez à une page qui propose l'option Affichage personnalisé, telle que la page du *Catalogue de logiciels* et des *Actifs*.
3. Cliquez sur l'onglet **Filtre** en haut à droite de la page et entrez les critères de recherche.
4. Cliquez sur l'onglet **Affichage personnalisé** en haut à droite de la page pour afficher le panneau *Affichage personnalisé*.
5. Sélectionnez le critère Affichage personnalisé. Par exemple, pour créer sur la page du *Catalogue de logiciels* un affichage qui présente tous les périphériques Windows dotés d'applications dont l'utilisation est mesurée dans la catégorie Applications d'infrastructure, procédez comme suit :
   a. Spécifiez le critère nécessaire pour trouver les applications appartenant à la catégorie Applications d'infrastructure :

      `Catégorie | = | Applications d'infrastructure`

   b. Sélectionnez **ET** dans la liste déroulante des opérateurs et cliquez sur **Ajouter une ligne** pour ajouter une nouvelle ligne.
   c. Spécifiez le critère nécessaire pour trouver les applications dont l'utilisation est mesurée :

      `Mesuré(e) | est | vrai`

   d. Sélectionnez **ET** dans la liste déroulante des opérateurs et cliquez sur **Ajouter une ligne** pour ajouter une nouvelle ligne.
   e. Spécifiez les critères de recherche requis pour identifier les périphériques Windows :

      `Plate-forme | = | Windows`

6. **Facultatif** : cliquez sur **Tester** pour actualiser la liste et afficher les éléments qui répondent aux critères spécifiés.
7. Dans le champ *Nom de la vue*, saisissez un nom pour l'affichage personnalisé, puis cliquez sur **Créer**.

L'affichage personnalisé apparaît dans la liste déroulante *Afficher par*.

Rubriques connexes

Exemple : Rechercher des appareils gérés à l'aide du critère Filtre

Accès à la documentation produit

La **Console d'administration** vous permet d'effectuer des recherches dans les aides et la documentation. Cela vous permet également de consulter des articles de la base de connaissances et de discuter avec des spécialistes produit si besoin est.

1. Connectez-vous à la Console utilisateur, à la Console d'administration ou à la Console système.
2. Dans la partie supérieure droite de la Console d'administration, cliquez sur **Aide**.

   Un volet d'aide s'affiche à droite avec des informations générales sur la page Console d'administration concernée. En bas du volet d'aide se trouvent les boutons suivants :

   # **Guide de l'administrateur de l'appliance** ( ) : fournit un accès au contenu de l'aide de l'Appliance de gestion des systèmes KACE.

   # **Base de connaissances** ( ) : vous permet de consulter des articles de la base de connaissances en lien avec la page **Console d'administration** concernée.

   > **REMARQUE:** cette option est uniquement disponible dans la **Console d'administration** et la Console système. Elle est absente de la **Console utilisateur**.

   # **Didacticiels vidéo** ( ) : vous permet de consulter des vidéos de formation en lien avec la page **Console d'administration** concernée. Vous pouvez lire une vidéo dans le volet d'aide, dans une fenêtre plus petite en dehors de la page sélectionnée ou sur la page cible de la base de connaissances qui héberge la vidéo.

   > **REMARQUE:** cette option est uniquement disponible si des vidéos connexes existent sur le portail de support. Elle ne s'affiche que dans la **Console d'administration** et la Console système. Elle est absente de la **Console utilisateur**.

   # **Chat** ( ) : engagez une discussion avec un spécialiste produit de l'Appliance de gestion des systèmes KACE.

   > **REMARQUE:** cette option est uniquement disponible dans la **Console d'administration** et la Console système. Elle est absente de la **Console utilisateur**.

   # **Ouvrir un ticket** ( ) : liens vers la page Support (https://support.quest.com/create-service-request) vous permettant de créer une demande de service.

   > **REMARQUE:** cette option est uniquement disponible dans la **Console d'administration** et la Console système. Elle est absente de la **Console utilisateur**.

   # **Support** ( ) : liens vers la page **Paramètres > Support**. Cette page fournit des ressources permettant de résoudre les problèmes de gestion du système et de contacter le **Support Quest**.

   > **REMARQUE:** cette option est uniquement disponible dans la **Console d'administration** et la Console système. Elle est absente de la **Console utilisateur**.

   # **Application mobile** ( ) : affiche une boîte de dialogue avec des liens de téléchargement de l'application mobile KACE GO. L'application est disponible pour les plateformes iOS et Android.

   > **REMARQUE:** cette option est proposée si l'appliance est configurée pour interagir avec l'application mobile K1 GO. Elle ne s'affiche que dans la **Console d'administration** et la Console système. Elle ne s'affiche pas dans la **Console utilisateur**. Pour plus d'informations sur l'activation de l'accès mobile, voir Configuration de l'accès à l'appareil mobile.

   # **À propos de** ( ) : affiche des informations sur l'installation de l'Appliance de gestion des systèmes KACE.

   > **REMARQUE:** cette option est uniquement disponible dans la **Console d'administration** et la Console système. Elle est absente de la **Console utilisateur**.

3. Cliquez sur un lien dans la rubrique d'aide au niveau de la page.

Le principal système d'aide s'affiche avec la rubrique sélectionnée.

4. Cliquez sur l'onglet **Rechercher** dans le panneau de gauche du système d'aide.

Tous les termes utilisés doivent inclure une variable logique implicite ET une instruction. Par exemple, si vous recherchez provisioning Windows, la fonctionnalité de recherche affiche des résultats contenant les deux termes.

Tip: **CONSEIL:** pour obtenir une version PDF du système d'aide, cliquez sur le bouton Acrobat à droite de la barre principale de navigation du système d'aide ( ).

5. **Console d'administration ou Console système uniquement**. Recherche des articles de la base de connaissances en lien avec la Console d'administration concernée ou la page de Console système.
   a. En bas du volet d'aide, cliquez sur .

      Le volet d'aide affiche une liste d'articles de la base de connaissances correspondants.

   REMARQUE: les articles de la base de connaissances sont pour le moment uniquement disponibles en anglais.

   b. Utilisez les boutons de navigation pour rechercher un article spécifique.
   c. Recherchez un mot clé précis dans les articles répertoriés, selon vos besoins.
   d. Lorsque vous trouvez un article, cliquez sur le lien dans le volet d'aide.

      L'article de la base de données sélectionné s'affiche dans un nouvel onglet de votre navigateur.

   Impo **IMPORTANT: pour voir le contenu des articles, vous devez vous connecter au site de Support Quest à l'aide de vos identifiant et mot de passe Quest.**

6. **Console d'administration ou Console système uniquement**. Recherche des articles de la base de connaissances en lien avec la Console d'administration concernée ou la page de Console système.
   a. En bas du volet d'aide, cliquez sur .

      Le volet d'aide affiche une liste de vidéos de formation correspondantes.

   REMARQUE: pour voir le contenu des vidéos, vous devez vous connecter au site de Support Quest à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe Quest. Les vidéos de formation sont actuellement uniquement disponibles en anglais.

   b. Utilisez les boutons de navigation pour rechercher une vidéo spécifique, selon le cas.
   c. Pour lire une vidéo, cliquez sur le bouton de lecture.

      La lecture de la vidéo sélectionnée commence dans le volet d'aide.

   d. Poursuivez la lecture d'une vidéo dans le volet d'aide ou utilisez une autre option d'affichage, telle que *Picture-in-Picture*, *Fullscreen*ou *Popout Player*, pour l'afficher en dehors de la page sélectionnée. Ces commandes sont situées au bas de la vidéo.
7. **Console d'administration ou Console système uniquement**. Discutez avec un spécialiste produit.
   a. Cliquez sur .

      La boîte de dialogue *Discussion avec le support technique* **s'affiche.**

   b. Saisissez votre *nom complet*, votre *adresse e-mail* et l'*objet de votre discussion*, le cas échéant, puis cliquez sur **Lancer la conversation**.

      La boîte de dialogue *Discussion avec le support technique* **s'actualise et affiche une liste des articles de la base de connaissances (KB) existants pouvant contenir des informations sur la rubrique spécifiée. La liste des rubriques peut s'afficher sur plusieurs pages, selon le type d'informations demandées.**

c. Consultez la liste des articles de la base de connaissances. Utilisez les commandes de navigation situées au bas de la liste, le cas échéant. Pour lire un article de la base de connaissances, cliquez sur son titre dans la liste.

d. Si aucun des articles de la base de connaissances répertoriés ne fournit les informations dont vous avez besoin, cliquez sur **Aucune des solutions ci-dessus n'a résolu mon problème. Continuer avec la discussion**.

> **REMARQUE:** vous pouvez utiliser cette fonctionnalité lorsque des spécialistes produit sont disponibles pour répondre à vos questions. Si la messagerie instantanée n'est pas disponible, cela est indiqué dans la boîte de dialogue.

La boîte de dialogue *MESSAGERIE INSTANTANÉE* **s'affiche. Les champs** *Nom complet*, *Adresse e-mail* **et** *Objet de votre discussion* **sont renseignés à l'aide des informations spécifiées dans la boîte de dialogue** *Discussion avec le support technique***.**

e. Cliquez sur **Lancer la conversation**.

La boîte de dialogue *MESSAGERIE INSTANTANÉE* **s'actualise.**

f. Dans la boîte de dialogue *MESSAGERIE INSTANTANÉE*, saisissez votre question, puis cliquez sur **ENVOYER** pour commencer à discuter avec un spécialiste produit.

8. **Console d'administration ou Console système uniquement**. Ouvrez un ticket de support.

a. Cliquez sur .

Votre navigateur affiche la page *Soumettre une demande de service* **(https://support.quest.com/create-service-request) dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre.**

b. Utilisez cette page pour ouvrir un ticket de service.

9. **Console d'administration ou Console système uniquement**. Cliquez sur .

La page Paramètres > Support s'affiche. Cette page fournit des ressources permettant de résoudre les problèmes de gestion du système et de contacter le Support Quest.

10. **Console d'administration ou Console système uniquement, lorsque l'accès mobile est activé sur l'appliance.**

> **REMARQUE:** pour savoir comment activer l'accès mobile, voir Configuration de l'accès à l'appareil mobile.

a. Cliquez sur .

Une boîte de dialogue s'affiche pour vous permettre de télécharger KACE GO. L'application est disponible pour les plateformes iOS et Android depuis leurs boutiques en ligne respectives.

b. Cliquez sur le lien correspondant à votre système d'exploitation d'appareil mobile pour télécharger l'application.

Pour plus d'informations sur le téléchargement et la configuration de KACE GO, voir Téléchargement et utilisation de KACE GO.

11. **Console d'administration ou Console système uniquement**. Vérifiez les informations sur l'installation de l'Appliance de gestion des systèmes KACE.

a. Cliquez sur .

Une boîte de dialogue avec les informations de produit s'affiche.

b. Pour la fermer, cliquez sur **Fermer**.

12. Pour fermer le volet d'aide, cliquer sur **Besoin d'aide**.

Connexion à la Console d’administration : première connexion après la configuration réseau initiale

Après avoir configuré les paramètres réseau et redémarré l’appliance, vous pouvez vous connecter à la **Console d’administration** de l’appliance à partir de tout ordinateur du réseau local (LAN).

Lors de la première connexion après la configuration réseau initiale, vous devez indiquer la clé de licence de l'appliance et définir le mot de passe du compte **admin**.

> **REMARQUE:** Votre paramètre de navigateur détermine la langue utilisée pour la **Console d’administration** au cours de votre première connexion. Pour changer ce paramètre après la première connexion, voir Configuration des paramètres régionaux.

1. Ouvrez un navigateur Web et saisissez l’adresse URL de la Console d’administration :

   `http://appliance_hostname/admin`. Par exemple, `http://kace_sma/admin`.

2. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Clé de licence	Saisissez la clé de licence que vous avez reçue dans le courrier électronique de **bienvenue** envoyé par Quest. N'oubliez pas d'inclure les tirets. Si vous ne disposez d’aucune clé de licence, contactez le **Support Quest** à l’adresse https://support.quest.com/contact-support.
Mot de passe	Entrez un mot de passe pour le compte **admin** par défaut, qui est le compte que vous utilisez pour vous connecter à la **Console d’administration** de l’appliance. Le compte **admin** par défaut est le seul compte défini sur l'appliance à ce stade. Si vous oubliez le mot de passe de ce compte, il vous faudra probablement rétablir les paramètres d'usine par défaut du système, ce qui peut entraîner une perte de données. **REMARQUE:** si vous disposez de plusieurs types d’appliances KACE, Quest vous recommande d’utiliser un mot de passe identique pour le compte **admin** de chaque appliance. L'utilisation d'un mot de passe commun vous permet de lier les appliances entre elles par la suite.
Nom de l'entreprise	Saisissez le nom de votre entreprise ou organisation.
Fuseau horaire	Sélectionnez le fuseau horaire dans lequel l'appliance est située.

3. Cliquez sur **Appliquer les paramètres et redémarrer**.

L'appliance redémarre.

4. Lorsque l'appliance a redémarré, réactualisez la page du navigateur.
5. Acceptez le contrat de licence de l'utilisateur final, puis connectez-vous en utilisant l'ID de connexion `admin` et le mot de passe choisi sur la page de configuration initiale.
6. Activez ou désactivez les cases à cocher situées en regard des champs de notification pour activer ou désactiver les notifications par e-mail pour le compte d'administration. Vous pouvez modifier ces paramètres par la suite si nécessaire. Voir Gérer les notifications par e-mail transmises aux administrateurs de l'appliance.

Option	Description
Activer les notifications de sécurité Quest	Activez Quest pour envoyer des notifications de sécurité à l'adresse e-mail de l'administrateur. Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les comptes administrateurs du niveau système. Elle n'est pas disponible pour les comptes d'administration du niveau admin ni pour les comptes d'utilisateurs non-administrateurs.
Activer les notifications de ventes et de marketing Quest	Activez Quest pour envoyer des notifications relatives aux activités commerciales et marketing à l'adresse e-mail de l'administrateur. Cette fonction est disponible uniquement pour les comptes d'administration du niveau système. Elle n'est pas disponible pour les comptes d'administration du niveau admin ou ni pour les comptes d'utilisateurs qui ne sont pas des administrateurs.

La **Console d'administration** s'affiche et vous pouvez utiliser l'appliance.

Mise en route

Pour utiliser l’appliance, vous devez la paramétrer en fonction de votre configuration réseau.

Vous pouvez également définir des étiquettes, une authentification utilisateur, des partages de réplication, des modes de gestion des informations d'identification et des actifs, ainsi que la conformité des licences et les fonctionnalités du Service Desk en fonction des exigences de votre environnement. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez ajouter ou modifier des organisations et leurs paramètres selon vos besoins.

Configuration de l'appliance

La configuration de l'appliance consiste à paramétrer les paramètres de sécurité, réseau, régionaux et autres sur l'appliance.

Configuration requise et caractéristiques

Les caractéristiques techniques de l’appliance décrivent la capacité de l’appliance et la configuration requise pour gérer les appareils.

Pour obtenir les informations les plus récentes sur le matériel de l’appliance, la configuration requise pour les appareils gérés, ainsi que la configuration du navigateur pour accéder à la **Console d’administration**, consultez les *Caractéristiques techniques* sur la page de la documentation du produit : https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/technical-documents.

Mise sous tension de l’appliance et connexion à la Console d’administration

Lorsque vous mettez l’appliance sous tension pour la première fois, vous pouvez vous connecter à la **Console d’administration** de l’appliance depuis n’importe quel ordinateur sur votre réseau local, à condition qu’un serveur DHCP soit disponible pour attribuer une adresse IP à l’appliance. Cela vous permet d'utiliser l'assistant d'installation afin de configurer les paramètres réseau initiaux.

- Si vous utilisez la version virtuelle de l’appliance, téléchargez le logiciel de l’appliance et configurez l’infrastructure de virtualisation. Pour plus d'informations, consultez le guide d'installation de l'appliance virtuelle. rendez-vous sur https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/release-notes-guides.
- Si vous installez une version physique de l'appliance, lisez et suivez les instructions figurant dans le document **Mise en route du système Dell PowerEdge 430** et toutes les instructions de sécurité concernant cette appliance. L'appliance Quest est une plateforme spécialement configurée qui ne demande aucune installation ou suppression de composants internes, ni de mise à jour du micrologiciel ou de modification des paramètres du BIOS. Pour configurer l'appliance, suivez uniquement les instructions contenues dans le présent document.
- Saisissez le nom d'hôte de l'appliance dans l'enregistrement « A » de votre serveur DNS (Domain Name System) interne. L'enregistrement A définit le nom d'hôte de l'enregistrement MX et permet, par conséquent, aux utilisateurs d'envoyer des tickets par courrier électronique au Service Desk. Par défaut, le nom d'hôte de l'appliance est `k1000`, mais vous êtes libre de le modifier au cours de la configuration initiale.
- Décidez s'il convient d'utiliser ou non une infrastructure Split DNS. L’utilisation d’une infrastructure Split DNS est utile si l’appliance se connecte à Internet au moyen d’un proxy inverse ou si elle est placée dans un réseau de

périmètre ou un sous-réseau filtré. La zone DMZ permet d'ajouter un niveau de sécurité supplémentaire à un réseau LAN (Local Area Network).

- (Facultatif) Obtenez une adresse IP statique pour l'appliance.

Si aucun serveur DHCP n'est disponible, vous pouvez configurer les paramètres réseau à l'aide de la **Console de ligne de commande**. Voir Accès à la console de ligne de commande.

REMARQUE: pour plus d'informations concernant la connexion à KACE SMA en tant que Service, voir le **KACE as a Service Setup Guide (Guide de configuration de KACE en tant que Service)**. rendez-vous sur https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/release-notes-guides.

1. Si vous configurez la version virtuelle de l'appliance, mettez la machine virtuelle sous tension pour démarrer l'appliance.

   Ce premier démarrage nécessite entre 5 et 10 minutes.

   L'écran de connexion de la Console de ligne de commande indique les paramètres réseau DHCP de l'appliance.
2. Sur tout ordinateur connecté à votre réseau local, ouvrez un navigateur et accédez à l'URL indiquée sur l'écran de connexion à la Console de ligne de commande. Par exemple, `http://kace_sma.local/admin`.

   La page *Contrat de transaction du logiciel* **apparaît.**
3. Acceptez le contrat.

   L'assistant *Installation initiale* **s'affiche.**
4. Vérifiez que vous disposez de toutes les informations nécessaires pour configurer l'appliance, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Vérifiez les informations de la page *Console de support de diagnostic* qui s'affiche, et conservez la clé secrète et les jetons hors ligne en lieu sûr, comme demandé.
6. À la page *Paramètres de licence et d'administrateur*, fournissez les informations suivantes :

Option	Description
Clé de licence	Saisissez la clé de licence que vous avez reçue dans le courrier électronique de **bienvenue** envoyé par Quest. N'oubliez pas d'inclure les tirets. Si vous ne disposez d'aucune clé de licence, contactez le **Support Quest** à l'adresse https://support.quest.com/contact-support.
Nom de l'entreprise	Nom de votre entreprise ou organisation.
E-mail de l'administrateur	Adresse e-mail à laquelle vous souhaitez recevoir les communications de Quest.
Mot de passe	Mot de passe du compte **admin** par défaut, qui est le compte que vous utilisez pour vous connecter à la **Console d'administration** de l'appliance. Le compte **admin** par défaut est le seul compte défini sur l'appliance à ce stade. Si vous oubliez le mot de passe de ce compte, il vous faudra probablement rétablir les paramètres d'usine par défaut du système, ce qui peut entraîner une perte de données.

Option	Description
	REMARQUE: si vous disposez de plusieurs types d'appliances KACE, Quest vous recommande d'utiliser un mot de passe identique pour le compte **admin** de chaque appliance. L'utilisation du même mot de passe de compte administrateur vous permet de lier les appliances entre elles par la suite. Voir Liaison d'appliances Quest KACE.
Authentification bifactorielle	Si vous voulez fournir une sécurité accrue aux utilisateurs se connectant à l'appliance, définissez cette option sur *Activé*. Cette fonction ajoute une étape au processus de connexion. Elle s'appuie sur l'application Google Authenticator pour générer des codes de vérification. L'application génère un nouveau code à six chiffres à intervalles réguliers. Lorsque cette option est activée, les utilisateurs sont invités à saisir le code de vérification actif à chaque connexion. **REMARQUE:** si vous activez cette fonctionnalité, assurez-vous que l'horloge du serveur de l'appliance est précise, ainsi que sur le périphérique exécutant Google Authenticator. Google Authenticator s'appuie sur l'heure actuelle pour créer le jeton. Si l'horloge du serveur n'est pas synchronisée avec celles des périphériques exécutant Google Authenticator, la validation du jeton peut échouer, ce qui peut entraîner des verrouillages de comptes.

7. Suivez les instructions affichées à l'écran pour finaliser la configuration initiale.

   Une fois la configuration initiale terminée, l'appliance redémarre, puis la page de connexion à la Console d'administration s'affiche.

   REMARQUE: si vous avez modifié l'adresse IP de l'appliance, utilisez la nouvelle adresse pour afficher la page de connexion.

8. Connectez-vous à la Console d'administration avec l'ID de connexion admin et le mot de passe que vous avez défini lors de la configuration initiale.

   Si l'authentification à deux facteurs a été activée sur la page *Paramètres de licence et d'administrateur*, **la page** *Configurer l'authentification à deux facteurs* **s'affiche.**

9. **Authentification à deux facteurs uniquement**. Suivez les instructions figurant sur la page *Configurer l'authentification à deux facteurs* pour générer un code de vérification Google Authenticator en utilisant votre smartphone. Dans le champ *Code de vérification*, saisissez le code d'authentification Google Authenticator et cliquez sur **Terminer la configuration**. Un nouveau code de vérification est nécessaire pour chaque nouvelle connexion.

Pour ignorer cette étape, cliquez sur Ignorer la configuration. Vous ne pouvez ignorer cette étape que pendant une fenêtre de transition configurée. Pour plus d'informations, voir Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance.

La **Console d'administration** s'affiche et vous pouvez utiliser l'appliance. Les paramètres de votre navigateur déterminent les formats régionaux utilisés pour la date et l'heure qui s'affichent dans la **Console d'administration** lorsque vous vous connectez pour la première fois. Pour plus d'informations sur la modification des paramètres de langue, voir Configuration des paramètres régionaux.

Accès à la console de ligne de commande

La **Console de ligne de commande** est une interface de fenêtre de terminal de l'appliance. Vous pouvez utiliser cette interface pour configurer les paramètres de l'appliance, de la même façon que dans la **Console d'administration** de l'appliance. Cela est utile lorsque le serveur DHCP est indisponible et que vous ne pouvez pas vous connecter à la **Console d'administration**.

La **Console de ligne de commande** n'est pas utilisée en tant que Service avec K1.

1. Si vous disposez d'une version virtuelle de l'appliance, mettez la machine virtuelle sous tension pour démarrer l'appliance.

   L'écran de connexion à la Console de ligne de commande s'affiche.
2. À l'invite de connexion, saisissez :

   Connexion : **`konfig`**

   Mot de passe : `konfig`
3. Choisissez la langue de la Console de ligne de commande. Utilisez les touches fléchées haut et bas pour vous déplacer d'un champ à l'autre.
4. Configurez les paramètres du réseau. Voir Modifier les paramètres du réseau de l'appliance.

   Tip: **CONSEIL:** utilisez les touches fléchées droite et gauche pour sélectionner les options dans un champ et les touches fléchées haut et bas pour vous déplacer d'un champ à l'autre.

5. Appuyez sur la touche fléchée Bas pour déplacer le curseur vers *Enregistrer*, puis appuyez sur la touche **Entrée** ou **Retour**.

   L'appliance redémarre.

Suivi des modifications de configuration

Si les abonnements de l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher les détails concernant les modifications apportées aux paramètres, actifs et objets.

Ces informations incluent la date à laquelle la modification a eu lieu et l'utilisateur à l'origine de la modification (ce qui peut être pratique lors d'un dépannage).

Rubriques connexes

À propos des paramètres d'historique

Configuration des paramètres généraux au niveau du système et au niveau admin

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les paramètres généraux sont disponibles aux niveaux admin et système. Dans le cas contraire, tous les paramètres généraux sont disponibles au niveau admin.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, voir :

- Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé.
- Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation.

Si le composant Organisation n'est pas activé, voir :

- Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation.

Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, configurez les paramètres généraux de l'appliance au niveau du système.

Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation.

1. Accédez à la page système *Paramètres généraux* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Panneau de configuration**.
   c. Dans le *Panneau de configuration*, cliquez sur le lien **Personnaliser les configurations générales** sous la section **Paramètres généraux** pour afficher la page *Paramètres généraux*.
2. Dans l'onglet *Paramètres généraux*, saisissez les informations suivantes :

Option	Description
Nom de l'entreprise	Entrez le nom de votre entreprise.
Paramètres régionaux par défaut	Sélectionnez la langue à utiliser dans la **Console de ligne de commande**, qui utilise le compte d'utilisateur `konfig`.
Suffixe de l'e-mail de l'entreprise	Entrez le domaine à partir duquel vos utilisateurs envoient des e-mails. Par exemple : quest.com.
E-mail de l'administrateur de l'appliance	Entrez l'adresse électronique de l'administrateur de l'appliance. C'est à cette adresse que seront envoyés les messages liés au système et notamment les alertes critiques.
Délai d'expiration de la session	Permet de définir le nombre d'heures d'inactivité avant de fermer la session des utilisateurs et d'exiger une nouvelle connexion. La valeur proposée par défaut est 1. La **Console utilisateur** et la **Console d'administration** ont des compteurs de délai d'expiration de la session afin d'alerter les utilisateurs de cette limite de temps. Seules les périodes d'inactivité sont prises en compte. Le compteur redémarre lorsque l'utilisateur effectue une action qui provoque une interaction entre la console et le serveur de l'appliance (actualisation d'une fenêtre, enregistrement des modifications et changement de fenêtres, par exemple). Lorsque le compteur atteint la limite, l'utilisateur est déconnecté, les modifications non enregistrées sont perdues et l'écran de connexion s'affiche. Le compteur de délai d'expiration de la session apparaît en haut à droite de chaque console.
Activer l'accès aux appareils mobiles	Permet d'activer ou de désactiver l'accès à l'appareil mobile sur l'appliance. L'accès à l'appareil

Option	Description
	mobile permet d'interagir avec l'appliance à l'aide de l'application KACE GO sur les tablettes et smartphones iOS et Android. Les administrateurs peuvent utiliser l'application pour accéder au Service Desk, à l'inventaire et aux fonctions de déploiement d'applications. Voir Configuration de l'accès à l'appareil mobile.
Exiger la sélection d'une organisation à la connexion	Affichez la liste déroulante *Organisation* sur la page de connexion de la **Console d'administration** à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/admin`, où **nom_hôte_appliance** désigne le nom d'hôte de votre appliance. Cela vous permet de choisir une organisation à l'ouverture d'une session. Si cette option est désactivée, la liste déroulante *Organisation* ne s'affiche pas sur la page de connexion et vous pouvez vous connecter uniquement à l'organisation par défaut depuis `http://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. En revanche, si la commutation rapide de l'organisation est activée, vous pouvez passer d'une organisation à l'autre après vous être connecté à l'organisation par défaut.
Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur	Affiche la liste déroulante *Commutation rapide* en haut à droite de la **Console d'administration** près des informations de connexion. Cette liste déroulante permet de contourner la page de connexion lorsque vous passez d'une organisation à une autre. Pour figurer dans la liste déroulante, les organisations doivent posséder le même mot de passe de compte **Admin** ; seules les organisations dont les mots de passe de compte **Admin** correspondent sont répertoriées dans la liste. Pour que les modifications apportées à la liste déroulante apparaissent, vous devez vous déconnecter, puis vous reconnecter.

3. **Facultatif**. Dans la section *Notifications bêta*, indiquez si vous souhaitez participer au programme bêta.

   Les participants au programme bêta reçoivent des notifications lorsqu'une version bêta de l'appliance est disponible. Ces notifications s'affichent sous forme d'alertes dans le tableau de bord d'accueil.

   Ces notifications peuvent cibler des configurations spécifiques. Leur activation ne déclenche pas les mises à niveau automatiques vers les versions bêta ou n'enregistre pas automatiquement cette appliance pour le programme bêta. L'inscription au programme bêta est toujours requise pour participer, et des détails sont fournis dans les notifications.

   Pour plus d'informations sur le tableau de bord d'accueil, voir Utilisation du composant Page d'accueil.

   a. Sélectionnez **Activer les notifications bêta de KACE**.
   b. Si vous souhaitez que ces notifications s'affichent uniquement dans la Console d'administration système, sélectionnez **Restreindre les notifications bêta à l'interface utilisateur du système**.

Si vous laissez cette option désactivée, les notifications bêta s'affichent dans la Console d'administration et la Console d'administration système.

4. Dans la section *Tâches de l'agent* sous l'onglet *Paramètres de l'appareil*, affichez ou configurez le débit des tâches de l'agent KACE :

Option	Description
Dernière mise à jour du débit de traitement des tâches	Cette valeur indique la date et l'heure de la dernière mise à jour du débit de traitement des tâches de l'appliance.
Moyenne de la charge actuelle	La valeur de ce champ représente la charge sur une appliance à un moment donné. Pour que l'appliance fonctionne normalement, la valeur de ce champ doit être comprise entre 0,0 et 10,0.
Débit de traitement des tâches	Valeur gérant la façon dont les tâches planifiées (comme la collecte de l'inventaire, l'exécution des scripts et la mise à jour des correctifs) sont compensées par l'appliance. **REMARQUE:** pour pouvoir augmenter cette valeur, vous devez avoir spécifié une valeur inférieure ou égale à 10 dans le champ Moyenne de la charge actuelle et une valeur supérieure à 15 minutes dans le champ Dernière mise à jour du débit de traitement des tâches.

5. Dans la section *Dupliquer les paramètres (avancés) de détection des ordinateurs*, configurez les options suivantes pour éviter les enregistrements d'appareils en double

Lorsque l'appliance reçoit l'inventaire d'un appareil sans enregistrement d'inventaire existant (déterminé par l'utilisation d'un KUID nouveau/inconnu), elle analyse les propriétés de l'appareil que vous sélectionnez dans cette section pour déterminer s'il s'agit d'un nouvel appareil ou d'un ancien. Si elle détermine que l'appareil appartient à un enregistrement d'inventaire existant, elle fusionne le nouvel enregistrement d'appareil avec l'enregistrement existant.

Option	Description
Critères nécessaires pour une correspondance avec un enregistrement de machine existant	Cochez une ou plusieurs des cases suivantes pour indiquer les propriétés d'appareil que l'appliance doit utiliser pour identifier les appareils potentiellement dupliqués. • **Nom de la machine** • **Numéro de série du BIOS** • **Manufacturer** • **Famille du système d'exploitation**
Adresses MAC	Spécifiez le nombre d'adresses MAC associées à l'enregistrement de la machine que vous souhaitez faire correspondre aux enregistrements d'appareil existants.

6. Dans la section Console utilisateur, modifiez le texte selon vos besoins :

Option	Description
Titre	En-tête qui s'affiche sur la page de connexion de la **Console utilisateur**.
Message d'accueil	Mot de bienvenue ou description de la **Console utilisateur**. Ce texte figure sous le titre de la page de connexion de la **Console utilisateur**.

7. Dans la section *Stratégie d'utilisation acceptable*, sélectionnez les paramètres de stratégie :

Option	Description
Activé(s)	Activez l'appliance pour afficher la stratégie, puis demandez aux utilisateurs d'en accepter les conditions lorsqu'ils accèdent à la **Console d'administration**, à la **Console utilisateur**, à la **Console de ligne de commande**, ou lorsqu'ils se connectent via les protocoles SSH ou FTP.
Titre	Titre de la stratégie à afficher sur la page de connexion de la **Console utilisateur**.
Message	Détails de la stratégie, qui sont affichés sous le *titre* de la page de connexion. Les utilisateurs doivent accepter les termes de la stratégie pour pouvoir se connecter à la **Console utilisateur**.

8. Dans l'onglet *Compte utilisateur du rapport*, spécifiez le mot de passe du système de création de rapports :

Option	Description
Nom d'utilisateur du rapport	(Lecture seule) Nom d'utilisateur employé pour générer des rapports. Le nom d'utilisateur du rapport permet d'accorder l'accès à la base de données (pour des outils de production de rapport supplémentaires), sans donner l'accès en écriture à quiconque.
Mot de passe du rapport	Mot de passe d'utilisateur du rapport. Ce mot de passe n'est utilisé que par le système de génération de rapports et MySQL™.

9. Dans l'onglet *Conservation des données*, sélectionnez le nombre de jours pendant lesquels les informations des journaux doivent être conservées. Les entrées dépassant le nombre de jours indiqué sont automatiquement supprimées du journal. Voir Affichage des journaux de l'appliance.
10. Dans la section *Conservation des notifications de l'utilisateur*, sélectionnez le nombre de jours pendant lesquels les notifications de l'utilisateur doivent être conservées. Les notifications de l'utilisateur dépassant le nombre de jours indiqué sont automatiquement supprimées du volet Notifications. Voir Configuration des notifications de l'utilisateur.
11. Dans l'onglet *Partager avec nous*, sélectionnez des options de partage de données :

    pour valider la licence de produit, Quest collecte des informations de licence minimales, telles que l'adresse MAC de l'appliance, la version du logiciel de l'appliance, la clé de licence et le nombre de périphériques gérés, quelles que soient les options de partage de données sélectionnées dans cette section.

Option	Description
Partager les données d'utilisation de synthèse...	(Recommandé) Permet de partager les informations de synthèse avec Quest. Ces informations indiquent l'état de l'appliance, la durée d'activité et les charges moyennes ainsi que le nombre de périphériques, les installations infogérées et les applications actuellement gérées par l'appliance. Cette option est recommandée, car elle fournit des informations supplémentaires au **Support Quest** lorsque vous demandez de l'aide. Par ailleurs, les données partagées avec Quest servent à planifier l'amélioration des produits.
Partager les données d'utilisation détaillées...	(Recommandé) Partagez les informations détaillées avec Quest et les informations anonymes avec ITNinja.com. Ces informations incluent les rapports d'incidents de l'agent et de l'appliance, les statistiques d'utilisation de l'interface utilisateur, ainsi que les données d'inventaire, comme les titres d'applications. Quest utilise ces informations pour améliorer le catalogue de logiciels, alors que ITNinja utilise les données anonymes pour identifier un contenu pertinent sur http://www.itninja.com et envoyer un flux dynamique de données à la **Console d'administration** de l'appliance. ITNinja.com est un site Web communautaire sur lequel les professionnels informatiques partagent des informations et étudient un grand nombre de problématiques en rapport avec la gestion et le déploiement de systèmes. Le flux ITNinja est une fonctionnalité qui affiche de façon dynamique des astuces de déploiement logiciel et d'autres informations contextuelles sur les pages pertinentes de la **Console d'administration** de l'appliance. Pour activer le flux ITNinja, vous devez sélectionner **Partager les données d'utilisation détaillées...**. Ce paramètre permet de partager des informations de manière anonyme avec ITNinja. Le flux ITNinja est disponible seulement si **Partager les données d'utilisation de synthèse...** est sélectionné. Il est accessible uniquement sur les pages liées aux logiciels ou au déploiement, telles que les pages des détails des logiciels, de l'installation infogérée et de la synchronisation des fichiers. Le flux n'est pas disponible sur la page des détails du *Catalogue de logiciels*. Désactivez cette option pour empêcher l'appliance de partager des données d'inventaire avec la communauté ITNinja. Notez toutefois que le fait de désactiver cette option n'efface pas les informations déjà partagées. Pour plus d'informations, contactez le **Support Quest**.

Option	Description
Partager le diagnostic de correctif Patch étendu	(Recommandé) Partagez le diagnostic de correctif Patch détaillé avec Quest.

12. Pour utiliser des logos et des couleurs d'arrière-plan pour la Console d'administration, la Console utilisateur ou les rapports, renseignez les informations suivantes dans les sections *Options de l'écran d'ouverture de session*.

Option	Description
Couleur d'arrière-plan de connexion à la console système **Couleur d'arrière-plan de connexion à la console d'administration** **Couleur d'arrière-plan de connexion à la console utilisateur**	Vous pouvez accéder à l'appliance à partir des niveaux suivants : • La **Console d'administration** affiche les fonctionnalités liées à l'organisation. • La **Console d'administration système** permet d'accéder aux fonctionnalités liées à l'appliance. • La **Console utilisateur** met les applications à la disposition des utilisateurs en libre-service. Elle permet également aux utilisateurs de créer des tickets de support destinés au Service Desk pour demander de l'aide ou signaler des problèmes. Pour accéder à la **Console utilisateur**, rendez-vous à l'adresse `http://<nom_hôte_appliance>/user`, où `nom_hôte_appliance` désigne le nom d'hôte de votre appliance. Pour chacune de ces interfaces Web, vous pouvez spécifier une couleur d'arrière-plan différente pour l'écran de connexion. Toutes les couleurs spécifiées au niveau de l'organisation remplacent les paramètres de niveau système. Cliquez sur le sélecteur de couleurs et utilisez-le pour spécifier la couleur à afficher en arrière-plan de l'écran de connexion. Vous pouvez sélectionner la couleur à l'aide de la souris ou spécifier les valeurs RVB, selon le cas. Lorsque vous fermez le sélecteur de couleurs, le champ *Code de couleur HTML* sur la droite affiche le code HTML de la couleur sélectionnée. Pour annuler votre sélection, cliquez sur **Réinitialiser** et recommencez. **REMARQUE:** Le sélecteur de couleur n'est pas pris en charge avec Internet Explorer 11.
Logo de la console système **Logo de la console d'administration** **Logo de la console utilisateur** **Logo de rapport**	Dans chaque section applicable, cliquez sur **Choisir un fichier**, puis spécifiez le fichier graphique que vous souhaitez utiliser comme logo personnalisé dans les interfaces Web disponibles et dans les rapports générés par le système. Les formats de fichiers graphiques pris en charge sont `.bmp`, `.gif`, `.jpg` et `.png`. Tous les logos configurés au niveau de l'organisation remplacent les paramètres de niveau système.

Option	Description
	Pour afficher les logos par défaut et les exemples de versions personnalisées, reportez-vous aux illustrations suivantes.

Figure 1. Logo par défaut de la Console utilisateur

Figure 2. Logo personnalisé de la Console utilisateur

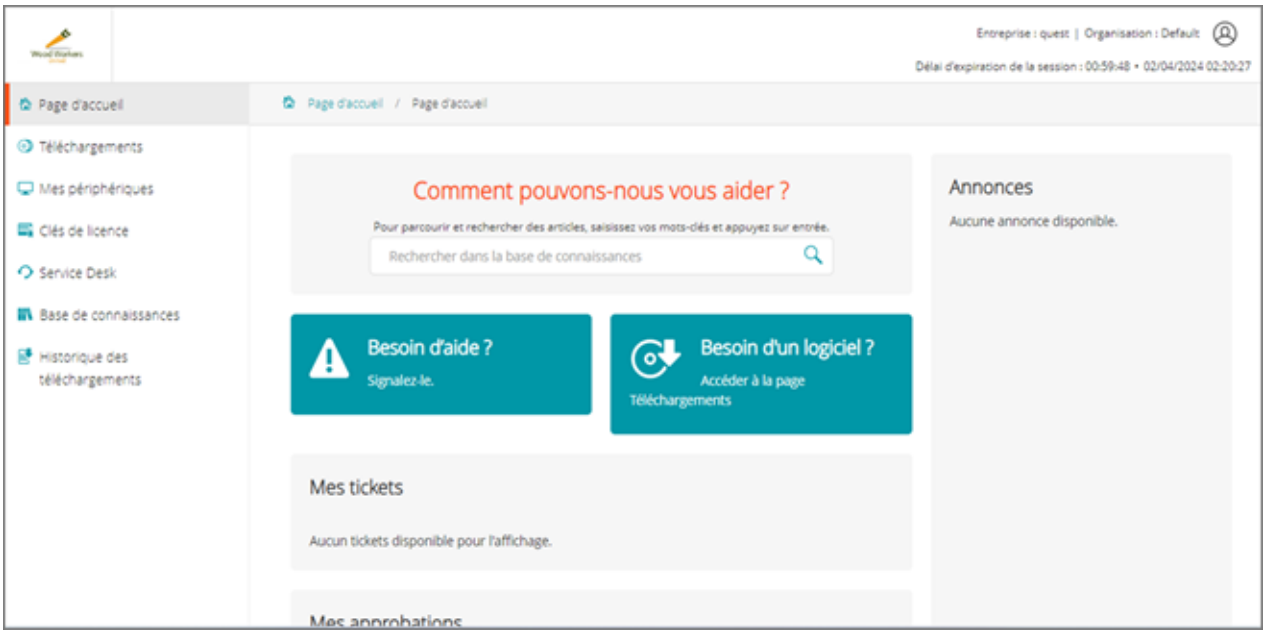


Figure 3. Logo de rapport par défaut

Figure 4. Logo de rapport personnalisé

13. Si vous gérez des appareils Lenovo, vous pouvez récupérer leurs informations de garantie. Pour ce faire, dans la section *Clés API de la garantie du fabricant*, indiquez les clés API Lenovo pour obtenir les données de garantie. Lenovo nécessite seulement une clé. Ces valeurs sont stockées sous forme chiffrée dans la base de données.

IMPORTANT: pour obtenir des informations sur la garantie, vous devez configurer les clés API de garantie du fabricant. Pour des instructions complètes, rendez-vous sur le site https://go.kace.com/to/k1000-help-warranty.

Une fois la configuration terminée, les informations sur la garantie de l'appareil s'affichent sur la page *Détails de l'appareil* **dans le groupe** *Données d'inventaire* **lorsque vous sélectionnez un appareil Lenovo. Pour plus d'informations, voir Groupes et sections d'éléments dans les détails sur le périphérique.**

Option	Description
Lenovo	Sélectionnez cette option si vous souhaitez obtenir des renseignements sur la garantie de vos périphériques Lenovo gérés. Si cette option est sélectionnée et que vous la désactivez, la clé Lenovo est supprimée de la base de données.
Clé	Clé API permettant d'obtenir des informations sur la garantie des périphériques Lenovo gérés.

14. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer des services**.

Rubriques connexes

Configuration des paramètres régionaux

Configuration de l'accès à l'appareil mobile

Création et gestion des organisations

Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, configurez les paramètres généraux propres à chaque organisation au niveau admin. La configuration doit être effectuée pour chaque organisation séparément.

Voir Ajout, modification et suppression d'organisations.

Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation.

1. Accédez à la page admin *Paramètres généraux* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans le *panneau de configuration*, cliquez sur le lien **Personnaliser les configurations générales** sous la section **Paramètres généraux** pour afficher la page *Paramètres généraux*.

2. Dans la section *Options générales*, affichez ou entrez les informations suivantes :

Option	Description
Dernière mise à jour et **Nom de l'organisation**	(En lecture seule) Date à laquelle les informations ont été modifiées et nom de l'organisation. L'option *Nom de l'organisation* peut être modifiée au niveau du système. Voir Ajouter ou modifier les organisations.
Nom de l'entreprise	Entrez le nom de votre entreprise.
E-mail de l'administrateur	Entrez l'adresse électronique de l'administrateur de l'appliance. C'est à cette adresse que seront envoyés les messages liés au système et notamment les alertes critiques.
Suffixe de l'e-mail de l'entreprise	Entrez le domaine à partir duquel vos utilisateurs envoient des e-mails. Par exemple : exemple.com.

3. Facultatif : dans la section *Paramètres régionaux*, spécifiez les préférences régionales. Voir Configuration des paramètres régionaux.

Option	Description
Paramètres régionaux de l'organisation	Sélectionnez les paramètres régionaux à utiliser pour la **Console d'administration** et la **Console utilisateur** de l'organisation sélectionnée. En présence de plusieurs organisations, vous pouvez sélectionner des paramètres régionaux différents pour chacune d'elles. Voir : • Ajout, modification et suppression d'organisations • Configuration des paramètres régionaux

4. Facultatif : dans la section *Paramètres du partage Samba*, sélectionnez les options de partage de fichier, puis cliquez sur **Enregistrer les paramètres Samba**. Si les partages de fichiers sont désactivés, vous devez les activer au niveau système pour pouvoir les activer pour l'organisation. Voir Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance.

Option	Description
Activer le partage de fichiers	Utilisez le partage de client de l'appliance pour stocker des fichiers, tels que les fichiers employés pour installer des applications sur des périphériques infogérés. Le partage de client de l'appliance correspond à un serveur de fichiers Windows intégré, exploitable par le service de provisioning pour faciliter la distribution du client Samba sur votre réseau. Quest conseille de n'activer ce serveur de fichiers que pour installer des applications sur les périphériques infogérés.

Option	Description
Mot de passe « admin » de l'utilisateur du partage de fichiers	Saisissez le mot de passe à utiliser pour accéder au répertoire de partage de fichiers à l'aide d'un compte admin.

5. Dans la section *Ignorer le paramètre d'adresse IP client*, entrez la ou les adresses IP à ignorer. Séparez chaque adresse par des virgules. Il s'avère utile d'ignorer les adresses IP lorsque plusieurs périphériques sont susceptibles de s'identifier avec une même adresse IP (une adresse de proxy, par exemple).
6. Dans la section *Configurations des avertissements d'utilisation des licences*, sélectionnez le pourcentage à utiliser pour le seuil d'avertissement et le seuil critique pour l'utilisation des licences logicielles. Si vous avez configuré des actifs de licences logicielles, les données de seuil s'affichent dans les widgets relatifs aux licences sur le *Tableau de bord*
7. Dans la section *Conservation des données*, sélectionnez les options pour la conservation des données dans la base de données de l'appliance.

Option	Description
Conserver les données de durée d'activité du périphérique	Nombre de mois durant lesquels les informations de temps d'activité sont conservées dans la base de données de l'appliance. La durée d'activité du périphérique correspond au nombre d'heures d'exécution des périphériques gérés chaque jour. Vous pouvez conserver ces données pendant un certain nombre de mois, **toujours** ou ne jamais les enregistrer (**Désactivé(s)**).
Conserver les données de mesure	Nombre de mois pendant lesquels les données de suivi d'utilisation sont conservées dans la base de données de l'appliance. Les données de mesure sont des informations sur la manière dont les applications sont installées et utilisées sur les périphériques Windows et Mac que vous gérez. Les données de mesure antérieures au nombre de mois sélectionnés sont supprimées le premier jour de chaque mois. Voir À propos des informations sur la fonction de mesure.
Conserver les données non cataloguées dans le Catalogue de logiciels	Permet de conserver ou non les informations sur les applications non cataloguées dans la base de données de l'appliance. Les applications de type Non catalogué sont des exécutables figurant dans l'inventaire de l'appliance, mais pas dans le catalogue de logiciels, et l'appliance conserve par défaut les informations sur ces applications. Toutefois, pour les organisations avec un grand nombre de périphériques gérés, conserver ces données peut augmenter sensiblement la taille de la base de données. Cette augmentation peut entraîner l'augmentation de la durée de chargement des pages dans la **Console d'administration** et du temps nécessaire aux sauvegardes de la base de données. Cochez cette case pour conserver les données des logiciels non catalogués dans la base de données

Option	Description
	de l’appliance. Décochez cette case pour désactiver la conservation des données. Si la conservation des données des logiciels non catalogués est désactivée : • Les agents des périphériques gérés continuent de charger toutes les informations d'inventaire, et les données brutes associées aux applications sont identifiées. Si le partage des données est activé, celles-ci sont téléchargées dans le catalogue de logiciels Quest KACE. Voir Configuration des préférences de partage de données. • L'appliance continue à stocker les informations associées aux applications cataloguées et aux applications cataloguées localement dans la base de données de l'organisation. • Les informations associées aux applications non cataloguées ne sont pas stockées dans la base de données de l’organisation, et la liste des applications non cataloguées de la **Console d’administration** est vide. • Les rapports sur les applications cataloguées continuent de fonctionner comme prévu. Toutefois, les rapports associés aux applications non cataloguées ne font apparaître que les applications faisant partie de titres de logiciels catalogués.
Conserver les données de menace de Microsoft Defender	Nombre de mois pendant lesquels les données de menace de Microsoft Defender sont conservées dans la base de données de l’appliance.

8. Dans la section *Archive d'actifs*, saisissez le nombre de jours que vous souhaitez conserver les actifs marqués pour l'archivage, avant de réellement les archiver. La valeur par défaut est de 3 jours.
9. Dans la section *Archive d'utilisateurs*, indiquez si vous souhaitez activer l'archive d'utilisateurs, selon le besoin.
   a. Pour pouvoir archiver des comptes utilisateur, activez la case à cocher **Activer l'archivage d'utilisateurs**.

   REMARQUE: une fois l'archivage d'utilisateurs activé, les comptes utilisateur ne peuvent être supprimés que lorsqu'ils sont marqués comme archivés.

   b. Dans le champ *Étiquette d'archive*, saisissez une étiquette que vous souhaitez associer à l'état des utilisateurs archivés. Par exemple, `Archivé` ou `Inactif`.
   c. Indiquez si vous souhaitez maintenir les associations de ticket du Service Desk et d'actif avec les utilisateurs archivés. Définissez les champs *Associations de ticket* et *Associations d'actif* sur l'une des options suivantes :

   # **Maintenir les utilisateurs** : sélectionnez cette option si vous souhaitez continuer à associer des tickets ou des actifs aux utilisateurs archivés. Si vous sélectionnez cette option, l'*Étiquette d'archive* configurée s'affiche près du nom d'utilisateur archivé, afin d'indiquer que l'utilisateur n'est plus actif.

   # **Supprimer des utilisateurs** : sélectionnez cette option si vous souhaitez supprimer toutes les associations de ticket ou d'actif avec les utilisateurs archivés.

Pour plus d'informations sur l'archivage des comptes utilisateur, voir Archiver des comptes utilisateur.

10. Dans la section *Affectation de périphérique*, indiquez la façon dont vous voulez faire correspondre les utilisateurs avec les périphériques : **Synchronisation ponctuelle**, **Synchronisation continue**, ou **Désactivée**.
11. Dans la section *Actions du périphérique*, cliquez sur **Ajouter une nouvelle action**, puis sélectionnez les actions scriptées à activer.

    Les « actions du périphérique » sont des actions scriptées qui peuvent être exécutées sur les périphériques infogérés. Plusieurs actions préprogrammées sont proposées. Pour ajouter votre propre action, sélectionnez **Action personnalisée** dans le menu *Action*, puis entrez la commande dans la zone de texte *Ligne de commande*.

    Les variables suivantes sont disponibles pour les actions du périphérique :

    KACE_HOST_IP

    KACE_HOST_NAME

    KACE_CUSTOM_INVENTORY_*

    Quand des actions du périphérique s'exécutent, l'appliance remplace les variables par les valeurs appropriées.

    Pour KACE_CUSTOM_INVENTORY_ *, remplacez l'astérisque (*) par le nom d'une application logicielle associée à une règle d'inventaire personnalisée. Lorsque l'action du périphérique s'exécute, le nom est remplacé par la valeur de la règle d'inventaire personnalisée pour le périphérique. Saisissez le nom de l'application logicielle en majuscules. Les caractères autorisés sont : [A-Z, 0-9, -]."

    REMARQUE: la plupart des actions de la liste déroulante *Action* requièrent l'installation d'applications supplémentaires pour fonctionner. Par exemple, pour pouvoir utiliser DameWare, vous devez installer TightVNC sur votre périphérique, ainsi que sur le périphérique auquel vous souhaitez accéder.

    cette fonction est uniquement prise en charge sur les périphériques Windows. L'agent KACE version 9.0 ou supérieure doit être installé et connecté sur le périphérique Windows à partir duquel vous exécutez l'action de périphérique.

    lorsque vous lancez le périphérique par le biais de l'agent, le fichier exécutable de l'action doit être placé dans `%PATH%`. Dans la mesure où il s'agit d'un agent 32 bits, sur les périphériques Windows 64 bits, utilisez `%windir%/System32` en tant qu'alias du répertoire `%windir%/Wow64`. Si vous avez besoin d'exécuter un programme qui est situé dans le répertoire `%windir%/System32` sur un système Windows 64 bits, vous devez utiliser le répertoire virtuel `%windir%/SysNative`. Vous pouvez soit ajouter `%windir%/SysNative` à votre variable d'environnement `%PATH%` ou indiquer un chemin d'accès complet en ajoutant le préfixe `%windir%/SysNative` à votre fichier exécutable lors de la définition de votre action de machine.
12. Dans la section *Calendrier d'exécution de correctifs*, si vous souhaitez empêcher les administrateurs d'appliquer des correctifs à tous les périphériques, cochez la case **Masquer tous les périphériques**.

    REMARQUE: vous pouvez uniquement appliquer ce paramètre si vous ne disposez pas de calendrier d'exécution de correctif établi à exécuter sur tous les périphériques. Sinon, un avertissement s'affiche.
13. Dans la section *Actions en bloc autorisées*, indiquez si vous souhaitez activer les actions en bloc par rapport aux périphériques de machine virtuelle KACE Cloud Mobile Device Manager (MDM) et VMware. Lorsque les actions en bloc sont activées, les commandes de machines virtuelles KACE Cloud MDM et VMware associées sont disponibles à partir du menu **Choisir une action** de la page de liste *Périphériques*.

Option	Description
Activer les actions KACE Cloud MDM en bloc	Cochez cette case afin d'activer les commandes pour plusieurs périphériques KACE Cloud MDM de la page de liste *Périphériques*.

Option	Description
Activer les actions de machine virtuelle en bloc	Cochez cette case afin d'activer les commandes pour plusieurs appareils de machine virtuelle VMware ou Hyper-V de la page de liste *Appareils*.
Activer les actions Chrome OS en bloc	Cochez cette case afin d'activer les commandes pour plusieurs appareils Chrome OS de la page de liste *Appareils*.
Activer la commande de redémarrage en bloc des appareils	Cochez cette case afin d'activer la commande de redémarrage pour plusieurs appareils de la page de liste *Appareils*.
Activer les actions Microsoft Defender en bloc	Cochez cette case afin d'activer les commandes Microsoft Defender pour plusieurs appareils de la page de liste *Appareils*.

14. Pour utiliser des logos d'alerte et des couleurs d'arrière-plan personnalisés pour la Console d'administration, la Console utilisateur, les rapports et l'agent KACE, renseignez les informations suivantes dans les sections *Options de l'écran d'ouverture de session*.

Option	Description
Couleur d'arrière-plan de connexion à la console d'administration **Couleur d'arrière-plan de connexion à la console utilisateur**	Vous pouvez accéder à l'appliance à partir des niveaux suivants : • La **Console d'administration** affiche les fonctionnalités liées à l'organisation. • La **Console d'administration système** permet d'accéder aux fonctionnalités liées à l'appliance. • La **Console utilisateur** met les applications à la disposition des utilisateurs en libre-service. Elle permet également aux utilisateurs de créer des tickets de support destinés au Service Desk pour demander de l'aide ou signaler des problèmes. Pour accéder à la **Console utilisateur**, rendez-vous à l'adresse `http://<nom_hôte_appliance>/user`, où `nom_hôte_appliance` désigne le nom d'hôte de votre appliance. Lorsque vous sélectionnez une organisation dans la **Console d'administration**, vous pouvez spécifier une couleur d'arrière-plan différente pour les écrans de connexion de la **Console d'administration** et de la **Console utilisateur**. Toutes les couleurs spécifiées au niveau de l'organisation remplacent les paramètres de niveau système. Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de niveau système, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé. Cliquez sur le sélecteur de couleurs et utilisez-le pour spécifier la couleur à afficher en arrière-plan de l'écran de connexion. Vous pouvez sélectionner la couleur à l'aide de la souris ou spécifier les valeurs RVB, selon le cas. Lorsque vous fermez le sélecteur

Option	Description
	de couleurs, le champ *Code de couleur HTML* sur la droite affiche le code HTML de la couleur sélectionnée. Pour annuler votre sélection, cliquez sur **Réinitialiser** et recommencez. **REMARQUE:** Le sélecteur de couleur n'est pas pris en charge avec Internet Explorer 11.
Logo de la console d'administration **Logo de la console utilisateur** **Logo de rapport** **Logo d'alerte d'agent**	Dans chaque section applicable, cliquez sur **Choisir un fichier**, puis spécifiez le fichier graphique que vous souhaitez utiliser comme logo personnalisé dans la **Console d'administration**, la **Console utilisateur**, les rapports générés par le système et les alertes de l'agent KACE qui s'affichent sur les appareils gérés. Les formats de fichiers graphiques pris en charge sont `.bmp`, `.gif`, `.jpg` et `.png`. Les alertes de l'agent KACE ne prennent en charge que les fichiers `.bmp`. Tous les logos configurés au niveau de l'organisation remplacent les paramètres de niveau système. Pour afficher les alertes par défaut de l'agent KACE et des exemples de versions personnalisées, reportez-vous aux illustrations suivantes. Pour des exemples de logos par défaut et personnalisés dans la **Console d'administration**, la **Console utilisateur** et les rapports de niveau système, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé.

Figure 5. Logo d'alerte par défaut

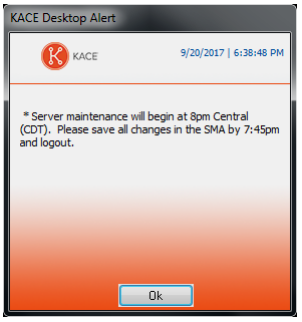
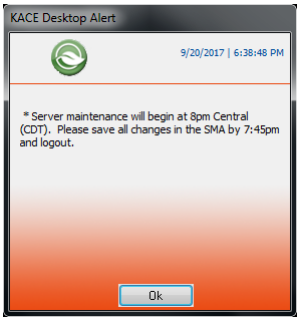


Figure 6. Logo d'alerte personnalisé



15. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer des services**.
16. en cas d'organisations multiples, reprenez les étapes précédentes pour chacune d'elles.

Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation

Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, tous les paramètres généraux sont disponibles au niveau admin.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, reportez-vous à la section Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation.

1. Accédez à la page admin *Paramètres généraux* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur *Paramètres*, puis cliquez sur *Panneau de configuration*.
   c. Dans le *Panneau de configuration*, cliquez sur le lien **Personnaliser les configurations générales** sous la section **Paramètres généraux** pour afficher la page *Paramètres généraux*.
2. Dans la section *Options générales*, entrez les informations suivantes :

Option	Description
Dernière mise à jour	Lecture seule : date à laquelle les informations ont été modifiées et nom de l'organisation.
Nom de l'entreprise	Entrez le nom de votre entreprise.
E-mail de l'administrateur	Entrez l'adresse électronique de l'administrateur de l'appliance. C'est à cette adresse que seront envoyés les messages liés au système et notamment les alertes critiques.
Suffixe de l'e-mail de l'entreprise	Entrez le domaine à partir duquel vos utilisateurs envoient des e-mails. Par exemple : exemple.com.
Activer l'accès aux appareils mobiles	Permet d'activer ou de désactiver l'accès à l'appareil mobile sur l'appliance. L'accès à l'appareil mobile permet d'interagir avec l'appliance à l'aide de l'application KACE GO sur les tablettes et smartphones iOS et Android. Les administrateurs peuvent utiliser l'application pour accéder au Service Desk, à l'inventaire et aux fonctions de déploiement d'applications.

Option	Description
	Voir Configuration de l'accès à l'appareil mobile.
Délai d'expiration de la session	Permet de définir le nombre d'heures d'inactivité avant de fermer la session des utilisateurs et d'exiger une nouvelle connexion. La valeur proposée par défaut est 1. La **Console utilisateur** et la **Console d'administration** ont des compteurs de délai d'expiration de la session afin d'alerter les utilisateurs de cette limite de temps. Seules les périodes d'inactivité sont prises en compte. Le compteur redémarre lorsque l'utilisateur effectue une action qui provoque une interaction entre la console et le serveur de l'appliance (actualisation d'une fenêtre, enregistrement des modifications et changement de fenêtres, par exemple). Lorsque le compteur atteint la limite, l'utilisateur est déconnecté, les modifications non enregistrées sont perdues et l'écran de connexion s'affiche. Le compteur de délai d'expiration de la session apparaît en haut à droite de chaque console.

3. Dans la section *Filtre de taille de fichier de dépôt du client*, spécifiez une taille de fichier.

Options	Description
Filtre de taille de fichier de dépôt du client	Filtre de taille de fichier pour l'emplacement de fichier de dépôt du client de l'organisation. L'emplacement de fichier de dépôt du client est une zone de stockage (partage Samba) pour l'organisation, sur l'appliance. Cette zone de stockage est utilisée pour télécharger sur l'appliance des fichiers volumineux tels que des programmes d'installation d'application et des fichiers de sauvegarde d'appliances. Télécharger des fichiers sur l'emplacement du fichier de dépôt du client est une bonne solution alternative au téléchargement de fichiers via la **Console d'administration**, à l'aide du protocole HTTP par défaut, qui peut entraîner l'expiration de la session du navigateur lors du téléchargement de fichiers volumineux. Le filtre de *taille de fichier de dépôt du client* détermine si les fichiers téléchargés sur l'emplacement du fichier de dépôt du client de l'organisation s'affichent dans la liste *Télécharger et associer des fichiers de dépôt du client* sur la page *Détails sur le logiciel*. Par exemple, si le filtre de taille de fichier de dépôt du client est défini sur 1 Go, la liste *Télécharger et associer des fichiers de dépôt du client* fait apparaître les fichiers de 1 Go ou plus. Les fichiers de moins de 1 Go ne sont pas affichés dans cette liste. Les fichiers d'application sont déplacés de l'emplacement de destination du client de l'organisation vers la zone appropriée lorsque le fichier est sélectionné dans la page *Détails sur le logiciel* et enregistré.

Options	Description
	Les fichiers de sauvegarde de l'appliance qui sont situés dans l'emplacement de fichiers de dépôt du client sont automatiquement identifiés comme fichiers de sauvegarde de l'appliance. Ils deviennent alors disponibles à la sélection dans la page *Paramètres de sauvegarde* durant cinq minutes. Voir Copie des fichiers dans l'emplacement de destination du client de l'appliance.

4. Dans la section Console utilisateur, spécifiez les personnalisations voulues pour le texte de la Console utilisateur :

Option	Description
Titre	En-tête qui s'affiche sur la page de connexion de la **Console utilisateur**. L'interface **Console utilisateur** est une interface Web qui permet aux utilisateurs d'accéder à des applications en libre-service. Elle permet également aux utilisateurs de créer des tickets de support destinés au Service Desk pour demander de l'aide ou signaler des problèmes. Pour accéder à la **Console utilisateur**, rendez-vous à l'adresse `http://<nom_hôte_appliance>/user`, où `<nom_hôte_appliance>` désigne le nom d'hôte de votre appliance.
Message d'accueil	Mot de bienvenue ou description de la **Console utilisateur**. Ce texte figure sous le titre de la page de connexion de la **Console utilisateur**.

5. Dans la section *Stratégie d'utilisation acceptable*, sélectionnez les paramètres de stratégie :

Option	Description
Activé(s)	Activez l'appliance pour afficher la stratégie, puis demandez aux utilisateurs d'en accepter les conditions lorsqu'ils accèdent à la **Console d'administration**, à la **Console utilisateur**, à la **Console de ligne de commande**, ou lorsqu'ils se connectent via les protocoles SSH ou FTP.
Titre	Titre de la stratégie à afficher sur la page de connexion de la **Console utilisateur**.
Message	Détails de la stratégie, qui sont affichés sous le *titre* de la page de connexion. Les utilisateurs doivent accepter les termes de la stratégie pour pouvoir se connecter à la **Console utilisateur**.

6. Dans la section *Conservation des journaux*, sélectionnez le nombre de jours pendant lesquels les informations des journaux doivent être conservées. Les entrées dépassant le nombre de jours indiqué sont automatiquement supprimées du journal. Voir Accès aux journaux de l'appliance pour afficher les erreurs concernant Microsoft Exchange Server.
7. Dans la section *Conservation des notifications de l'utilisateur*, sélectionnez le nombre de jours pendant lesquels les notifications de l'utilisateur doivent être conservées. Les notifications de l'utilisateur dépassant

le nombre de jours indiqué sont automatiquement supprimées du volet Notifications. Voir Configuration des notifications de l'utilisateur.

8. Dans la section *Partager avec nous*, spécifiez des options de partage de données.

> **REMARQUE:** pour valider la licence de produit, Quest collecte des informations de licence minimales, telles que l'adresse MAC de l'appliance, la version du logiciel de l'appliance, la clé de licence et le nombre de périphériques gérés, quelles que soient les options de partage de données sélectionnées dans cette section.

Option	Description
Partager les données d'utilisation de synthèse...	(Recommandé) Permet de partager les informations de synthèse avec Quest. Ces informations indiquent l'état de l'appliance, la durée d'activité et les charges moyennes ainsi que le nombre de périphériques, les installations infogérées et les applications actuellement gérées par l'appliance. Cette option est recommandée, car elle fournit des informations supplémentaires au **Support Quest** lorsque vous demandez de l'aide. Par ailleurs, les données partagées avec Quest servent à planifier l'amélioration des produits.
Partager les données d'utilisation détaillées...	(Recommandé) Partagez les informations détaillées avec Quest et les informations anonymes avec ITNinja.com. Ces informations incluent les rapports d'incidents de l'agent et de l'appliance, les statistiques d'utilisation de l'interface utilisateur, ainsi que les données d'inventaire, comme les titres d'applications. Quest utilise ces informations pour améliorer le catalogue de logiciels, alors que ITNinja utilise les données anonymes pour identifier un contenu pertinent sur http://www.itninja.com et envoyer un flux dynamique de données à la **Console d'administration** de l'appliance. ITNinja.com est un site Web communautaire sur lequel les professionnels informatiques partagent des informations et étudient un grand nombre de problématiques en rapport avec la gestion et le déploiement de systèmes. Le flux ITNinja est une fonctionnalité qui affiche de façon dynamique des astuces de déploiement logiciel et d'autres informations contextuelles sur les pages pertinentes de la **Console d'administration** de l'appliance. Pour activer le flux ITNinja, vous devez sélectionner **Partager les données d'utilisation détaillées...**. Ce paramètre permet de partager des informations de manière anonyme avec ITNinja. Le flux ITNinja est disponible seulement si **Partager les données d'utilisation de synthèse...** est sélectionné. Il est disponible uniquement sur les pages liées au déploiement de logiciels, telles que les pages de détails des logiciels, de l'installation infogérée et de la synchronisation des fichiers. Le flux n'est pas disponible sur la page des détails du *Catalogue de logiciels*. Désactivez cette option pour empêcher l'appliance de partager des données d'inventaire avec la communauté ITNinja. Notez toutefois que le fait de

Option	Description
	désactiver cette option n'efface pas les informations déjà partagées. Pour plus d'informations, contactez le **Support Quest**.
Partager le diagnostic de correctif Patch étendu	(Recommandé) Partagez le diagnostic de correctif Patch détaillé avec Quest.

9. Dans la section *Paramètres régionaux*, spécifiez les préférences régionales : ces préférences déterminent les formats utilisés pour la date et l'heure qui s'affichent dans la Console d'administration.

Option	Description
Paramètres régionaux de l'organisation	Paramètre régional à utiliser pour la **Console d'administration** et la **Console utilisateur** de l'organisation.
Console de ligne de commande Paramètres régionaux	Paramètre régional à utiliser dans la **Console de ligne de commande**, qui utilise le compte utilisateur `konfig`.

10. Dans la section *Ignorer le paramètre d'adresse IP client*, entrez la ou les adresses IP à ignorer. Séparez chaque adresse par des virgules. Il s'avère utile d'ignorer les adresses IP lorsque plusieurs périphériques sont susceptibles de s'identifier avec une même adresse IP (une adresse de proxy, par exemple).
11. Dans la section *Configurations des avertissements d'utilisation des licences*, sélectionnez le pourcentage à utiliser pour le seuil d'avertissement et le seuil critique pour l'utilisation des licences logicielles. Si vous avez configuré des actifs de licences logicielles, les données de seuil s'affichent dans les widgets relatifs aux licences sur le *Tableau de bord*.
12. Dans la section *Mise à jour du mot de passe d'utilisateur du rapport*, fournissez le mot de passe du compte nécessaire à l'exécution des rapports dans l'organisation. Vous ne pouvez pas modifier le *Nom de la base de données* ou le *Nom d'utilisateur du rapport*.
13. Dans la section *Conservation des données*, sélectionnez les options de conservation des données sur l'appliance. Vous pouvez conserver ces données pendant un certain nombre de mois, **toujours** ou ne jamais les enregistrer (**Désactivé(s)**).

Option	Description
Conserver les données de durée d'activité du périphérique	Quantité de données de durée d'activité à enregistrer pour le périphérique. Les données de durée d'activité du périphérique correspondent au nombre d'heures d'exécution de vos périphériques infogérés chaque jour. Vous pouvez conserver ces données pendant un certain nombre de mois, **toujours** ou ne jamais les enregistrer (**Désactivé(s)**).
Conserver les données de mesure	Nombre de mois pendant lesquels les données de suivi d'utilisation sont conservées dans la base de données de l'appliance. Les données de mesure sont des informations sur la manière dont les applications sont installées et utilisées sur les périphériques Windows et Mac que vous gérez. Les données de mesure antérieures au nombre de mois sélectionnés sont supprimées le premier jour de chaque mois. Voir À propos des informations sur la fonction de mesure.

Option	Description
Conserver les données non cataloguées dans le Catalogue de logiciels	Permet de conserver ou non les informations sur les applications non cataloguées dans la base de données de l'appliance. Les applications de type Non catalogué sont des exécutables figurant dans l'inventaire de l'appliance, mais pas dans le catalogue de logiciels, et l'appliance conserve par défaut les informations sur ces applications. Toutefois, pour les organisations avec un grand nombre de périphériques gérés, conserver ces données peut augmenter sensiblement la taille de la base de données. Cela peut entraîner l'augmentation de la durée de chargement des pages dans la **Console d'administration** et du temps nécessaire aux sauvegardes de la base de données. Cochez cette case pour conserver les données des logiciels non catalogués dans la base de données de l'appliance. Décochez cette case pour désactiver la conservation des données. Si la conservation des données des logiciels non catalogués est désactivée : • Les agents des périphériques gérés continuent de charger toutes les informations d'inventaire, et les données brutes associées aux applications sont identifiées. Si le partage des données est activé, celles-ci sont téléchargées dans le catalogue de logiciels Quest KACE. Voir Configuration des préférences de partage de données. • L'appliance continue à stocker les informations associées aux applications cataloguées et aux applications cataloguées localement dans la base de données de l'organisation. • Les informations associées aux applications non cataloguées ne sont pas stockées dans la base de données de l'organisation, et la liste des applications non cataloguées de la **Console d'administration** est vide. • Les rapports sur les applications cataloguées continuent de fonctionner comme prévu. Toutefois, les rapports associés aux applications non cataloguées ne font apparaître que les applications faisant partie de titres de logiciels catalogués.

14. Dans la section *Actions du périphérique*, cliquez sur **Ajouter une nouvelle action**, puis sélectionnez les actions scriptées à activer.

    Les « actions du périphérique » sont des actions scriptées qui peuvent être exécutées sur les périphériques infogérés. Plusieurs actions préprogrammées sont proposées. Pour ajouter votre propre action, sélectionnez **Action personnalisée** dans le menu *Action*, puis entrez la commande dans la zone de texte *Ligne de commande*.

    Les variables suivantes sont disponibles pour les actions du périphérique :

    KACE_HOST_IP

KACE_HOST_NAME

KACE_CUSTOM_INVENTORY_*

Quand des actions du périphérique s'exécutent, l'appliance remplace les variables par les valeurs appropriées.

Pour KACE_CUSTOM_INVENTORY_ *, remplacez l'astérisque (*) par le nom d'une application logicielle associée à une règle d'inventaire personnalisée. Lorsque l'action du périphérique s'exécute, le nom est remplacé par la valeur de la règle d'inventaire personnalisée pour le périphérique. Saisissez le nom de l'application logicielle en majuscules. Les caractères autorisés sont : [A-Z, 0-9, -]."

REMARQUE: la plupart des actions de la liste déroulante *Action* requièrent l'installation d'applications supplémentaires pour fonctionner. Par exemple, pour pouvoir utiliser DameWare, vous devez installer TightVNC sur votre périphérique, ainsi que sur le périphérique auquel vous souhaitez accéder.

cette fonction est uniquement prise en charge sur les périphériques Windows. L'agent KACE version 9.0 ou supérieure doit être installé et connecté sur le périphérique Windows à partir duquel vous exécutez l'action de périphérique.

lorsque vous lancez le périphérique par le biais de l'agent, le fichier exécutable de l'action doit être placé dans `%PATH%`. Dans la mesure où il s'agit d'un agent 32 bits, sur les périphériques Windows 64 bits, utilisez `%windir%/System32` en tant qu'alias du répertoire `%windir%/Wow64`. Si vous avez besoin d'exécuter un programme qui est situé dans le répertoire `%windir%/System32` sur un système Windows 64 bits, vous devez utiliser le répertoire virtuel `%windir%/SysNative`. Vous pouvez soit ajouter `%windir%/SysNative` à votre variable d'environnement `%PATH%` ou indiquer un chemin d'accès complet en ajoutant le préfixe `%windir%/SysNative` à votre fichier exécutable lors de la définition de votre action de machine.

15. Pour utiliser des logos d'alerte et des couleurs d'arrière-plan personnalisés pour la Console d'administration, la Console utilisateur, les rapports et l'agent KACE, renseignez les informations suivantes dans les sections *Options de l'écran d'ouverture de session*.

Option	Description
Couleur d'arrière-plan de connexion à la console d'administration **Couleur d'arrière-plan de connexion à la console utilisateur**	Vous pouvez accéder à l'appliance à partir des niveaux suivants : • La **Console d'administration** affiche les fonctionnalités liées à l'organisation. • La **Console d'administration système** permet d'accéder aux fonctionnalités liées à l'appliance. • La **Console utilisateur** met les applications à la disposition des utilisateurs en libre-service. Elle permet également aux utilisateurs de créer des tickets de support destinés au Service Desk pour demander de l'aide ou signaler des problèmes. Pour accéder à la **Console utilisateur**, rendez-vous à l'adresse `http://<nom_hôte_appliance>/user`, où `nom_hôte_appliance` désigne le nom d'hôte de votre appliance. Lorsque vous sélectionnez une organisation dans la **Console d'administration**, vous pouvez spécifier une couleur d'arrière-plan différente pour les écrans de connexion de la **Console d'administration** et de la **Console utilisateur**. Toutes les couleurs spécifiées au niveau de l'organisation remplacent les paramètres de niveau système. Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de niveau système,

Option	Description
	voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé. Cliquez sur le sélecteur de couleurs et utilisez-le pour spécifier la couleur à afficher en arrière-plan de l'écran de connexion. Vous pouvez sélectionner la couleur à l'aide de la souris ou spécifier les valeurs RVB, selon le cas. Lorsque vous fermez le sélecteur de couleurs, le champ *Code de couleur HTML* sur la droite affiche le code HTML de la couleur sélectionnée. Pour annuler votre sélection, cliquez sur **Réinitialiser** et recommencez. **REMARQUE:** Le sélecteur de couleur n'est pas pris en charge avec Internet Explorer 11.
Logo de la console d'administration **Logo de la console utilisateur** **Logo de rapport** **Logo d'alerte d'agent**	Dans chaque section applicable, cliquez sur **Choisir un fichier**, puis spécifiez le fichier graphique que vous souhaitez utiliser comme logo personnalisé dans la **Console d'administration**, la **Console utilisateur**, les rapports générés par le système et les alertes de l'agent KACE qui s'affichent sur les appareils gérés. Les formats de fichiers graphiques pris en charge sont `.bmp`, `.gif`, `.jpg` et `.png`. Les alertes de l'agent KACE ne prennent en charge que les fichiers `.bmp`. Tous les logos configurés au niveau de l'organisation remplacent les paramètres de niveau système. Pour afficher les alertes par défaut de l'agent KACE et des exemples de versions personnalisées, reportez-vous aux illustrations suivantes. Pour des exemples de logos par défaut et personnalisés dans la **Console d'administration**, la **Console utilisateur** et les rapports de niveau système, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé.

Figure 7. Logo d'alerte par défaut

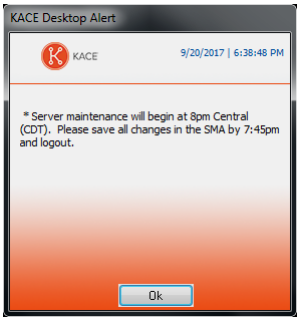
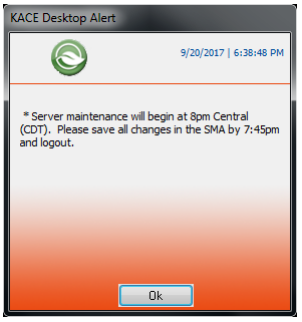


Figure 8. Logo d'alerte personnalisé



16. Si vous gérez des appareils Lenovo, vous pouvez récupérer leurs informations de garantie. Pour ce faire, dans la section *Clés API de la garantie du fabricant*, indiquez les clés API Lenovo pour obtenir les données de garantie. Lenovo nécessite seulement une clé. Ces valeurs sont stockées sous forme chiffrée dans la base de données.

    IMPORTANT: pour obtenir des informations sur la garantie, vous devez configurer les clés API de garantie du fabricant. Pour des instructions complètes, rendez-vous sur le site https://go.kace.com/to/k1000-help-warranty.

    Une fois la configuration terminée, les informations sur la garantie de l'appareil s'affichent sur la page *Détails de l'appareil* **dans le groupe** *Données d'inventaire* **lorsque vous sélectionnez un appareil Lenovo. Pour plus d'informations, voir Groupes et sections d'éléments dans les détails sur le périphérique.**

Option	Description
Lenovo	Sélectionnez cette option si vous souhaitez obtenir des renseignements sur la garantie de vos périphériques Lenovo gérés. Si cette option est sélectionnée et que vous la désactivez, la clé Lenovo est supprimée de la base de données.
Clé	Clé API permettant d'obtenir des informations sur la garantie des périphériques Lenovo gérés.

17. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer des services**.

    L'appliance redémarre.

Configuration des paramètres de date et d'heure de l'appliance

Vous pouvez configurer les paramètres de date et heure de l'appliance dans la section Paramètres de la **Console d'administration**. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les paramètres de date et d'heure sont disponibles au niveau du système.

La date et l'heure de l'appliance doivent être en permanence à jour. En effet, la plupart des calculs reposent sur ces paramètres.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
    - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
    - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système**

dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.

2. Cliquez sur l'une des options suivantes dans la section **Paramètres de date et d'heure** :

   # Définir le fuseau horaire de l'appliance

   # Activer le NTP

   # Régler manuellement l'horloge de l'appliance

   La page *Paramètres de date et d'heure* **s'affiche.**

3. Spécifiez les paramètres suivants.

Option	Description
Fuseau horaire	Sélectionnez un fuseau horaire dans la liste déroulante.
Paramètre d'heure	Sélectionnez une option : • **Configurer le protocole Network Time Protocol**. Vous pouvez utiliser un serveur de temps Internet. Si vous sélectionnez cette option, indiquez l'adresse Web du serveur dans le champ *Serveur*. • **Configurer manuellement la date et l'heure**. Vous pouvez configurer manuellement l'horloge de l'appliance. Spécifiez la date et l'heure à l'aide des listes déroulantes. La liste déroulante *Heure* se base sur le format 24 heures.
Serveur	Utilisez un serveur de temps Internet pour définir l'heure de l'appliance. Entrez l'adresse Web du serveur de temps dans la zone de texte. Par exemple : time.example.com.

4. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer**.

   Le serveur Web redémarre et les paramètres s'appliquent.

   REMARQUE: pendant le redémarrage, les connexions actives peuvent s'interrompre. Une fois ces modifications enregistrées, la page est automatiquement actualisée au bout de 15 secondes. Une fois que le serveur Web de l'appliance a redémarré, la date et l'heure mises à jour s'affichent dans la partie inférieure droite de la **Console d'administration**.

Gestion des notifications de l'utilisateur

Les notifications de l'utilisateur sur l'appliance vous avertissent des événements spécifiques qui nécessitent votre attention.

Ces alertes s'affichent dans le volet Notification, accessible en cliquant sur l'icône représentant une cloche dans le coin supérieur droit de l'écran. Les administrateurs peuvent consulter ou modifier les configurations des notifications, selon les besoins.

Aperçu des alertes de notification de l'utilisateur

L'appliance affiche des alertes de notification de l'utilisateur dans la console de l'administrateur lorsqu'elle rencontre certaines conditions prédéfinies.

La liste des notifications déclenchées par les utilisateurs est accessible à l'aide de l'icône en forme de cloche, dans le coin supérieur droit de l'écran. Cette icône permet d'afficher ou de masquer le volet Notification, si nécessaire. Un indicateur orange s'affiche sur l'icône en forme de cloche lorsque de nouvelles notifications sont signalées. Après avoir examiné toutes les nouvelles notifications, l'indicateur disparaît.

Chaque alerte de notification qui s'affiche dans la liste est déclenchée par la configuration de notification associée. Pour de plus amples informations, voir Configuration des notifications de l'utilisateur.

La couleur d'arrière-plan d'une alerte indique son niveau de gravité : info (bleu), avertissement (jaune), avertissement (rouge). Ceci est également déterminé dans la configuration de notification.

Les éléments de notification comportent toujours un horodatage indiquant le moment où l'alerte s'est produite. Ils restent sur la liste pendant une durée configurée, même si l'appliance redémarre. Vous pouvez modifier la période de conservation des notifications sur la page *Paramètres généraux*, le cas échéant. Pour de plus amples informations, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé.

Certaines notifications incluent des liens que vous pouvez utiliser pour accéder à l'objet associé à la notification. Par exemple, si vous voyez un avis d'expiration de licence, le lien dans la notification vous dirige directement vers l'instance de licence qui est sur le point d'expirer.

Si une notification s'applique à plusieurs éléments, tels que des appareils ou des licences, plusieurs alertes de notification s'affichent dans la plupart des cas, une pour chaque élément applicable. Lorsque l'appliance exécute un calendrier d'exécution du correctif sur un ou plusieurs appareils, des messages d'achèvement des correctifs s'affichent dans le panneau de notification lorsque dix pour cent de chaque appareil cible sont traités, pour les dix premiers appareils. Pour plus d'informations sur le calendrier d'exécution du correctif, voir Configuration des planifications d'exécution de correctifs.

En outre, lorsqu'une configuration de notification est associée à un ou plusieurs utilisateurs, les alertes de notification résultantes sont affichées uniquement pour ces utilisateurs dans la **Console d'administration**. Lorsque les configurations de notification ne sont pas associées à des utilisateurs de cette manière, tous les utilisateurs disposant d'autorisations administratives connectés à la **Console d'administration** peuvent voir les notifications associées. Ce mécanisme ne s'applique pas à la **Console d'administration système** qui affiche toujours toutes les notifications à tous les utilisateurs.

Vous pouvez supprimer les notifications de votre choix en cliquant sur l'icône Supprimer dans le coin supérieur droit de chaque entrée de la liste. Pour effacer la liste des notifications, cliquez sur **Supprimer tout**.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Ou bien, si l'option** *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* **est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.**
   - **Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system` ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.**

   La page *Tableau de bord* **ou** *Tableau de bord du système* **s'affiche.**
2. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur l'icône représentant une cloche pour afficher le volet Notification.
3. Consultez la liste des notifications.
4. **Facultatif**. Vous pouvez supprimer une ou toutes les notifications, le cas échéant.
   - # Pour supprimer une notification, cliquez sur l'icône Supprimer dans le coin supérieur droit de l'alerte de notification.
   - # Pour supprimer toutes les notifications et effacer toute la liste, cliquez sur **Supprimer tout** dans le coin supérieur droit du volet Notification.

Configuration des notifications de l'utilisateur

L'appliance est livrée avec une large gamme de configurations de notification prédéfinies.

Les administrateurs peuvent consulter ces configurations sur la page *Notifications de l'utilisateur*. Des détails supplémentaires sur chaque configuration sont affichés sur la page *Détails des notifications de l'utilisateur* après les avoir

sélectionnées dans la liste. Certaines configurations vous permettent d'activer ou de désactiver les notifications, tandis que d'autres paramètres sont en lecture seule.

Vous pouvez utiliser une ou plusieurs étiquettes pour associer une configuration de notification à des utilisateurs spécifiques. Les alertes de notification qui en résultent s'affichent dans la **Console d'administration** uniquement pour les utilisateurs spécifiés par ces étiquettes. Si une configuration de notification n'est associée à aucun utilisateur de cette manière, tous les utilisateurs disposant d'autorisations de niveau administratif peuvent voir les alertes de notification correspondantes dans la **Console d'administration**, lorsqu'elles sont déclenchées. Ces paramètres ne s'appliquent pas à la **Console d'administration système**, qui affiche toujours toutes les notifications à tous les utilisateurs.

1. Accédez à la page contenant la liste *Notifications de l'utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Notifications utilisateur**.
2. Sur la page *Notifications de l'utilisateur*, consultez la liste des notifications.

   Pour chaque élément, la liste affiche son nom, sa description, si la notification est activée, la catégorie et les étiquettes associées. Il existe plusieurs catégories disponibles, chacune se concentrant sur un aspect spécifique de votre environnement. Vous pouvez, par exemple, trier la liste par catégorie et examiner toutes les notifications d'un segment spécifique, comme *Sécurité* **ou** *Application de correctifs***.**

3. Pour vérifier ou modifier une configuration de notification spécifique :
   a. Cliquez sur le nom d'une notification de l'utilisateur.
   b. Observez le contenu de la page *Détails des notifications de l'utilisateur*.

      Les paramètres *Nom*, *Description* **et** *Catégorie* **sont en lecture seule. Certaines configurations de notification vous permettent de les activer ou les désactiver depuis la case à cocher Activé. Si cette zone est grisée, la configuration de notification est toujours activée.**

   c. Vérifiez la zone *Restreindre aux étiquettes* et modifiez la collection d'étiquettes, si nécessaire.

      Lorsque vous ajoutez des étiquettes à une configuration de notification, seuls les utilisateurs spécifiés par ces étiquettes peuvent voir les alertes de notification résultantes lorsqu'elles sont déclenchées. Si une configuration de notification ne pointe vers aucun utilisateur spécifique utilisant cette méthode, ses notifications peuvent être affichées pour tous les utilisateurs disposant d'autorisations de niveau administratif dans la Console d'administration. Toutefois, Console d'administration système affiche toutes les notifications à tous les utilisateurs connectés, quels que soient ces paramètres.

      Pour afficher, ajouter ou modifier des étiquettes associées à la configuration de notification :

      1. Cliquez sur **Restreindre aux étiquettes**.
      2. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner les étiquettes* qui s'affiche, vérifiez ou modifiez la liste des étiquettes que vous souhaitez associer à la notification de l'utilisateur. Vous pouvez ajouter plusieurs étiquettes à chaque configuration de notification.
      3. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK** pour revenir à la page *Détails des notifications de l'utilisateur*.

   d. Sur la page *Détails des notifications de l'utilisateur*, cliquez sur **Enregistrer**.

Activation de l'authentification à deux facteurs pour tous les utilisateurs

L'authentification à deux facteurs (2FA) offre une meilleure sécurité pour les utilisateurs se connectant à l'appliance en ajoutant une étape au processus de connexion. Elle s'appuie sur l'application Google Authenticator pour générer des codes de vérification. L'application génère un nouveau code à six chiffres à intervalles réguliers. Lorsque cette option est activée, les utilisateurs sont invités à saisir le code de vérification actif à chaque connexion.

Pour télécharger l'application Google Authenticator, visitez l'un des sites suivants, selon le cas :

- **Périphériques Android** : https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.authenticator2
- **Périphériques iOS** : https://itunes.apple.com/ca/app/google-authenticator/id388497605?mt=8

Vous pouvez activer l'accès 2FA à la **Console d'administration** et à la **Console utilisateur** pour tous les utilisateurs dans l'organisation sélectionnée à l'aide de la page *Authentification à deux facteurs* dans la **Console d'administration**, comme décrit ci-dessous. Vous pouvez également activer ou désactiver l'accès 2FA à la **Console d'administration** et à la **Console utilisateur** à l'aide de la **Console d'administration système**. Pour plus d'informations, voir Configuration de l'authentification à deux facteurs pour les organisations.

1. Accédez à la page *Authentification à deux facteurs* de niveau admin :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Panneau de configuration** et dans la section **Paramètres de sécurité**, cliquez sur **Activer 2FA**.
2. Pour activer 2FA pour tous les utilisateurs de la Console d'administration, sous *Activer l'authentification à deux facteurs pour le portail d'administration*, sélectionnez **Requis pour tous les utilisateurs**.

   Cette option remplace les paramètres 2FA dans la page *Détails de l'utilisateur*. Lorsque 2FA est activé pour tous les utilisateurs sur cette page, il ne peut pas être désactivé pour les utilisateurs individuels sur la page *Détails de l'utilisateur* pour tous les utilisateurs qui sont associés à l'organisation sélectionnée (si applicable).
3. Pour activer 2FA pour tous les utilisateurs de la Console utilisateur, sous *Authentification à deux facteurs pour le portail des utilisateurs*, sélectionnez **Requis pour tous les utilisateurs**.

Vérification des paramètres de port, du service NTP et de l'accès à des sites Web

Vous devez configurer les paramètres de port, le service NTP et l'accès aux sites Web de manière adéquate, pour activer des fonctionnalités comme les communications des agents, les mises à jour du catalogue de logiciels et les téléchargements de correctifs.

Vérification des paramètres de port

Les ports de l'appliance doivent être configurés de manière adéquate pour permettre la gestion des périphériques, ainsi que l'accès aux fichiers et aux bases de données.

- Vérifiez que les ports d'appliance appropriés ne sont pas bloqués par des paramètres de pare-feu :

Port	Utilisation	Direction
20 et 21	(Facultatif et non recommandé) Utilisé pour accéder aux fichiers de sauvegarde sur l'appliance via une connexion FTP en dehors du pare-feu.	Entrant vers l'appliance
22	(Recommandé) Utilisé pour créer un tunnel SSH vers quest.com.	Sortant de l'appliance
25	(Facultatif) Utilisé par le serveur SMTP de l'appliance pour la messagerie électronique (non-SSL). Obligatoire uniquement si vous configurez la messagerie SMTP. Voir Configuration des serveurs de messagerie SMTP.	Sortant de l'appliance
80	(Obligatoire si SSL n'est pas activé) Utilisé pour l'accès HTTP (Web) standard à la **Console d'administration** et à la **Console utilisateur**.	Entrant vers l'appliance
110	(Facultatif) Utilisé pour la messagerie POP3 (non-SSL).	Entrant vers l'appliance
161	(Facultatif) Utilisé pour la surveillance SNMP. Voir Découverte des périphériques sur votre réseau.	Sortant de l'appliance
199	(Facultatif) Utilisé pour l'accès SNMP unidirectionnel (en lecture seule) aux appareils gérés sur le réseau via SMUX, un protocole de multiplexage SNMP. Voir Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance	Sortant de l'appliance
443	(Obligatoire) Utilisé pour les communications d'accès SSL et AMP (Agent Messaging Protocol). Les périphériques utilisent ce port lorsqu'ils s'enregistrent auprès de l'appliance via HTTPS. L'appliance utilise ce port d'écoute pour les communications provenant de périphériques sur lesquels l'agent KACE est installé.	Entrant vers l'appliance
587	(Facultatif) Utilisé par le serveur SMTP de l'appliance pour la messagerie électronique sécurisée (SSL activé).	Sortant de l'appliance

Port	Utilisation	Direction
	Obligatoire uniquement si vous configurez la messagerie SMTP sécurisée. Voir Configuration des serveurs de messagerie SMTP.	
995	(Facultatif) Utilisé pour la messagerie POP3 (SSL activé).	Entrant vers l'appliance
3306	(Facultatif) Utilisé pour accéder à la base de données de l'appliance à l'aide d'outils externes. Par exemple, ce port est employé pour créer des rapports relatifs à la base de données de l'appliance à l'aide de Microsoft Access® ou d'Excel®.	Entrant vers l'appliance

- Assurez-vous que l'appliance peut accéder aux ports de périphériques appropriés :

Port	Utilisation
7	(Facultatif) Utilisé par l'appliance pour le trafic UDP sur le réseau, qui est utilisé pour Wake-on-LAN. Voir Utilisation de la fonction Wake-on-LAN.
139	(Facultatif) Utilisé lors du provisionnement de l'agent KACE sur les périphériques Windows.
161	(Facultatif) Utilisé pour la surveillance SNMP. Ce port doit être ouvert vers SNMP. Voir Découverte des périphériques sur votre réseau.
445	(Facultatif) Utilisé lors du provisionnement de l'agent KACE. Voir Provisionnement de l'agent KACE.

- Si vous souhaitez utiliser un serveur LDAP pour l'authentification, assurez-vous que l'appliance peut accéder aux ports appropriés :

Port	Utilisation
389	(Facultatif) Utilisé pour l'accès LDAP.
636	(Facultatif) Utilisé pour l'accès LDAP sécurisé.

Vérification de l'état du service NTP

Lorsque vous téléchargez des correctifs à l'aide du protocole HTTPS, le service NTP (Network Time Protocol) doit fonctionner sur l'appliance. Le service NTP est nécessaire, car le protocole sécurisé utilise les informations d'horodatage actuelles de l'appliance pour s'assurer de la validité du certificat.

Si le service NTP n'est pas en cours d'exécution, le téléchargement des correctifs risque d'échouer laissant supposer que les certificats ne sont pas valides.

Autorisation de l’accès des sites Internet nécessaires à l’appliance

Pour effectuer les téléchargements de correctifs, accéder aux informations sur le produit et interagir avec le **Support Quest**, le pare-feu, le serveur DNS et les paramètres de serveur proxy doivent autoriser l’appliance à accéder aux domaines suivants sur les ports 80 et 443.

- Vérifiez que la Console d’administration de l’appliance dispose des liens vers les sites Web suivants :

Site Web	Description
https://twitter.com/quest	Twitter®
https://www.facebook.com/questsoftware	Facebook®
http://linkedin.com/	LinkedIn®
http://my.kace.com/inKpadsubscriptioncenter	Quest KACE Inkpad
https://www.quest.com/community/b/en/p/endpoint-management	Blog Quest KACE
https://kace.uservoice.com/forums/82699-k1000	Quest KACE Uservoice

Configuration des paramètres de réseau et de sécurité

Les paramètres de réseau de l'appliance sont le nom d'hôte, le nom du serveur Web, l'adresse IP et d'autres informations requises pour accéder à l'appliance sur le réseau.

Modifier les paramètres du réseau de l'appliance

Vous pouvez modifier les paramètres réseau de l'appliance en fonction des besoins de votre environnement, à n'importe quel moment après la configuration initiale.

Pour les versions virtuelle et physique de l’appliance, les paramètres du réseau sont configurés lors de la première connexion à la Console d’administration ou la Console de ligne de commande. Voir Modifier les paramètres du réseau de l'appliance.

Pour K1 en tant que service, l'appliance est préconfigurée avec une adresse IP statique, un masque de sous-réseau et une passerelle par défaut. Pour obtenir des informations sur la configuration, voir le **KACE as a Service Setup Guide (Guide de configuration de KACE en tant que Service)**. rendez-vous sur https://support.quest.com/k1000-as-a-service/release-notes-guides.

Pour modifier la plupart des paramètres réseau de l'appliance, vous devez la redémarrer. Le temps d'indisponibilité total au redémarrage est d'une à deux minutes, à condition que les changements aboutissent à une configuration valide.

Tip: **CONSEIL:** le test d'un serveur SMTP externe ne nécessite pas le redémarrage de l'appliance. Vous pouvez tester la configuration SMTP avant d'enregistrer vos modifications.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Dans la section **Paramètres réseau**, cliquez sur l'onglet **Configurer le DNS pour afficher Général** de la page *Paramètres réseau*.
3. Sur la page *Paramètres du réseau*, dans la section *Général*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom d'hôte DNS	Entrez le nom d'hôte de l'appliance. Le nom proposé par défaut est k1000.
Nom du serveur Web	Saisissez le nom de domaine complet de l'appliance. Il s'agit du **Nom d'hôte** concaténé avec le **Domaine**. Par exemple : k1000.example.com. Les périphériques se connectent à l'appliance en utilisant ce nom. Quest recommande d'ajouter une entrée d'adresse IP statique pour l'appliance sur votre serveur DNS. Si vous utilisez un certificat SSL, vous devez spécifier un nom d'hôte complet qui correspond au nom du certificat.
Générer automatiquement le nom du serveur	Cochez cette case pour permettre au système de générer le nom du serveur Web de l'appliance au format suivant : `Nom d'hôte.Domaine`. Par exemple : `k1000.example.com`. Décochez cette case pour saisir un nom de serveur Web personnalisé.

4. Dans l'onglet *Configuration IPv4*, entrez les informations suivantes :

Option	Description
Configurer le réseau en utilisant DHCP	(Facultatif) Sélectionnez cette option si vous souhaitez utiliser le DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) pour obtenir automatiquement l'adresse IPv4 et d'autres informations de configuration du réseau pour l'appliance.
Configurer le réseau manuellement	Sélectionnez cette option si vous souhaitez spécifier manuellement l'adresse IPv4, le domaine, le masque de sous-réseau, la passerelle par défaut et les paramètres DNS pour l'appliance : • **Adresse IP** : entrez l'adresse IP statique de l'appliance.

Option	Description
	CAU **MISE EN GARDE: Si l'adresse IP est incorrecte, vous ne pouvez pas accéder à l'appliance par l'intermédiaire des interfaces Web (Console d'administration et Console utilisateur). Si cela se produit, ouvrez la Console de ligne de commande de l'appliance et utilisez la connexion `konfig` pour entrer l'adresse IP correcte.** • **Domaine** : Indiquez le domaine auquel appartient l'appliance. Par exemple, `exemple.com`. • **Masque de sous-réseau** : spécifiez le sous-réseau (segment du réseau) auquel appartient l'appliance. La valeur proposée par défaut est `255.255.255.0`. • **Passerelle par défaut** : indiquez la passerelle réseau de l'appliance. • **DNS principal** : spécifiez l'adresse IP ou le serveur DNS principal utilisé par l'appliance pour résoudre les noms d'hôte. • **DNS secondaire** : (Facultatif) spécifiez l'adresse IP ou le serveur DNS secondaire utilisé par l'appliance pour résoudre les noms d'hôte.

5. Dans l'onglet *Configuration IPv6*, entrez les informations suivantes :

Option	Description
Configurer le réseau en utilisant SLAAC	Sélectionnez cette option si vous souhaitez utiliser SLAAC (Stateless Address Autoconfiguration), proposée par IPv6, pour configurer les paramètres du réseau de l'appliance. SLAAC autorise les appareils à sélectionner leurs propres adresses IPv6 en fonction du préfixe publié depuis leur interface connectée.
Configurer le réseau manuellement	Sélectionnez cette option si vous souhaitez spécifier manuellement l'adresse IPv6, la longueur du préfixe et la passerelle par défaut pour l'appliance : • **Adresse IPv6** : Entrez l'adresse IP statique de l'appliance.

Option	Description
	CAU **MISE EN GARDE: Si l'adresse IP est incorrecte, vous ne pouvez pas accéder à l'appliance par l'intermédiaire des interfaces Web (Console d'administration et Console utilisateur). Si cela se produit, ouvrez la Console de ligne de commande de l'appliance et utilisez la connexion `konfig` pour entrer l'adresse IP correcte.** • **Longueur du préfixe** : entrez le nombre de bits du préfixe de l'adresse IPv6. Un préfixe IPv6 comprend généralement 64 bits. • **Passerelle par défaut** : indiquez la passerelle réseau de l'appliance.
Désactiver IPv6	Sélectionnez cette option si vous souhaitez désactiver une adresse IPv6 pour l'appliance. Il s'agit du paramètre par défaut.

6. **Facultatif** : pour définir un serveur proxy, sélectionnez **Activer le serveur proxy** dans l'onglet *Configuration proxy*, puis spécifiez les paramètres de serveurs proxy :

Option	Description
Type	Indiquez le type de proxy, HTTP ou SOCKS5.
Serveur	Entrez le nom du serveur proxy.
Port	Entrez le port du serveur proxy. Le port par défaut est 8080.
Activer l'authentification proxy standard	Cochez la case pour utiliser les informations d'identification locales pour l'accès au serveur proxy.
ID de connexion	Entrez le nom d'utilisateur pour l'accès au serveur proxy.
Mot de passe et Confirmer le mot de passe	Entrez le mot de passe pour l'accès au serveur proxy.

REMARQUE: l'appliance prend en charge les serveurs proxy utilisant l'authentification de base axée sur le domaine, qui demande un nom d'utilisateur et un mot de passe. Si votre serveur proxy utilise un type d'authentification différent, ajoutez l'adresse IP de l'appliance à la liste des exceptions du serveur proxy.

7. Pour utiliser un serveur SMTP externe, sélectionnez **Activer le serveur SMTP distant (relai sortant)** dans l'onglet *SMTP*, puis spécifiez les paramètres du serveur SMTP :

Option	Description
Serveur	Spécifiez le nom d'hôte ou l'adresse IP d'un serveur SMTP externe, comme **smtp.gmail.com**. Les serveurs SMTP externes doivent autoriser le trafic de messagerie sortant anonyme (non

Option	Description
	authentifié). Assurez-vous que vos stratégies de réseau permettent à l'appliance de communiquer directement avec le serveur SMTP. En outre, le serveur de messagerie doit être configuré pour permettre le relais du courrier électronique de l'appliance sans authentification. Si vous spécifiez une adresse IP, placez-la entre crochets. Par exemple, `[10.10.10.10]`.
Port	Entrez le numéro de port à utiliser pour le serveur SMTP externe. Pour un serveur SMTP standard, utilisez le port 25. Pour un serveur SMTP sécurisé, utilisez le port 587.
ID de connexion	Saisissez le nom d'utilisateur d'un compte qui a accès au serveur SMTP externe, tel que **nom_du_compte**@gmail.com.
Mot de passe et Confirmer le mot de passe	Saisissez le mot de passe du compte de serveur spécifié.

8. Testez la configuration SMTP.
   a. Cliquez sur **Tester la connexion**.
   b. Dans la boîte de dialogue *Test de connexion SMTP* qui s'affiche, saisissez l'adresse email à laquelle vous souhaitez envoyer un email de test à l'aide du serveur SMTP nouvellement configuré et cliquez sur **Envoyer l'email de test**.

      La boîte de dialogue *Test de connexion SMTP* **s'actualise et affiche les résultats du test et l'état de l'opération d'email. Si le test échoue, vérifiez votre configuration et réessayez.**
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

   L'appliance redémarre. Le temps d'indisponibilité total au redémarrage est d'une à deux minutes, à condition que les changements aboutissent à une configuration valide.
10. Si vous modifiez l'adresse IP de l'appliance, utilisez la nouvelle adresse pour afficher la page de connexion Console d'administration.

Configuration des tables de routage locales

Configurez les tables de routage locales pour permettre à l'appliance d'acheminer le trafic réseau par le biais de plusieurs passerelles.

Les tables de routage locales sont utiles lorsque l'appliance physique et les périphériques infogérés sont situés dans des bureaux différents. Par exemple, si l'appliance se trouve à Paris et que les périphériques gérés se trouvent à Nantes, l'appliance sert les périphériques du sous-réseau de Paris. Avec une table de routage locale, l'appliance peut pointer vers le réseau de Nantes de façon à héberger les périphériques de Nantes et de Paris.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système**

dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.

2. Cliquez sur **Table de routages locale** pour afficher la page *Paramètres de la table de routages locale*.
3. Cliquez sur le bouton **Ajouter** pour ajouter une entrée : +.
4. Spécifiez les paramètres suivants.

Option	Description
Nom	Entrez un nom pour le routage.
Destination	Spécifiez l'adresse IP ou le réseau de destination des communications de votre appliance.
Masque de sous-réseau ou CIDR	Entrez le masque de sous-réseau correspondant au réseau spécifié. Exemple : `24, 255.255.240.0`. Ce paramètre est appliqué à l'hôte.
Passerelle	Spécifiez l'adresse IP du routeur qui achemine le trafic entre l'appliance et le réseau de destination.

5. Cliquez sur **Ajouter** à la fin de la ligne pour enregistrer l'entrée.
6. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer** en bas de la page pour enregistrer toutes les modifications.

   L'avertissement qui s'affiche signale que le service Apache™ doit être redémarré.
7. Cliquez sur **OK** pour continuer.

Configuration des paramètres du serveur Web local et autorisation de l'accès aux hôtes

Vous pouvez configurer les paramètres du serveur Web local pour spécifier une liste d'autorisation des hôtes qui sont autorisés à accéder à la **Console d'administration**, **Console d'administration système** à la **Console utilisateur**. Une fois que vous avez créé la liste d'autorisation, l'accès est limité aux hôtes qui y figurent.

REMARQUE: lorsqu'une adresse IP ou un nom de domaine est ajouté à la *liste des autorisations*, seul(e) cette adresse IP ou ce domaine peut y accéder. Tout le reste est bloqué.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Dans la section **Liste de contrôle d'accès**, cliquez sur l'option *Limiter l'accès de l'appliance aux réseaux acceptables* pour afficher la page *Détails de la liste de contrôle d'accès*.
3. Spécifiez les options suivantes :

Option	Description
Aucune restriction d'accès	Sélectionnez cette option pour autoriser l'accès à toute adresse Web.
Restreindre l'accès comme indiqué ci-dessous	Sélectionnez cette option pour limiter l'accès aux adresses Web de la liste des autorisations. Pour

Option	Description
	octroyer l'accès aux adresses IP du sous-réseau de l'appliance (en plus des destinations spécifiées), sélectionnez **Autoriser toutes les adresses IP sur le même sous-réseau que l'appliance**.

4. Dans la section *Liste des autorisations*, cliquez sur le bouton **Ajouter** pour ajouter une entrée : +.
5. Spécifiez les options suivantes.

Option	Description
Destination	Spécifiez la destination : • **adminui** : Il s'agit de la **Console d'administration**, au niveau admin. Liste d'autorisation des adresses IP et/ou des noms d'hôte qui peuvent se connecter à `http://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. • **userui** : Il s'agit de la **Console utilisateur**. Liste d'autorisation des adresses IP et/ou des noms d'hôte qui peuvent se connecter à `http://`**nom_hôte_appliance**`/user`. • **systemui** : Il s'agit de la **Console d'administration système** (uniquement disponible si le composant Organisation est activé sur l'appliance). Liste d'autorisation des adresses IP et/ou des noms d'hôte qui peuvent se connecter à `http://`**nom_hôte_appliance**`/system`. • **api** : il s'agit de l'API de l'appliance. Liste d'autorisation des adresses IP et/ou des noms d'hôte qui peuvent accéder à l'appliance à l'aide de son API, y compris l'application KACE GO.
Adresse IP/Nom de domaine	Spécifiez l'adresse à autoriser. Il peut s'agir de l'un des éléments suivants : • Un nom de domaine ou de sous-domaine (complet ou partiel) • Une adresse IP (complète ou partielle)
Masque de sous-réseau/CIDR/Longueur du préfixe	Spécifiez un masque de sous-réseau/CIDR (Classless Inter-Domain Routing) à autoriser. Cela permet de contrôler plus finement les sous-réseaux.

6. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne pour enregistrer l'entrée.
7. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page pour enregistrer toutes les modifications.

   L'avertissement qui s'affiche signale que le service Apache doit être redémarré.
8. Cliquez sur **OK** pour continuer.

REMARQUE: lorsqu'une adresse IP ou un nom de domaine est ajouté à la *liste des autorisations*, seul(e) cette adresse IP ou ce domaine peut accéder à cette page. Tout le reste est bloqué.

Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance

Vous devez configurer les paramètres de sécurité de l'appliance pour activer certaines fonctionnalités, telles que le partage Samba, SSL, SNMP, SSH, l'accès à une base de données et l'accès FTP.

Pour activer le protocole SSL, vous devez disposer du fichier de clé privée SSL correct et d'un certificat SSL signé. Si votre clé privée est protégée par un mot de passe, elle empêche le redémarrage automatique de l'appliance. Si vous rencontrez ce problème, contactez le **Support Quest** via le lien https://support.quest.com/contact-support.

- L'enregistrement des modifications apportées à ces paramètres entraîne le redémarrage de l'appliance.
- Dans certains cas, le navigateur Firefox® n'affiche pas correctement la page de connexion de la **Console d'administration** lorsque vous activez l'accès au port 443 et redémarrez l'appliance. Si cela se produit, effacez le cache et les cookies du navigateur Firefox, puis recommencez.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Dans la section **Paramètres de sécurité**, cliquez sur *Configurer la sécurité et l'accessibilité du réseau* pour afficher la page *Paramètres de sécurité*.
3. Dans la section supérieure, spécifiez les paramètres ci-dessous :

Option	Description
Activer SSH	Autorise les connexions SSH à l'appliance. Une fois que le protocole SSH est activé, les communications chiffrées SSH sont autorisées sur le port 22.
Activer l'accès LECTURE SNMP	Activez l'accès SNMP unidirectionnel (lecture seule) aux appareils gérés sur le réseau via le port 199 à l'aide de SMUX, un protocole de multiplexage SNMP. Voir Vérification des paramètres de port.
Chaîne de la communauté SNMP	La chaîne de la communauté SNMP qui permet l'accès SNMP en lecture seule. La valeur par défaut est Public.
Activer la surveillance des interruptions SNMP	Permet d'activer SNMP (Simple Network Management Protocol), un protocole de surveillance des périphériques infogérés sur un réseau. SNMP est pris en charge par Dell Open Manage et de nombreux produits tiers. Si vous ne souhaitez pas recevoir d'interruptions SNMP des périphériques réseau, décochez cette option. Lorsque vous activez cette fonction sur l'appliance, et que les périphériques liés sont également activés pour la surveillance, l'appliance peut recevoir des interruptions SNMP des périphériques réseau surveillés tels que des imprimantes, des projecteurs, et des routeurs. Cette fonction s'applique uniquement à des périphériques réseau

Option	Description
	gérées par des périphériques gérés par SNMP, tels que des périphériques sans agent utilisant des connexions SNMP. Pour obtenir des informations sur la façon d'activer la surveillance de périphérique, voir Activation de la surveillance d'un ou plusieurs périphériques. Les interruptions SNMP sont des messages lancés par des périphériques réseau et envoyés au récepteur de l'interruption sur l'appliance. Par exemple, un routeur peut envoyer un message lorsque son bloc d'alimentation tombe en panne. Ou, une imprimante lance un message lorsqu'elle manque de papier. L'appliance reçoit ces interruptions et génère des alertes lorsque certains seuils prédéfinis sont atteints. • **SNMP version 1 ou 2** : cette version ne nécessite qu'une chaîne de communauté valide. Une chaîne de communauté est requise pour autoriser l'appliance à recevoir des messages d'interruption SNMP émis par les périphériques du réseau surveillés. L'appliance prend en charge plusieurs chaînes de sécurité. Pour ajouter une chaîne de communauté, ouvrez l'onglet **v1/v2**, cliquez sur +, saisissez la chaîne de communauté, puis cliquez sur **Enregistrer**. • **SNMP version 3** : cette version implémente une sécurité optimisée et des fonctions de configuration à distance, et requiert un nom d'utilisateur valide et des informations de chiffrement. Pour ajouter un nom de sécurité, ouvrez l'onglet **v3**, cliquez sur + et renseignez les informations suivantes : # **Nom de sécurité** : le nom du compte d'utilisateur USM (modèle de sécurité basé

Option	Description

	sur l'utilisateur) qui envoie l'interruption SNMP.
	# **ID de moteur** : l'ID du moteur de l'application SNMP qui envoie l'interruption SNMP.
	# **Mot de passe d'authentification** : le mot de passe associé au nom de sécurité.
	# **Protocole d'authentification** : le protocole utilisé pour authentifier l'utilisateur : MD5 ou SHA.
	# **Mot de passe de confidentialité** : la clé de chiffrement pour le paquet de données.
	# **Protocole de confidentialité** : le protocole de chiffrement : AES ou DES.
	# **Niveau de sécurité** : indique le niveau de sécurité :
	  # **authPriv** : l'identité de l'expéditeur est vérifiée et l'information est cryptée.
	  # **authNoPriv** : l'identité de l'expéditeur est vérifiée mais l'information n'est pas cryptée.
	  # **noAuthNoPriv** : l'identité de l'expéditeur n'est pas vérifiée et l'information n'est pas cryptée.

Fichiers MIB	Téléchargez les fichiers MIB (base d'information pour la gestion du réseau) spécifiques à un fournisseur. Un fichier MIB permet au récepteur de l'interruption sur l'appliance de traduire les interruptions SNMP en messages lisibles par l'homme. Ces fichiers sont facultatifs. • Pour télécharger un fichier MIB, à la page *Paramètres de sécurité*, sous *Fichiers MIB*, dans la zone *Télécharger MIB*, cliquez sur **Parcourir**, et sélectionnez un fichier MIB. • Un fichier MIB doit répondre à certaines normes. L'appliance valide chaque fichier MIB que vous téléchargez. Si vous téléchargez un fichier MIB non valide, un message d'erreur s'affiche dans la partie supérieure de la page *Paramètres de sécurité*. Si vous ne souhaitez pas valider le contenu du fichier MIB, cochez la case **Ignorer la validation MIB**.
Activer les fichiers de sauvegarde sécurisés	Requiert l'authentification par nom d'utilisateur et mot de passe pour l'accès aux fichiers de sauvegarde de l'appliance, qui sont disponibles en entrant une URL dans un navigateur. Désactivez cette option pour permettre l'accès aux fichiers de sauvegarde par le biais d'une URL sans

Option	Description
	authentification par nom d'utilisateur ou mot de passe. Cette option est utile pour les processus externes nécessitant un accès. Voir À propos des sauvegardes de l'appliance.
Activer la sauvegarde via FTP	Active l'accès aux fichiers de sauvegarde de base de données par le biais d'un serveur FTP en lecture seule. Cela vous permet de créer un processus sur un autre serveur pour accéder aux fichiers de sauvegarde. Si vous n'avez pas besoin de cet accès, désactivez cette option.
Accéder en écriture à FTP	Active le téléchargement des fichiers de sauvegarde via FTP. FTP est utile pour les fichiers de sauvegarde qui sont trop volumineux pour le mécanisme HTTP par défaut et provoquent des délais d'expiration du navigateur.
Nouveau mot de passe d'utilisateur FTP	Invite à fournir un mot de passe pour l'accès FTP aux fichiers de sauvegarde.
Activer mDNS	Active l'appliance pour qu'elle réponde à des demandes mDNS (multicast Domain Name System) et DNS-SD (DNS Service Discovery). Cette option permet aux utilisateurs et aux administrateurs de localiser plus facilement la **Console d'administration** et la **Console utilisateur**. Si vous n'avez pas besoin que l'appliance réponde à ces demandes, désactivez cette option.
Activer l'accès à Munin	Permet à l'appliance de consulter l'utilisation des serveurs et les mesures dans le temps. **REMARQUE:** cette option permet d'accéder de manière illimitée et sans authentification à `/munin`.
Pièces jointes du Service Desk	Choisissez d'ajouter ou non la sécurité pour les fichiers joints aux tickets du Service Desk : • Cochez la case pour activer la sécurité des fichiers joints aux tickets. Si vous choisissez cette option, les utilisateurs peuvent accéder aux fichiers joints aux tickets à partir de la **Console d'administration** ou de la **Console utilisateur** de l'appliance uniquement. • Décochez la case pour autoriser les utilisateurs à accéder aux fichiers d'un simple clic sur les liens de tickets en-dehors de la **Console d'administration** ou de la **Console utilisateur**.
Activer l'accès à la base de données	Permet aux utilisateurs d'exécuter des rapports sur la base de données de l'appliance au moyen d'un

Option	Description
	outil externe, tel que Microsoft Access ou Excel, sur le port 3306. Si vous n'avez pas besoin d'exposer la base de données de cette façon, désactivez cette option. **REMARQUE:** la base de données de l'appliance peut être consultée à partir de n'importe quel outil tiers compatible ODBC si vous avez installé le pilote MySQL ODBC (32 bits). Vous devez cocher cette case si vous souhaitez utiliser cette fonction. En outre, vous aurez besoin de configurer une source de données pour votre pilote MySQL ODBC et fournir les informations de connexion à l'appliance. Pour plus d'informations, voir la documentation du pilote MySQL ODBC.
Activer l'accès à la base de données sécurisé (SSL)	Active l'accès SSL à la base de données et permet d'accéder à des options SSL supplémentaires.
Activer Syslog distant	Permet à l'appliance d'envoyer des données de journal de serveur limitées à un serveur `Syslog` distant. **REMARQUE:** Les données du journal sont envoyées sans chiffrement et selon le protocole UDP (User Datagram Protocol). Avant de sélectionner cette option, vérifiez les directives de votre organisation en matière de sécurité et de saturation du réseau.
Serveur Syslog distant	Indiquez le nom de domaine complet (FQDN) ou l'adresse IP et le numéro de port du serveur `Syslog` distant. Les adresses IPv4 et IPv6 sont prises en charge. Si vous n'indiquez pas de numéro de port, l'appliance utilise le port 514 (UDP) qui correspond au numéro de port par défaut pour le trafic `Syslog`.

4. Dans l'onglet *Authentification à deux facteurs*, configurez l'authentification à deux facteurs (2FA). 2FA offre une meilleure sécurité pour les utilisateurs se connectant à l'appliance en ajoutant une étape au processus de connexion. Elle s'appuie sur l'application Google Authenticator pour générer des codes de vérification. L'application génère un nouveau code à six chiffres à intervalles réguliers. Lorsque cette option est activée, les utilisateurs sont invités à saisir le code de vérification actif à chaque connexion.

   REMARQUE: si vous activez cette fonctionnalité, assurez-vous que l'horloge du serveur de l'appliance est précise, ainsi que sur le périphérique exécutant Google Authenticator. Google Authenticator s'appuie sur l'heure actuelle pour créer le jeton. Si l'horloge du serveur n'est pas synchronisée avec celles des périphériques exécutant Google Authenticator, la validation du jeton peut échouer, ce qui peut entraîner des verrouillages de comptes.

   a. Spécifiez les options suivantes. Elles s'affichent dans l'ordre de priorité, selon l'ordre d'activation de haut en bas. Par exemple, vous pouvez uniquement activer 2FA pour la Console utilisateur si vous avez déjà configuré 2FA pour la Console d'administration.

   # **Activer l'authentification à deux facteurs pour le portail système** : Cochez cette case si vous souhaitez utiliser 2FA pour la **Console d'administration système**. Pour activer 2FA pour tous les utilisateurs, sélectionnez **Requis pour tous les utilisateurs**.

REMARQUE: cette option est disponible uniquement sur les appliances avec de multiples organisations.

Activer l'authentification à deux facteurs pour le portail d'administrateur : cette option s'affiche uniquement si vous avez activé 2FA pour la **Console d'administration système**, ou si votre appliance n'a qu'une seule organisation. Cochez cette case si vous souhaitez utiliser 2FA pour la **Console d'administration**. Ensuite, spécifiez les utilisateurs qui nécessitent 2FA au cours de la connexion en sélectionnant l'une des options suivantes :

- **Requis pour tous les utilisateurs** : **Appliances associées à une seule organisation**. Pour activer 2FA pour tous les utilisateurs, sélectionnez cette option.
- **Défini par l'organisation** : **Appliances associées à plusieurs organisations uniquement**. Appliquez la même configuration 2FA pour tous les utilisateurs de chaque organisation dans la **Console d'administration**, selon le cas.
- **Requis pour tous les utilisateurs** : **Appliances associées à plusieurs organisations uniquement**. activez 2FA pour tous les utilisateurs de la **Console d'administration**.
- **Non requis** : **Appliances associées à plusieurs organisations uniquement**. désactivez 2FA pour tous les utilisateurs de la **Console d'administration**.

Activer l'authentification à deux facteurs pour le portail utilisateur : cette option s'affiche uniquement si vous avez activé 2FA pour la **Console d'administration**. Cochez cette case si vous souhaitez utiliser 2FA pour la **Console utilisateur**. Ensuite, spécifiez les utilisateurs qui nécessitent 2FA au cours de la connexion en sélectionnant l'une des options suivantes :

- **Défini par l'organisation** : Appliquez la même configuration 2FA pour tous les utilisateurs de chaque organisation dans la **Console utilisateur**, selon le cas.
- **Requis pour tous les utilisateurs** : activez 2FA pour tous les utilisateurs de la **Console utilisateur**.
- **Non requis** : désactivez 2FA pour tous les utilisateurs de la **Console utilisateur**.

b. Sous **Fenêtre de transition**, spécifiez la durée pendant laquelle les utilisateurs qui ont besoin de 2FA seront en mesure d'ignorer l'étape de configuration de 2FA.

Par exemple, si un utilisateur oublie son téléphone à son domicile et n'est donc pas en mesure de générer un nouveau code, il peut encore accéder au portail au cours de la durée spécifiée ici.

5. Utilisez les paramètres de la zone *Prévention de la force brute* pour empêcher plusieurs attaques consécutives d'accéder à l'appliance à l'aide de fausses informations d'identification. Vous pouvez configurer le nombre de tentatives d'authentification ayant échoué dans un délai spécifié, au-delà duquel l'appliance empêche toute connexion pour cet utilisateur.

Par défaut, vous pouvez effectuer trois tentatives pendant une période de cinq minutes. Il est possible de modifier ces valeurs par la suite, selon les besoins.

Lorsque l'appliance empêche un compte d'utilisateur de se connecter, les autres utilisateurs ne sont pas concernés et peuvent se connecter à l'appliance à l'aide d'informations d'identification valides.

6. **Facultatif** : dans la section *Clé de chiffrement de l'appliance*, cliquez sur **Générer la clé** pour générer une nouvelle clé de chiffrement. Grâce à cette clé, le Support Quest peut accéder à votre appliance à des fins de dépannage à l'aide d'un tether. Il n'est pas nécessaire de générer une nouvelle clé si la clé actuelle n'est pas endommagée. Voir Se connecter via Tether au support Quest KACE.

L'horodatage indique l'heure de génération de la clé.

7. Dans l'onglet *Authentification unique*, indiquez les paramètres d'authentification :

Option	Description
Désactivé	Empêche l'appliance d'utiliser l'authentification unique. L'authentification unique permet aux utilisateurs connectés au domaine d'accéder à la **Console d'administration** et à la **Console**

Option	Description
	utilisateur de l'appliance sans devoir saisir de nouveau leurs informations d'identification sur la page de connexion de l'appliance.
Active Directory	Utilise Active Directory pour l'authentification. Active Directory utilise le domaine pour authentifier les utilisateurs sur le réseau. Voir Utilisation d'Active Directory ou LDAP pour l'authentification unique.

8. Dans l'onglet **Samba**, spécifiez les paramètres ci-dessous :

Option	Description
Pour les appliances sur lesquelles le composant Organisation est activé : **Activer les partages de fichiers organisationnels** Pour les appliances sur lesquelles le composant Organisation n'est pas activé : **Activer le partage de fichiers**	Utilisez le partage de client de l'appliance pour stocker des fichiers, tels que les fichiers employés pour installer des applications sur des périphériques infogérés. Le partage de client de l'appliance correspond à un serveur de fichiers Windows intégré, exploitable par le service de provisioning pour faciliter la distribution du client Samba sur votre réseau. Quest conseille de n'activer ce serveur de fichiers que pour installer des applications sur les périphériques infogérés. **REMARQUE:** si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez sélectionner des options de partage de fichiers supplémentaires pour chaque organisation. Voir Activer le partage de fichiers au niveau du système.
Protocole minimum Samba, **Protocole maximum Samba**	Sélectionnez le protocole minimum et maximum Samba, selon les besoins. Les options suivantes sont disponibles dans chaque paramètre : • **SMB2** : Nouvelle implémentation du protocole SMB. Utilisé par Windows Vista et les versions ultérieures de Windows. SMB2 a des sous-protocoles disponibles. Par défaut, SMB2 sélectionne la variante SMB2_10. • **SMB2_02** : La version SMB2 la plus ancienne. • **SMB2_10** : Windows 7 version SMB2. • **SMB2_22** : Windows 8 version SMB2 antérieure. • **SMB2_24** : Windows 8 version SMB2 bêta. • **SMB3** : Nouvelle implémentation du protocole SMB2. Utilisé par Windows 8. SMB3 a

Option	Description
	des sous-protocoles disponibles. Par défaut, SMB3 utilise la variante SMB3_11. • **SMB3_00** : Windows 8 version SMB3 (similaire à SMB2_24). • **SMB3_02** : Windows 8,1 version SMB3. • **SMB3_10** : Windows 10 version Technical Preview antérieure. • **SMB3_11** : Windows 10 version Technical Preview.
Connexion obligatoire	Permet de se connecter au protocole Samba.
Désactiver l'accès invité	Désactive l'accès invité de Samba.
Imposer l'authentification NTLMv2 pour les partages de fichiers de l'appliance	Permet d'activer ou de désactiver l'authentification NTLMv2 pour les partages de fichiers de l'appliance. Lorsque vous activez cette option, les périphériques gérés qui se connectent aux partages de fichiers de l'appliance font appel au protocole NTLMv2 et s'authentifient auprès de l'appliance à l'aide de ce protocole. Même si NTLMv2 est plus sûr que NTLM et LANMAN, les configurations sans NTLMv2 sont plus courantes. C'est la raison pour laquelle cette option est généralement désactivée. Le fait de l'activer a pour effet de désactiver **lanman auth** et **ntlm auth** sur le serveur samba. Les niveaux 1 à 4 de NTLMv2 sont pris en charge. Si vous devez utiliser le niveau 5 de NTLMv2, envisagez de provisionner manuellement l'agent KACE. Voir Déploiement manuel de l'agent KACE.
Imposer une authentification NTLMv2 pour les partages de fichiers externes	Oblige certaines fonctionnalités de l'appliance prises en charge via le client Samba (telles que le provisionnement d'agent) à s'authentifier auprès des partages de fichiers réseau externes via NTLMv2. Même si NTLMv2 est plus sûr que NTLM et LANMAN, les configurations sans NTLMv2 sont plus courantes. C'est la raison pour laquelle cette option est généralement désactivée. Le fait de l'activer a pour effet d'activer l'option **client ntlmv2 auth** pour les fonctionnalités du client samba.

9. **Facultatif** : dans l'onglet *SSL*, spécifiez les paramètres SSL :

IMPORTANT: l'activation de SSL est un changement automatique à sens unique pour les périphériques infogérés. Si vous désactivez SSL, les périphériques doivent être reconfigurés manuellement.

Option	Description
Activer l'accès au port 80	Active l'accès à l'appliance par le biais du port 80. Si vous désactivez l'accès au port 80, contactez le **Support Quest** pour paramétrer les scripts de déploiement de l'agent en vue de gérer SSL.

Option	Description
Activer Passer du port 80 au port 443	Lorsque vous vérifiez que SSL fonctionne comme prévu, vous pouvez activer le transfert de toutes les communications du port 80 au port 443. Pour ce faire, sélectionnez cette case.
Activer SSL	Permet aux périphériques gérés de se connecter à l'appliance au moyen de SSL (HTTPS). Activez ce paramètre uniquement une fois que vous avez correctement déployé l'appliance sur votre réseau local en mode non SSL. Pour activer SSL, vous devez charger un certificat SSL, comme décrit dans l'étape 10.

10. Pour charger un certificat SSL, effectuez l'une des actions suivantes :

    # Si votre certificat SSL et la clé privée sont au format Privacy Enhance Mail (PEM), comme ceux utilisés par les serveurs Web Apache :

    1. Sélectionnez **Charger le certificat SSL PEM**.
    2. Dans les champs *Fichier de clé privée SSL* et *Fichier de certificat SSL*, sélectionnez la clé privée et les fichiers de certificat.
    3. Si vous souhaitez activer et charger des certificats SSL intermédiaires (également au format PEM), sélectionnez **Activer le certificat SSL intermédiaire**. Les certificats SSL intermédiaires sont des certificats signés fournis par les émetteurs de certificats en tant que proxy pour les certificats racine.

    # Si votre certificat est au format PKCS-12 :

    1. Sélectionnez **Charger le certificat SSL PKCS-12**.
    2. Dans le champ *Fichier PKCS-12*, sélectionnez le fichier.
    3. Dans le champ *Mot de passe du fichier PKCS-12*, saisissez le mot de passe du fichier PKCS-12 .

    # Pour utiliser le service Let's Encrypt pour les certificats SSL :

    1. Cliquez sur **Appliquer le certificat SSL Let's Encrypt**. Let's Encrypt est une autorité de certification (CA) gratuite, automatisée et ouverte. Lorsque vous obtenez un certificat de Let's Encrypt, leurs serveurs valident que vous contrôlez les noms de domaine de ce certificat à l'aide d'un défi.

       REMARQUE: Le défi HTTP-01 ne peut être effectué que sur le port 80. Le fait de spécifier des ports arbitraires rend le défi moins sûr et n'est donc pas autorisé par la norme ACME (Automatic Certificate Management Environment). Pour cette raison, l'appliance doit s'exécuter sur un boîtier public avec le port 80 ouvert pour les communications entrantes et un DNS pouvant être résolu publiquement. Pour plus d'informations, rendez-vous sur https://letsencrypt.org/docs/challenge-types/.

    2. Dans le champ *Adresse e-mail*, indiquez une adresse e-mail. Même si les certificats Let's Encrypt expirent périodiquement, l'appliance utilise un processus automatisé pour mettre à jour le certificat avant son expiration. L'adresse est utilisée pour communiquer avec Let's Encrypt dans le cas peu probable où le certificat expirerait. Vous devez avoir un compte Let's Encrypt enregistré à l'aide de cette adresse e-mail.
    3. Sélectionnez la case pour accepter les conditions d'utilisation.

    # Pour générer des demandes de certificat ou charger des certificats auto-signés :

    1. Cliquez sur **Générer une demande de signature de certificat (CSR) ou un certificat SSL auto-signé**.

2. Dans la zone qui s'affiche, cliquez sur **Formulaire du certificat SSL**. Suivez les instructions de Génération d'un certificat SSL.

11. Dans l'onglet *CSP*, cochez la case **Activer la CSP** pour activer la stratégie de sécurité du contenu **(CSP, Content Security Policy)**. L'activation de cette option ajoute automatiquement la liste des domaines approuvés KACE.
    - **Si vous souhaitez ajouter des domaines ou des URL dans la liste, dans la section Domaines supplémentaires autorisés, cliquez sur +, puis spécifiez la directive et le domaine/l'URL.**
12. Dans la section *Sécuriser les pièces jointes* dans Service Desk, choisissez ou non de sécuriser les fichiers joints aux tickets du Service Desk :
    - **Cochez la case pour activer la sécurité des fichiers joints aux tickets. Si vous choisissez cette option, les utilisateurs peuvent accéder aux fichiers joints aux tickets à partir de la Console d'administration ou de la Console utilisateur de l'appliance uniquement.**
    - **Décochez la case pour autoriser les utilisateurs à accéder aux fichiers d'un simple clic sur les liens de tickets en-dehors de la Console d'administration ou de la Console utilisateur.**
13. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer les services** pour enregistrer les modifications effectuées et redémarrer l'appliance.

> **REMARQUE:** Dans certains cas, le navigateur Firefox n'affiche pas correctement la page de connexion de la **Console d'administration** lorsque vous activez l'accès au port 443 et redémarrez l'appliance. Si cela se produit, effacez le cache et les cookies du navigateur Firefox, puis recommencez.

Configuration d'Active Directory comme mode d'authentification unique

L'authentification unique Active Directory permet aux utilisateurs connectés au domaine d'accéder à la **Console d'administration** et à la **Console utilisateur** de l'appliance sans avoir à saisir à chaque fois leurs informations d'identification.

Avant de connecter l'appliance à un serveur Active Directory :

- Vérifiez que le réseau et les paramètres DNS sont configurés de façon à permettre à l'appliance d'accéder au serveur Active Directory. Voir Modifier les paramètres du réseau de l'appliance.
- Vérifiez que les paramètres de date et d'heure du serveur Active Directory correspondent à ceux de l'appliance. Pour plus d'informations sur le réglage de la date et de l'heure sur l'appliance, voir Configuration des paramètres de date et d'heure de l'appliance.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
    - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
    - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Dans l'onglet *Authentification unique* de la page *Paramètres de sécurité*, sélectionnez **Active Directory** puis fournissez les informations suivantes :

Option	Description
Domaine	Nom d'hôte du domaine de votre serveur Active Directory®, tel que exemple.com.

Option	Description
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur du compte d'administrateur sur le serveur Active Directory. Par exemple, nomutilisateur@exemple.com.
Mot de passe	Mot de passe du compte d'administrateur sur le serveur Active Directory.
Conteneur de l'objet ordinateur	Nom du conteneur de l'objet ordinateur du compte d'administrateur sur le serveur Active Directory.
Nom de l'objet ordinateur	Nom du conteneur de l'objet ordinateur du compte d'administrateur sur le serveur Active Directory.
Conteneur du compte de service	Nom du conteneur du compte de service du compte d'administrateur sur le serveur Active Directory.

3. Cliquez sur **Se connecter**.

   L'appliance procède aux tests suivants qui nécessitent une autorisation en lecture seule. Leur but est de déterminer si le domaine est configuré correctement pour associer l'appliance au domaine :

   ```
   # Vérification du système d'exploitation pris en charge et application des
     correctifs de système d'exploitation
   # Vérification d'un espace disque suffisant pour installer QAS
   # Vérification si le nom d'hôte du système n'est pas "localhost"
   # Contrôle que le nom de service est configuré pour utiliser DNS
   # Vérification de resolv.conf pour une mise en forme adaptée des entrées de
     noms de service et de la possibilité de résoudre l'hôte
   # Contrôle de la présence d'un serveur de nom possédant les enregistrements
     SRV DNS appropriés pour Active Directory
   # Détection d'un contrôleur de domaine accessible en écriture avec le port
     UDP 389 ouvert
   # Détection du site Active Directory si disponible
   # Contrôle de l'ouverture du port 464 TCP pour Kerberos kpasswd
   # Contrôle de l'ouverture des ports 88 UDP et 88 TCP au trafic Kerberos
   # Contrôle de l'ouverture du port 389 TCP pour LDAP
   # Contrôle de la présence du serveur de catalogue global et de l'ouverture
     du port 3268 TCP en vue des communications avec les serveurs de catalogue
     global
   # Vérification d'un décalage valide par rapport à Active Directory
   # Vérification de la configuration de l'application QAS dans Active Directory
   # Contrôle de l'ouverture du port 445 TCP au trafic Microsoft CIFS
   ```

   Ces tests n'ont pas besoin d'un accès en écriture et ne s'assurent pas de l'existence d'autorisations en écriture pour un quelconque répertoire. En outre, ces tests ne vérifient pas le nom d'utilisateur et le mot de passe associé. Si ces informations d'identification sont incorrectes, l'appliance ne pourra pas rejoindre le domaine et ce, malgré la réussite des tests.

Un message indique les résultats du test. Pour afficher les erreurs, le cas échéant, cliquez sur **Journaux**, puis dans la liste déroulante *Journaux*, sélectionnez **Erreurs de serveur**.

4. **Facultatif** : sélectionnez **Forcer la connexion** pour connecter le serveur, ignorer les erreurs et connecter le domaine.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque des utilisateurs sont connectés à des périphériques associés au domaine Active Directory, ils peuvent accéder à la **Console utilisateur** de l'appliance sans devoir saisir de nouveau leurs informations d'identification. Si les périphériques des utilisateurs ne sont pas associés au domaine Active Directory, la fenêtre de connexion s'affiche et ils peuvent se connecter via un compte d'utilisateur local de l'appliance. Voir Ajout ou modification des comptes d'utilisateurs au niveau du système.

REMARQUE: pour utiliser l'authentification unique avec les navigateurs Microsoft Edge et Firefox, les utilisateurs doivent configurer les paramètres de leur navigateur pour pouvoir utiliser l'authentification appropriée. Voir Configuration des paramètres du navigateur pour une authentification unique.

Génération d'un certificat SSL

Vous pouvez générer un certificat SSL auto-signé ou générer une demande de signature de certificat pour les certificats de tiers via la **Console d'administration**.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Dans la section **Paramètres de sécurité**, cliquez sur *Configurer le SSL* pour ouvrir l'onglet SSL de la page *Paramètres de sécurité*.
3. Dans la section *SSL*, cliquez sur **Activer SSL**.

   Des options SSL supplémentaires s'affichent.
4. Cliquez sur **Générer une demande de signature de certificat (CSR) ou certificat SSL auto-signé**, puis sur **Formulaire du certificat SSL** pour afficher la page *Formulaire du certificat SSL*.

   REMARQUE: si une demande de signature de certificat a été générée précédemment, elle apparaît sur cette page. Pour générer une nouvelle demande, vous devez mettre à jour les informations de la section *Configurer*, puis cliquer sur **Enregistrer** avant de cliquer sur **Générer un certificat auto-signé**.
5. Dans la page *Formulaire du certificat SSL*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom de l'entreprise	Nom de votre entreprise.
Nom de l'organisation	Nom de votre groupe ou unité organisationnelle.
Nom courant	Nom courant de l'appliance pour laquelle vous créez le certificat SSL.
Messagerie	Votre adresse e-mail.
Nom de la ville	Nom de votre localité.

Option	Description
Nom de l'État/province	Nom de votre état ou province.
Nom du pays	Nom de votre pays.
Autre nom d'objet	Autre nom de l'appliance pour laquelle vous créez le certificat SSL. Il peut avoir plusieurs entrées séparées par des virgules.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Si le *Formulaire du certificat SSL* **a été enregistré pour la première fois, la section** *Demande de signature de certificat* **apparaît. Si le formulaire avait déjà été enregistré, la section** *Demande de signature de certificat* **est mise à jour.**

7. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   - **Pour générer un certificat via un émetteur de certificat tiers :**

     1. Copiez le texte de la section *Demande de signature de certificat* de la ligne `"-----BEGIN CERTIFICATE REQUEST-----"` à la ligne `"-----END CERTIFICATE REQUEST-----"` incluses, puis envoyez-le à l'émetteur de certificat ou à la personne chargée de fournir à votre entreprise des certificats de serveur Web.
     2. Lorsque vous recevez un certificat d'une tierce partie, accédez à la page *Paramètres de sécurité* et téléchargez le certificat. Voir Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance.

   - **Pour générer un certificat auto-signé, procédez comme suit :**

     1. Cliquez sur **Générer un certificat auto-signé** pour générer et afficher le certificat sous la section *Demande de signature de certificat*.
     2. Cliquez sur **Déployer le certificat auto-signé**, puis cliquez sur **Oui**.
     3. Sur la page *Paramètres de sécurité*, cliquez sur **Enregistrer et redémarrer les services**.

   Les certificats auto-signés sont convertis en fichiers PEM, intitulés `kbox.pem`, qui sont placés dans des dossiers de données de l'agent KACE.

   REMARQUE: votre clé privée s'affiche dans le champ *Clé privée*. Elle est déployée vers l'appliance dès que vous déployez un certificat valide. N'envoyez pas la clé privée à qui que ce soit. Elle est affichée ici dans le cas où vous souhaiteriez déployer ce certificat vers un autre serveur Web.

   REMARQUE: le certificat et la clé privée pour le protocole SSL ne sont pas inclus dans les sauvegardes quotidiennes de l'appliance pour des raisons de sécurité. Conservez ces deux fichiers pour vos propres besoins.

Configuration du délai d'expiration de la session et des paramètres d'actualisation automatique

Le délai d'expiration de la session est un paramètre défini au niveau du système. Il spécifie la durée d'inactivité autorisée avant que les utilisateurs ne soient automatiquement déconnectés de la **Console d'administration** ou de la **Console utilisateur**. Les paramètres d'actualisation automatique sont des paramètres définis au niveau de l'utilisateur. Ils déterminent la fréquence d'actualisation des pages de la console.

Définition du délai d'expiration de la session

Vous pouvez configurer le délai d'expiration de la session selon vos exigences en matière de sécurité.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Dans la section **Paramètres généraux**, cliquez sur l'option Personnaliser les configurations générales pour afficher l'onglet Options générales sur la page *Paramètres généraux*.
3. Dans la section supérieure, configurez le délai d'expiration de la session :

Options	Description
Délai d'expiration de la session	Permet de définir le nombre d'heures d'inactivité avant de fermer la session des utilisateurs et d'exiger une nouvelle connexion. La valeur proposée par défaut est 1. La **Console utilisateur** et la **Console d'administration** ont des compteurs de délai d'expiration de la session afin d'alerter les utilisateurs de cette limite de temps. Seules les périodes d'inactivité sont prises en compte. Le compteur redémarre lorsque l'utilisateur effectue une action qui provoque une interaction entre la console et le serveur de l'appliance (actualisation d'une fenêtre, enregistrement des modifications et changement de fenêtres, par exemple). Lorsqu'une session atteint 60 secondes avant le délai d'expiration, une boîte de dialogue affiche un message vous permettant de prolonger la session ou de vous déconnecter. Dès que le compteur atteint la limite, l'utilisateur est déconnecté, les modifications non enregistrées sont perdues et l'écran de connexion s'affiche. Le compteur de délai d'expiration de la session apparaît en haut à droite de chaque console.

4. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer des services**.

Définition des propriétés d'actualisation automatique

Vous pouvez configurer l'actualisation automatique de manière à afficher les derniers résultats sur les pages de listes, ou désactiver l'actualisation automatique afin que les pages ne s'actualisent que lorsqu'elles sont rechargées dans le navigateur.

Une fréquence d'actualisation de 30 secondes ou moins s'avère pertinente pour les pages qui affichent des états, telles que les pages *Résultats du provisioning* et *Périphériques*. En revanche, pour d'autres pages, comme la page *Catalogue de logiciels*, il peut s'avérer plus approprié de définir une fréquence d'actualisation élevée, voire de désactiver l'actualisation automatique, car l'actualisation de ces pages est plus longue.

Les paramètres d'actualisation automatique sont spécifiques à une page et à un utilisateur. Les paramètres sont définis séparément pour chaque page et pour chaque compte d'utilisateur.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Accédez à une page contenant des informations à actualiser, telle que **Inventaire** > **Périphériques**.

   La page *Périphériques* **s'ouvre.**
3. Dans la liste déroulante **Actualisation automatique** située au-dessus de la liste à droite, sélectionnez une fréquence.

   La liste est mise à jour selon la fréquence sélectionnée.
4. Pour actualiser la page immédiatement, cliquez sur le bouton **Actualiser** situé en haut à droite de la page.
5. **Facultatif** : pour désactiver l'actualisation automatique, dans la liste déroulante **Actualisation automatique** située au-dessus de la liste à droite, sélectionnez **OFF**.

   L'actualisation automatique est désactivée. Les informations de la page ne sont plus mises à jour automatiquement.

Configuration des paramètres régionaux

Les paramètres régionaux déterminent la langue utilisée pour le texte dans la Console de ligne de commande, la Console d'administration et la Console utilisateur. Les paramètres régionaux déterminent les formats utilisés pour la date et l'heure affichés dans la **Console d'administration** et la **Console utilisateur**. Tous les textes des interfaces sont affichés en anglais, quels que soient les paramètres régionaux.

Les options régionales disponibles dans votre contrat de licence. Voir Affichage de la version, du modèle et des informations de licence de l'appliance.

Application des paramètres régionaux

Les paramètres régionaux sont appliqués dans un ordre précis.

Lorsque vous choisissez les paramètres régionaux pour les textes de la **Console de ligne de commande**, de la **Console d'administration** et de la **Console utilisateur**, l'appliance utilise les priorités suivantes :

1. **Utilisateur** : si les paramètres régionaux Utilisateur sont définis, utilisez-les.
2. **Organisation** : si les paramètres régionaux de l'utilisateur ne sont pas définis, utilisez les paramètres de l'organisation (disponibles uniquement si le composant Organisation est activé sur l'appliance).
3. **Navigateur** : si ni les paramètres régionaux de l'utilisateur ni ceux de l'organisation ne sont définis, utilisez le paramètre Navigateur.
4. **Système** (**Console de ligne de commande**) : si les paramètres régionaux Utilisateur, Organisation et Navigateur ne sont pas définis, utilisez le paramètre Système.
5. **Par défaut** : si aucun des paramètres ci-dessus n'est défini, utilisez les paramètres régionaux par défaut (anglais).

Configuration des paramètres régionaux pour la Console d'administration et la Console de ligne de commande

Vous pouvez configurer les paramètres régionaux de la **Console d'administration** au niveau du système. Cela permet également de définir les paramètres régionaux de la **Console de ligne de commande**, accessible par l'intermédiaire du compte utilisateur `konfig`.

Les paramètres régionaux déterminent les formats utilisés pour la date et l'heure qui s'affichent dans la Console d'administration. Tous les textes de l'interface sont affichés en anglais, quels que soient les paramètres régionaux. Les paramètres régionaux déterminent également les formats de date et heure utilisés dans les e-mails envoyés au Service Desk.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Personnaliser les configurations générales** dans la section **Paramètres généraux** pour afficher la page *Paramètres généraux*.
3. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez un code de paramètres régionaux dans la liste déroulante *Paramètres régionaux par défaut*, dans la section supérieure, sous l'onglet *Options générales*.
   b. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.
4. Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, procédez comme suit :
   a. Dans la section *Paramètres régionaux*, sélectionnez un code de paramètres régionaux dans la liste déroulante *Paramètres régionaux de l'organisation*.
   b. Dans la section *Paramètres régionaux*, sélectionnez un code de paramètres régionaux dans la liste déroulante Console de ligne de commande.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le paramètre régional que vous avez sélectionné est utilisé pour la **Console d'administration** et la **Console de ligne de commande**.

Configuration des paramètres régionaux de la console utilisateur

L'appliance prend en charge plusieurs paramètres régionaux. La **Console d'administration**, la **Console d'administration système**, et l'aide en ligne peuvent s'afficher en anglais, en français, en allemand, en japonais, en portugais (Brésil) et en espagnol.

En plus de ces langues, vous pouvez traduire la **Console utilisateur** dans d'autres langues non prises en charge comme l'afrikaans (Afrique du Sud), selon les besoins. Lorsque vous traduisez la **Console utilisateur** dans une langue qui n'est pas prise en charge, le contenu de son aide s'affiche en anglais tandis que d'autres éléments de l'appliance, comme la **Console d'administration**, la **Console d'administration système** et l'aide en ligne correspondante s'affichent dans la langue sélectionnée.

Par défaut, le paramètre régional du navigateur détermine la langue d'affichage de la **Console utilisateur**. Si la **Console utilisateur** est traduite dans d'autres langues et correctement configurée (comme décrit ci-dessous), tous les utilisateurs dont le navigateur utilise cette langue disposeront de la **Console utilisateur** dans cette langue.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système**

dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.

2. Cliquez sur **Configurer la localisation de la console utilisateur** dans la section **Localisation** pour afficher la page *Paramètres de localisation de la console utilisateur*.
3. Exportez les chaînes de caractères associées à la langue source (celle à partir de laquelle vous souhaitez traduire) vers un fichier PO (objet portable) Gettext avec un modèle POT (modèle d'objet portable) pour traduction. Pour en savoir plus sur les fichiers Gettext PO, consultez https://www.gnu.org/software/gettext/manual/html_node/PO-Files.html.
   a. Sur la page *Paramètres de localisation de la console utilisateur*, sous *Exporter le fichier Gettext PO (objet portable)*, dans l'onglet *Exporter*, sélectionnez les paramètres régionaux de votre langue dans la liste déroulante *Exporter le fichier de paramètres régionaux Gettext PO (objet portable)*. La liste qui s'affiche inclut toutes les langues prises en charge ainsi que les langues vers lesquelles vous avez déjà traduit la Console utilisateur.
   b. Cliquez sur **Exporter**.

   Patientez quelques instants et un fichier ZIP contenant les éléments suivants est disponible au téléchargement :

   # Un fichier PO (objet portable) contenant toutes les chaînes de caractères de la **Console utilisateur** qui existent dans le paramètre régional de votre choix.

   # Un fichier POT (modèle d'objet portable) contenant un fichier modèle utilisé pour générer un fichier PO vide utilisant les utilitaires de GetText (facultatif).

4. Traduisez les chaînes de caractères de la Console utilisateur selon les besoins et créez un fichier PO.
5. Importez les chaînes traduites de la Console utilisateur.

   Vous pouvez utiliser un éditeur de fichier PO pour traduire les chaînes dans le fichier PO. Pour plus d'informations, voir :

   # **Documentation des utilitaires gettext GNU** : https://www.gnu.org/software/gettext/manual/html_node/index.html

   # **Manuel des traducteurs Web GNU** : https://www.gnu.org/software/trans-coord/manual/web-trans/html_node/index.html#SEC_Contents%20https://www.gnu.org/software/gettext/manual/html_node/PO-Files.html

   # **Format de fichier PO** : https://www.gnu.org/software/trans-coord/manual/web-trans/html_node/PO-Editors.html

   # **Informations supplémentaires sur la modification des fichiers PO (objet portable) avec des suggestions d'éditeur** : https://www.gnu.org/software/trans-coord/manual/web-trans/html_node/PO-Editors.html

   a. Sur la page *Paramètres de localisation de la console utilisateur*, dans l'onglet *Importer*, sélectionnez les paramètres régionaux de votre langue dans la liste déroulante *Importer le fichier de paramètres régionaux Gettext PO (objet portable)*. Cliquez sur **Importer les paramètres régionaux** et sélectionnez les paramètres régionaux que vous souhaitez associer au fichier PO que vous importez. Il s'agit de la langue dans laquelle la Console utilisateur est traduite, et les traductions du fichier PO importé sont utilisées si la langue du navigateur correspond.
   b. Dans *Fichier PO (objet portable) traduit*, cliquez sur **Choisir un fichier** et accédez au fichier PO traduit.
   c. Cliquez sur **Importer**.
6. Pour supprimer des langues déjà importées, dans *Supprimer une langue téléchargée*, cliquez sur *Supprimer la langue*, puis sélectionnez la langue que vous souhaitez supprimer. Cliquez sur **Supprimer**.

Configuration des paramètres régionaux pour les organisations

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous devez choisir des paramètres régionaux distincts pour chacune des organisations.

Les paramètres régionaux déterminent les formats utilisés pour la date et l'heure qui s'affichent dans la Console d'administration et dans la Console utilisateur. Tous les textes des interfaces sont affichés en anglais, quels que soient les paramètres régionaux. Les paramètres régionaux déterminent également les formats de date et heure utilisés dans les e-mails envoyés au Service Desk.

1. Accédez à la page *Paramètres généraux* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Paramètres généraux**.
2. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, procédez comme suit :
   a. Dans la section *Paramètres régionaux*, sous l'onglet *Opérations générales*, sélectionnez des paramètres régionaux dans la liste déroulante *Paramètres régionaux de l'organisation*.
   b. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.
   c. en cas d'organisations multiples, reprenez les étapes précédentes pour chacune d'elles.
3. Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, procédez comme suit :
   a. Dans la section *Paramètres régionaux*, sélectionnez un code de paramètres régionaux dans la liste déroulante *Paramètres régionaux de l'organisation*.
   b. Dans la section *Paramètres régionaux*, sélectionnez un code de paramètres régionaux dans la liste déroulante Console de ligne de commande.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les paramètres régionaux sélectionnés s'appliquent. Les utilisateurs Organisation qui se connectent à la **Console d'administration** et à la **Console utilisateur** peuvent voir les formats pour ce paramètre régional, à condition que les paramètres du navigateur soient également définis sur la même région. Toutefois, ces paramètres régionaux utilisateur prévalent sur les paramètres régionaux de l'organisation.

Configuration des paramètres régionaux pour les utilisateurs

Vous pouvez configurer les paramètres régionaux pour chaque utilisateur. Les paramètres régionaux utilisateur prévalent sur les paramètres régionaux définis au niveau du système et de l'organisation.

Les paramètres régionaux déterminent les formats utilisés pour la date et l'heure qui s'affichent dans la **Console d'administration** et dans la **Console utilisateur**. Tous les textes des interfaces sont affichés en anglais, quels que soient les paramètres régionaux.

1. Accédez à la page *Détails sur l'utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.

c. Cliquez sur le nom d'un utilisateur.

2. Dans la liste déroulante *Paramètres régionaux*, sélectionnez un code de paramètres régionaux.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les paramètres régionaux que vous avez sélectionnés sont utilisés lorsque l'utilisateur se connecte à la **Console d'administration** ou à la **Console utilisateur**, à condition que les paramètres du navigateur soient également définis pour afficher la langue. Ces paramètres régionaux utilisateur prévalent sur les paramètres régionaux de l'organisation de l'utilisateur.

Configuration du thème par défaut

Dans une installation par défaut, la Console d'administration s'affiche dans un thème Clair par défaut pour chaque nouvel utilisateur. Deux autres thèmes sont disponibles : les thèmes Sombre et Hybride. Vous pouvez modifier le thème par défaut de l'appliance. Si le thème de l'appliance n'est pas adapté à votre utilisation, il vous suffit de choisir un thème différent pour votre profil.

Par exemple, si le thème Clair est défini par défaut pour l'appliance au niveau du système, et que vous associez le thème Sombre à votre profil utilisateur, le thème Sombre est appliqué chaque fois que vous vous connectez.

Configuration du thème par défaut de l'appliance

Dans une installation par défaut, l'appliance est configurée pour utiliser le thème Clair. Vous pouvez choisir un autre thème que le thème de l'appliance par défaut, selon les besoins.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Personnaliser les configurations générales** dans la section **Paramètres généraux** pour afficher la page *Paramètres généraux*.
3. Sur la page *Paramètres généraux* qui s'affiche, cliquez sur la liste déroulante *Thèmes* et choisissez l'une des options suivantes : **Clair**, **Hybride** ou **Sombre**.

   Lorsque vous choisissez Clair ou Hybride comme thème par défaut de l'appliance, la page de connexion s'affiche avec un fond blanc. Un fond sombre est appliqué lorsque le thème Sombre est sélectionné comme thème par défaut de l'appliance. La couleur de l'écran de connexion reflète toujours le thème d'appliance configuré, et non le thème associé à votre compte d'utilisateur. Par exemple, si vous choisissez le thème Sombre dans la Console d'administration, ce thème est associé à votre compte d'utilisateur et est appliqué à chaque fois que vous vous connectez. Cependant, si l'appliance utilise le thème Clair par défaut, votre écran de connexion s'affiche toujours avec un arrière-plan blanc. Après une connexion réussie, le thème Sombre est appliqué.

   REMARQUE: les rapports s'affichent toujours avec un fond blanc, quel que soit le thème sélectionné.

   REMARQUE: Pour les nouveaux utilisateurs, la **Console d'administration** utilise le thème par défaut. Cela peut être modifié lors de la connexion suivante. Pour plus d'informations, voir Configuration du thème par défaut pour un utilisateur.

Configuration du thème par défaut pour un utilisateur

Dans une installation par défaut, le thème Clair est appliqué à chaque profil utilisateur. Vous pouvez choisir un thème différent pour votre profil utilisateur, si nécessaire. Par exemple, si le thème Clair est défini par défaut pour l'appliance au niveau du système, et que vous associez le thème Sombre à votre profil utilisateur, le thème Sombre est appliqué chaque fois que vous vous connectez.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, où nom_hôte_appliance désigne le nom d'hôte de votre appliance. Ou bien, si l'option** *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* **est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.**
   - **Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, où nom_hôte_appliance est le nom d'hôte de votre appliance, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.**
   - **Connectez-vous à la Console utilisateur de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/user`, où nom_hôte_appliance désigne le nom d'hôte de votre appliance, ou sélectionnez Console utilisateur dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.**
2. Dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, puis cliquez sur **Gérer mon profil**.

   La boîte de dialogue *Profil de l'utilisateur* **s'affiche.**
3. Dans la boîte de dialogue *Profil de l'utilisateur*, dans l'onglet *Profil*, cliquez sur **Thème** et sélectionnez un thème que vous souhaitez associer à votre compte d'utilisateur : **Clair**, **Sombre** ou **Hybride**.

   Le thème ainsi sélectionné est associé à votre compte d'utilisateur et est appliqué chaque fois que vous vous connectez. Vous pouvez également configurer le thème par défaut de l'appliance. Pour plus d'informations, voir Configuration du thème par défaut de l'appliance.

Configuration des préférences de partage de données

Configurez les préférences du partage de données au niveau du système. Les préférences de partage de données déterminent la quantité d'informations de l'appliance partagées avec Quest. De plus, les préférences de partage de données déterminent si les informations provenant d'ITNinja s'affichent dans la **Console d'administration**.

pour valider la licence de produit, Quest collecte des informations de licence minimales, telles que l'adresse MAC de l'appliance, la version du logiciel de l'appliance, la clé de licence et le nombre de périphériques gérés, quelles que soient les options de partage de données sélectionnées dans cette section.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Partager avec nous** pour afficher la page *Paramètres généraux*.
3. Dans l'onglet *Partager avec nous*, sélectionnez l'une des options suivantes :

Option	Description
Partager les données d'utilisation de synthèse...	(Recommandé) Permet de partager les informations de synthèse avec Quest. Ces informations indiquent l'état de l'appliance, la durée d'activité et les charges moyennes ainsi que le nombre de périphériques, les installations infogérées et les applications actuellement gérées par l'appliance. Cette option est recommandée, car elle fournit des informations supplémentaires au **Support Quest** lorsque vous demandez de l'aide. Par ailleurs, les données partagées avec Quest servent à planifier l'amélioration des produits.
Partager les données d'utilisation détaillées...	(Recommandé) Partagez les informations détaillées avec Quest et les informations anonymes avec ITNinja.com. Ces informations incluent les rapports d'incidents de l'agent et de l'appliance, les statistiques d'utilisation de l'interface utilisateur, ainsi que les données d'inventaire, comme les titres d'applications. Quest utilise ces informations pour améliorer le catalogue de logiciels, alors que ITNinja utilise les données anonymes pour identifier un contenu pertinent sur http://www.itninja.com et envoyer un flux dynamique de données à la **Console d'administration** de l'appliance. ITNinja.com est un site Web communautaire sur lequel les professionnels informatiques partagent des informations et étudient un grand nombre de problématiques en rapport avec la gestion et le déploiement de systèmes. Le flux ITNinja est une fonctionnalité qui affiche de façon dynamique des astuces de déploiement logiciel et d'autres informations contextuelles sur les pages pertinentes de la **Console d'administration** de l'appliance. Pour activer le flux ITNinja, vous devez sélectionner **Partager les données d'utilisation détaillées...**. Ce paramètre permet de partager des informations de manière anonyme avec ITNinja. Le flux ITNinja est disponible seulement si **Partager les données d'utilisation de synthèse...** est sélectionné. Il est accessible uniquement sur les pages liées aux logiciels ou au déploiement, telles que les pages des détails des logiciels, de l'installation infogérée et de la synchronisation des fichiers. Le flux n'est pas disponible sur la page de détails du *Catalogue de logiciels*. Désactivez cette option pour empêcher l'appliance de partager des données d'inventaire avec la communauté ITNinja. Notez toutefois que le fait de désactiver cette option n'efface pas les informations déjà partagées. Pour plus d'informations, contactez le **Support Quest**.

4. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer des services**.

À propos des exigences en matière d'application du DIACAP

Vous pouvez configurer l'appliance conformément aux réglementations, notamment au DIACAP américain (Department of Defense Information Assurance Certification and Accreditation Process).

Pour se conformer au DIACAP, les administrateurs doivent effectuer les tâches suivantes :

- Activer la stratégie d'utilisation acceptable. Voir Activation ou désactivation de la stratégie d'utilisation acceptable.
- Désactiver l'accès SSH et l'accès à la base de données. Voir Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance.
- Activer le partage de fichiers Samba. Voir Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance.

Activation ou désactivation de la stratégie d'utilisation acceptable

Pour vous conformer aux politiques et réglementations en vigueur, comme le DIACAP (Department of Defense Information Assurance Certification and Accreditation Process), vous pouvez afficher une stratégie d'utilisation acceptable que les utilisateurs visualisent lorsqu'ils accèdent à la **Console d'administration**, à la **Console utilisateur** ou à la **Console de ligne de commande** ou lorsqu'ils se connectent via les protocoles SSH ou FTP.

La stratégie d'utilisation acceptable est un paramètre système. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous activez ou désactivez cette stratégie au niveau du système pour toutes les organisations. Vous ne pouvez pas l'activer ou la désactiver pour des organisations en particulier.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Dans la section *Paramètres généraux*, cliquez sur **Personnaliser les écrans et les logos d'ouverture de session** pour afficher la page *Paramètres généraux*.
3. Dans la section *Stratégie d'utilisation acceptable*, sélectionnez les paramètres de stratégie :

Option	Description
Activé(s)	Activez l'appliance pour afficher la stratégie, puis demandez aux utilisateurs d'en accepter les conditions lorsqu'ils accèdent à la **Console d'administration**, à la **Console utilisateur**, à la **Console de ligne de commande**, ou lorsqu'ils se connectent via les protocoles SSH ou FTP.
Titre	Titre de la stratégie à afficher sur la page de connexion de la **Console utilisateur**.
Message	Détails de la stratégie, qui sont affichés sous le *titre* de la page de connexion. Les utilisateurs doivent

Option	Description
	accepter les termes de la stratégie pour pouvoir se connecter à la **Console utilisateur**.

4. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer des services**.

   Lorsque les utilisateurs souhaitent accéder à la Console d'administration, à la Console utilisateur ou à la Console de ligne de commande ou se connecter via une connexion SSH ou FTP, ils doivent au préalable accepter les termes de la stratégie d'utilisation acceptable.

   REMARQUE: si l'authentification unique est activée, la page de connexion ne s'affiche pas. Les utilisateurs ne voient donc pas la stratégie d'utilisation acceptable avant d'être connectés automatiquement. Voir À propos de l'authentification unique (SSO).

Configuration de l'accès à l'appareil mobile

L'accès à l'appareil mobile vous permet d'interagir avec l'appliance via l'application KACE GO.

KACE GO est une application qui permet aux administrateurs d'accéder aux tickets du Service Desk, aux informations d'inventaire et aux fonctionnalités de déploiement d'applications à partir de leurs smartphones ou de leurs tablettes. L'application permet également aux utilisateurs autres que les administrateurs d'envoyer des tickets au Service Desk, d'afficher l'état des tickets émis et de consulter les articles de la base de connaissances depuis leurs périphériques mobiles. Vous pouvez télécharger l'application KACE GO à partir de l'App Store d'Apple pour les appareils iOS ou à partir de Google Play Store pour les appareils Android.

REMARQUE: KACE GO est uniquement disponible en anglais.

Pour utiliser l'accès à l'appareil mobile, vous devez activer ce type d'accès pour l'appliance et les utilisateurs, puis télécharger et installer l'application KACE GO sur un appareil mobile.

Activation de l'accès à l'appareil mobile pour l'appliance

Par défaut, l'accès à l'appareil mobile est désactivé. Pour permettre aux utilisateurs d'accéder à l'appliance à l'aide de l'application KACE GO, vous devez commencer par activer l'accès à l'appareil mobile pour l'appliance.

L'accès à l'appareil mobile est activé au niveau du système. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance et que vous activez l'accès à l'appareil mobile, la fonction est activée pour toutes les organisations.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Dans la section *Paramètres généraux*, cliquez sur **Personnaliser les configurations générales** pour afficher la page *Paramètres généraux*. La page *Paramètres généraux*.
3. Dans l'onglet *Options générales*, cochez la case *Activer l'accès à l'appareil mobile*.
4. Téléchargez l'application KACE GO.
   a. Cliquez sur **Obtenir l'application mobile**.

      Une boîte de dialogue s'affiche pour vous permettre de télécharger KACE GO. L'application est disponible pour les plateformes iOS et Android depuis leurs boutiques en ligne respectives.

Tip: **CONSEIL:** vous pouvez également accéder à cette boîte de dialogue depuis le volet d'aide. Pour plus d'informations, voir Accès à la documentation produit.

b. Cliquez sur le lien correspondant à votre système d'exploitation d'appareil mobile pour télécharger l'application.

Pour plus d'informations sur le téléchargement et la configuration de KACE GO, voir Téléchargement et utilisation de KACE GO.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

L'accès à l'appareil mobile est activé sur l'appliance. Toutefois, pour permettre aux utilisateurs d'accéder à l'appliance à l'aide de l'application KACE GO, vous devez activer l'accès à l'appareil mobile pour leurs comptes. Voir Activation de l'accès à l'appareil mobile pour les utilisateurs.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, activez l'accès à l'appareil mobile pour les comptes d'utilisateurs au niveau Admin ou de l'organisation. Vous ne pouvez pas activer ou désactiver l'accès à l'appareil mobile pour les comptes d'utilisateurs au niveau du système.

Activation de l'accès à l'appareil mobile pour les utilisateurs

Si vous avez activé l'accès à l'appareil mobile sur l'appliance, vous devez activer l'accès pour les utilisateurs. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez activer l'accès des utilisateurs de manière indépendante pour chacune des organisations.

1. Accédez à la page *Détails sur l'utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.
   c. Cliquez sur le nom d'un utilisateur.
2. Cochez la case **Accès à l'appareil mobile**.

Tip: **CONSEIL:** si la case à cocher Accès à l'appareil mobile n'apparaît pas, vérifiez que l'accès à l'appareil mobile est activé pour l'appliance.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour activer l'accès à l'appareil mobile pour plusieurs utilisateurs :
   a. Sélectionnez les cases à cocher des utilisateurs appropriés sur la page *Utilisateurs*.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Accès à l'appareil mobile** > **Activer**.

L'accès à l'appareil mobile est activé.

Rubriques connexes

Activation de l'accès à l'appareil mobile pour l'appliance

Les utilisateurs sélectionnés peuvent télécharger l'application KACE GO depuis l'App Store d'Apple ou Google Play.

Téléchargement et utilisation de KACE GO

Vous pouvez télécharger KACE GO sur votre smartphone ou votre tablette à partir de l'App Store d'Apple pour les périphériques iOS ou de Google Play Store pour les périphériques Android.

1. Sur votre appareil mobile, accédez à l'App Store d'Apple ou à Google Play et recherchez **KACEGO**.
2. Téléchargez et lancez l'application.
3. Le cas échéant, activez les notifications push.

   Lorsque les notifications push sont activées, l'application envoie à l'appareil mobile des notifications pour les tickets du Service Desk. Ces notifications reposent sur la configuration Envoyer un e-mail en cas d'événements du Service Desk.

4. Spécifiez les informations suivantes et choisissez les paramètres d'origine :

Option	Description
URL d'appliance	Adresse IP ou nom de domaine complet de l'appliance.
Nom d'utilisateur et mot de passe	Nom d'utilisateur et mot de passe d'un compte où l'accès à l'appareil mobile est activé.
Enregistrer le mot de passe	Permet à l'application de mémoriser votre mot de passe sur l'appareil. Si vous sélectionnez cette option, Quest requiert la création d'un code confidentiel pour plus de sécurité. KACE GO ne procède à la mise en cache ou à l'enregistrement des données utilisateur que lorsque vous sélectionnez **Enregistrer le mot de passe**.
Utiliser SSL	Active les communications SSL entre le périphérique et l'appliance. Pour utiliser ce paramètre, SSL doit être activé sur l'appliance. Si SSL n'est pas activé sur l'appliance lorsque vous sélectionnez **Utiliser SSL**, la procédure de connexion échoue.

   Pour plus d'informations, consultez le Centre d'aide de l'application KACE GO ou visitez le site https://quest.com/products/kace-systems-management-appliance/.

Rubriques connexes

Configurer des événements déclencheurs

Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance

Désactivation de l'accès à l'appareil mobile sur l'appliance

Pour éviter que tous les utilisateurs accèdent à l'appliance à l'aide de KACE GO, vous pouvez désactiver l'accès à l'appareil mobile au niveau de l'appliance ou du système.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système**

dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.

2. Cliquez sur **Paramètres généraux** pour afficher la page *Paramètres généraux*.
3. Dans la section supérieure, cochez la case *Activer l'accès à l'appareil mobile*.
4. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer des services**.

   L'accès à KACE GO est désactivé pour tous les utilisateurs. Les utilisateurs actuellement connectés à l'appliance via KACE GO sont déconnectés.

Toutefois, les paramètres utilisateur individuels sont conservés et rétablis si la fonction est ensuite réactivée sur l'appliance. Par exemple, si l'accès à l'appareil mobile était activé pour un compte et que vous l'avez réactivé sur l'appliance, il est également réactivé sur le compte.

Désactivation de l'accès à l'appareil mobile pour les utilisateurs

Pour éviter que les utilisateurs sélectionnés accèdent à l'appliance à l'aide de KACE GO, vous pouvez désactiver l'accès à l'appareil mobile au niveau des utilisateurs.

1. Accédez à la liste *Utilisateurs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez les cases à cocher en regard d'un ou plusieurs utilisateurs.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Accès à l'appareil mobile** > **Désactiver**.

L'accès à l'appareil mobile est désactivé pour les utilisateurs sélectionnés. Si les utilisateurs sélectionnés sont actuellement connectés à l'appliance via KACE GO, ils sont déconnectés.

Activation de la commutation rapide pour les appliances liées et les organisations

La commutation rapide permet de basculer entre les interfaces sans avoir à se connecter à chaque élément individuellement. Sur les appliances où le composant Organisation est activé, ces interfaces incluent **les niveaux Administrateur et Système de la Console d'administration**, la**Console utilisateur** et les appliances K-Series.

La commutation rapide est activée par défaut sur les appliances où le composant Organisation n'est pas activé. En outre, le lien vers la **Console utilisateur** s'affiche par défaut, à condition que l'utilisateur connecté dispose de l'autorisation pour accéder à la **Console d'administration** et à la **Console utilisateur**.

Pour figurer dans la liste déroulante de commutation rapide, les organisations doivent posséder le même mot de passe de compte **admin** ; seules les organisations dont les mots de passe de compte **admin** correspondent sont répertoriées dans la liste. Des exigences similaires sont associées aux appliances liées présentes.

1. Accédez à la page *Paramètres généraux* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Paramètres généraux**.

2. Cochez la case *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur*.

   REMARQUE: ce paramètre n'est disponible que si le composant Organisation est activé sur votre appliance.

3. **Facultatif** : cochez la case *Exiger la sélection d'une organisation à la connexion* pour exiger des utilisateurs qu'ils sélectionnent une organisation lorsqu'ils se connectent.

   REMARQUE: ce paramètre n'est disponible que si le composant Organisation est activé sur votre appliance.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les modifications s'affichent dans la page de connexion et dans la section supérieure de la Console d'administration une fois que vous vous êtes déconnecté, puis reconnecté. La liste déroulante affiche les options disponibles.

Rubriques connexes

Liaison d'appliances Quest KACE

Liaison d'appliances Quest KACE

La liaison d'appliances vous permet de vous connecter à une appliance Quest KACE et d'accéder à toutes les appliances liées à partir de la **Console d'administration**.

La liaison d'appliances permet de se connecter à une appliance et d'accéder à toutes les appliances liées à partir de la liste déroulante située dans le coin supérieur droit de la **Console d'administration**, sans avoir à se connecter à chaque appliance séparément. Il est possible de lier toutes les appliances Quest KACE K-Series que vous gérez.

Pour lier des appliances, vous devez :

- activer la commutation rapide sur chaque appliance pour laquelle le composant Organisation est activé. Voir Activation de la commutation rapide pour les appliances liées et les organisations.
- activer la liaison sur chaque appliance K-Series. Voir Activer la liaison d'appliance.

Lorsque vous activez la liaison, des *Noms* et des *Clés* sont créés pour chaque appliance. Vous pouvez ensuite copier et coller les *Noms* et les *Clés* sur la page *Détails sur les appliances liées* pour chaque appliance.

Vous pouvez accéder à plusieurs appliances Quest KACE à partir d'une même **Console d'administration**, mais vous ne pouvez pas télécharger des ressources ou des informations entre les appliances par l'intermédiaire de la liaison. Voir Importation et exportation de ressources de l'appliance.

REMARQUE: si vous disposez de différents types d'appliances Quest KACE et envisagez de les lier, vous devez utiliser le même mot de passe pour accéder au compte d'utilisateur **admin** sur chaque appliance.

Activer la liaison d'appliance

Vous pouvez activer la liaison d'appliance dans les paramètres généraux de l'appliance ou au niveau du système. Pour obtenir des instructions sur l'appliance KACE SDA, consultez l'aide de l'appliance concernée.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :

   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système**

dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.

2. Cliquez sur **Activer la liaison de l'appliance** sous la section **Paramètres des liens** pour afficher la page *Activation de l'appliance liée*.
3. Cochez la case **Activer la liaison d'appliance**.
4. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Nom unique et logique pour cette appliance. Ce nom s'affiche dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion, lorsque les appliances sont liées.
Expiration de la connexion	Nombre de minutes pendant lesquelles la liaison reste ouverte. Une fois ce délai expiré, vous devrez obligatoirement vous identifier lorsque vous changerez d'appliance liée. La valeur par défaut est 120 minutes.
Délai d'expiration	Nombre de minutes pendant lesquelles l'appliance doit attendre une réponse d'une appliance distante à une demande de liaison. La valeur par défaut est 10 secondes.

5. Cochez la case **Paramètres d'accès à l'API de fédération**.

   REMARQUE: l'activation de cette option vous permet de configurer des paramètres API de fédération pour les appliances liées. Pour plus d'informations, voir Activer l'accès aux paramètres API de fédération.

6. Cliquez sur **Enregistrer** pour afficher les informations de liaison de l'appliance.
7. Copiez le texte qui s'affiche dans le champ *Nom* et celui qui s'affiche dans le champ *Clé*, puis collez-les à un emplacement centralisé (un fichier Bloc-notes, par exemple).
8. Répétez les étapes précédentes sur chaque appliance que vous voulez lier.

Lorsque la liaison est activée sur toutes les appliances, configurez les liens. Voir Ajouter des noms et des clés aux appliances.

Ajouter des noms et des clés aux appliances

Pour lier des appliances Quest KACE, ajoutez les noms et clés correspondants dans la **Console d'administration**.

La procédure suivante explique comment lier des appliances KACE SMA. Pour obtenir des instructions sur l'appliance KACE SDA, consultez l'aide de l'appliance concernée.

Avant de lier des appliances, vous devez activer la liaison sur chaque appliance et copier le nom et la clé de chaque appliance à un emplacement central. Voir Activer la liaison d'appliance.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système**

dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.

2. Cliquez sur **Gérer les liens existants** sous la section **Appliances liées** pour afficher la page *Appliances liées*.

   REMARQUE: si la liaison d'appliance n'est pas activée, vous êtes redirigé vers la page *Activation de l'appliance liée*.

3. Sur la page *Appliances liées*, sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle** pour afficher la page *Détails de l'appliance liée*.

   ou

   Cliquez sur Activer la liaison de l'appliance sous la section Appliances liées pour afficher la page *Détails de l'appliance liée***.**

4. Dans le champ *Nom d'hôte*, collez le nom de l'appliance que vous souhaitez lier.

   C'est le nom que vous avez copié conformément aux instructions de la section Activer la liaison d'appliance.

5. Sélectionnez **Désactiver l'accès au port 80** pour utiliser le port 443 pour les communications sécurisées. Les communications sur les ports 80 et 443 sont chiffrées.
6. Dans le champ *Clé*, collez la clé de l'appliance que vous souhaitez lier.

   Il s'agit de la clé que vous avez copiée conformément aux instructions de la section Activer la liaison d'appliance.

7. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour afficher le bouton *Tester la connexion*.
8. Cliquez sur **Tester la connexion** pour vérifier la connexion entre les deux appliances liées.

   Si les paramètres sont configurés correctement, le message *Connexion réussie* **s'affiche.**

9. Connectez-vous à la deuxième appliance et répétez les étapes précédentes pour ajouter le *Nom* et la *Clé* de la première appliance à la deuxième appliance.
10. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour afficher le bouton **Tester la connexion**.
11. Cliquez sur **Tester la connexion** pour vérifier la connexion entre les deux appliances liées.

    Si les paramètres sont configurés correctement, le message *Connexion réussie* **s'affiche.**

Lorsque vous vous reconnectez à la première appliance, les autres appliances liées apparaissent dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion. Pour utiliser une autre appliance, sélectionnez son nom dans la liste déroulante.

Activer l'accès aux paramètres API de fédération

Si votre environnement utilise des appliances KACE SMA fédérées, la page Paramètres API de fédération vous permet d'activer l'accès API pour les appliances liées.

Les options suivantes doivent être sélectionnées sur la page *Activation de l'appliance liée* :

- **Activer la liaison d'appliance**
- **Paramètres d'accès à l'API de fédération**

Pour plus d'informations, voir Activer la liaison d'appliance.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/admin`, puis cliquez sur **Paramètres**.
2. Sur l'appliance *Panneau de configuration*, cliquez sur **Paramètres API de fédération** pour afficher la page *Paramètres API de fédération*.
3. Sur la page *Paramètres API de fédération*, sélectionnez la case à cocher **Activer l'accès**.
4. Dans la zone *Systèmes distants* qui s'affiche, spécifiez le niveau d'accès pour chaque appliance liée, selon vos besoins.

1. Dans la ligne contenant l'appliance dont vous souhaitez configurer le rôle, cliquez sur la colonne *Rôle* et sélectionnez l'une des options suivantes : **Administrateur**, **Administrateur en lecture seule** ou **Console utilisateur**.
2. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Cliquez sur **Enregistrer** pour afficher les informations de liaison de l'appliance.

Désactiver la liaison d'appliance

Si des appliances Quest KACE ont été liées, vous pouvez désactiver la liaison selon vos besoins. Après avoir désactivé la liaison d'appliance, vous pouvez toujours passer à d'autres appliances et les contrôler, jusqu'à ce que vous vous déconnectiez.

REMARQUE: cette section décrit comment désactiver la liaison sur l'appliance. Pour obtenir des instructions sur l'appliance KACE SDA, consultez l'aide de l'appliance concernée.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Paramètres de liaison** pour accéder à la page *Activation de l'appliance liée*.
3. Désélectionnez la case *Activer la liaison d'appliance*.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configuration des paramètres de l'historique

Vous pouvez configurer et afficher l'historique des modifications apportées aux paramètres, actifs et objets de l'appliance, et vous y abonner.

À propos des paramètres d'historique

L'appliance permet de configurer et d'afficher l'historique des modifications apportées aux paramètres, actifs et objets, et de s'y abonner.

- **Paramètres** : éléments qui font l'objet d'un suivi incluant les paramètres généraux ainsi que les paramètres concernant notamment les périphériques introuvables, les abonnements aux correctifs et l'authentification utilisateur. Voir Gestion de l'historique des paramètres.
- **Actifs** : éléments qui font l'objet d'un suivi incluant les périphériques, les centres de coûts, les services, les licences, les sites, les applications, les fournisseurs et les types d'actifs créés par l'utilisateur. Voir Gestion de l'historique des actifs.
- **Objets** : éléments qui font l'objet d'un suivi incluant notamment les alertes, les étiquettes, les planifications d'exécution de correctifs, les partages de réplication, les rapports, les scripts et les applications. Voir Gestion de l'historique des objets.

Cet historique inclut la date à laquelle le changement a eu lieu, l'utilisateur qui était connecté au moment du changement et la nature du changement. Ces informations permettent de résoudre des problèmes liés à la gestion des systèmes ; vous êtes libre de les exporter au format CSV (valeurs séparées par des virgules) ou selon un format de rapport personnalisé.

Les listes d'historiques ne sont fournies qu'à titre d'information. Vous ne pouvez pas utiliser les listes d'historiques pour rétablir des états précédents ou annuler des modifications.

Gestion de l'historique des paramètres

Vous pouvez configurer et afficher l'historique des modifications apportées aux paramètres, et vous y abonner. Les options de configuration varient selon que le composant Organisation est activé ou non sur votre appliance.

- Si le composant Organisation n'est pas activé : affichez les listes d'historiques et les paramètres de configuration dans **Paramètres** > **Historique**. Pour obtenir des instructions, voir Configurer l'abonnement des organisations à l'historique des paramètres.
- Si le composant Organisation est activé : affichez les listes historiques et les paramètres de configuration séparément pour chaque organisation et au niveau système. Pour obtenir des instructions, voir .

Configurer l'abonnement des organisations à l'historique des paramètres

Vous pouvez configurer les abonnements à l'historique des paramètres pour l'appliance ou, si le composant Organisation est activé, pour l'organisation sélectionnée.

1. Accédez à la page *Configuration des historiques de paramètres* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Historique**.
   c. Dans la section *Abonnements*, cliquez sur **Paramètres**.

   Les options de cette page varient selon que le composant Organisation est activé ou non sur votre appliance : si le composant Organisation est activé sur les appliances, des options supplémentaires sont disponibles au niveau du système.
2. Dans la liste déroulante de la conservation de l'historique, sélectionnez la durée de conservation des modifications par l'appliance et leur durée d'affichage dans la liste des historiques. Choisissez **Toujours** pour conserver la totalité des modifications de façon permanente. Sélectionnez **Désactivé(e)** pour effacer la liste d'historiques existante et éviter que l'appliance ajoute des modifications à la liste.

   IMPORTANT: si vous choisissez des périodes de conservation très longues, comme plusieurs mois ou *Toujours*, le chargement de la page risque d'être plus lent pour les éléments de la section *Inventaire*.
3. Dans la section *Sélection de la catégorie et du champ*, cochez les paramètres dont vous voulez effectuer le suivi et désactivez les autres.
4. Sélectionner les champs au sein d'un paramètre :
   a. Après avoir coché un paramètre, cliquez sur le bouton **Modifier** en regard du paramètre : .

      La boîte de dialogue de sélection du champ s'affiche.
   b. Choisissez les champs dont vous voulez tracer l'historique, puis cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Facultatif** : en cas d'organisations multiples, reprenez les étapes précédentes pour chacune d'elles.

Rubriques connexes

Configurer l'abonnement des organisations à l'historique des paramètres

Vous pouvez configurer les abonnements à l'historique des paramètres pour l'appliance ou, si le composant Organisation est activé, pour l'organisation sélectionnée.

1. Accédez à la page *Configuration des historiques de paramètres* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Historique**.

c. Dans la section *Abonnements*, cliquez sur **Paramètres**.

Les options de cette page varient selon que le composant Organisation est activé ou non sur votre appliance : si le composant Organisation est activé sur les appliances, des options supplémentaires sont disponibles au niveau du système.

2. Dans la liste déroulante de la conservation de l'historique, sélectionnez la durée de conservation des modifications par l'appliance et leur durée d'affichage dans la liste des historiques. Choisissez **Toujours** pour conserver la totalité des modifications de façon permanente. Sélectionnez **Désactivé(e)** pour effacer la liste d'historiques existante et éviter que l'appliance ajoute des modifications à la liste.

IMPORTANT: si vous choisissez des périodes de conservation très longues, comme plusieurs mois ou *Toujours*, le chargement de la page risque d'être plus lent pour les éléments de la section *Inventaire*.

3. Dans la section *Sélection de la catégorie et du champ*, cochez les paramètres dont vous voulez effectuer le suivi et désactivez les autres.
4. Sélectionner les champs au sein d'un paramètre :
   a. Après avoir coché un paramètre, cliquez sur le bouton **Modifier** en regard du paramètre : .

      La boîte de dialogue de sélection du champ s'affiche.

   b. Choisissez les champs dont vous voulez tracer l'historique, puis cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Facultatif** : en cas d'organisations multiples, reprenez les étapes précédentes pour chacune d'elles.

Rubriques connexes

Affichage de l'historique des paramètres

Si les abonnements à l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher l'historique des modifications apportées aux paramètres.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur *Historique*.
3. Dans la section *Création de rapports*, cliquez sur **Paramètres** pour accéder à la page *Historique des paramètres*.
4. Pour filtrer la liste, sélectionnez **Type** ou **Utilisateur** dans la liste déroulante *Afficher par* qui apparaît au-dessus du tableau, à droite.

   La liste est réactualisée et ne présente que les éléments correspondant aux valeurs que vous avez sélectionnées dans *Type* ou *Utilisateur*.

Gestion de l'historique des actifs

Vous pouvez configurer et afficher l'historique des modifications apportées aux informations sur les actifs tels que les périphériques, les centres de coût, les services, les licences, les sites, les applications, les fournisseurs et les types d'actifs créés par l'utilisateur, et vous y abonner.

Configurer les abonnements à l'historique des actifs

Vous pouvez configurer les abonnements à l'historique des actifs pour l'appliance ou, si le composant Organisation est activé, pour l'organisation sélectionnée.

1. Accédez à la page *Configuration de l'historique des actifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Historique**.
   c. Dans le panneau *Historique* de la section Abonnements, cliquez sur **Actifs**.
2. Dans la liste déroulante de la conservation de l'historique, sélectionnez la durée de conservation des modifications par l'appliance et leur durée d'affichage dans la liste des historiques. Choisissez **Toujours** pour conserver la totalité des modifications de façon permanente. Sélectionnez **Désactivé(e)** pour effacer la liste d'historiques existante et éviter que l'appliance ajoute des modifications à la liste.

   IMPORTANT: si vous choisissez des périodes de conservation très longues, comme plusieurs mois ou *Toujours*, le chargement de la page risque d'être plus lent pour les éléments de la section *Inventaire*.

3. Dans la section *Sélection du champ et du type d'actif*, cochez les types d'actifs dont vous voulez effectuer le suivi et désactivez les autres.
4. Sélectionner les champs au sein d'un type d'actif :
   a. Après avoir coché un type d'actif, cliquez sur le bouton **Modifier** en regard du type d'actif : .

      La boîte de dialogue de sélection du champ s'affiche.

   b. Choisissez les champs dont vous voulez tracer l'historique, puis cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Facultatif** : en cas d'organisations multiples, reprenez les étapes précédentes pour chacune d'elles.

Affichage de l'historique des actifs

Si les abonnements à l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher l'historique des modifications apportées aux actifs.

1. Accédez à la liste *Historique des actifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Historique**.
   c. Dans le panneau *Historique* de la section Création de rapport, cliquez sur **Actifs**.
2. Pour filtrer la liste, sélectionnez **Type** ou **Utilisateur** dans la liste déroulante *Afficher par* qui apparaît au-dessus du tableau, à droite.

La liste est réactualisée et ne présente que les éléments correspondant aux valeurs que vous avez sélectionnées dans *Type* ou *Utilisateur*.

Gestion de l'historique des objets

Vous pouvez configurer et afficher l'historique des modifications apportées aux différents objets (étiquettes, calendriers d'exécution de correctifs, partages de réplication et utilisateurs, par exemple), et vous y abonner.

Configuration de l'historique des objets

Vous pouvez configurer les abonnements à l'historique des objets pour l'appliance ou, si le composant Organisation est activé, pour l'organisation sélectionnée.

1. Accédez à la page *Configuration de l'historique des objets* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Historique**.
   c. Dans le panneau *Historique* de la section *Abonnements*, cliquez sur **Objets**.
2. Dans la liste déroulante de la conservation de l'historique, sélectionnez la durée de conservation des modifications par l'appliance et leur durée d'affichage dans la liste des historiques. Choisissez **Toujours** pour conserver la totalité des modifications de façon permanente. Sélectionnez **Désactivé(e)** pour effacer la liste d'historiques existante et éviter que l'appliance ajoute des modifications à la liste.

   IMPORTANT: si vous choisissez des périodes de conservation très longues, comme plusieurs mois ou *Toujours*, le chargement de la page risque d'être plus lent pour les éléments de la section *Inventaire*.

3. Dans la section *Sélection du champ et du type d'objet*, cochez les types d'objets dont vous voulez effectuer le suivi, et désactivez les autres.
4. Sélectionner les champs au sein d'un type d'objet :
   a. Après avoir coché un type d'objet, cliquez sur le bouton **Modifier** en regard du type d'objet : .

   La boîte de dialogue de sélection du champ s'affiche.
   b. Choisissez les champs dont vous voulez tracer l'historique, puis cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Facultatif** : en cas d'organisations multiples, reprenez les étapes précédentes pour chacune d'elles.

Affichage de l'historique des objets

Si les abonnements à l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher l'historique des modifications apportées aux objets.

1. Accédez à la page *Objets* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Historique**.
   c. Dans le panneau *Historique* de la section *Création de rapport*, cliquez sur **Objets**.
2. Pour filtrer la liste, sélectionnez **Type** ou **Utilisateur** dans la liste déroulante *Afficher par* qui apparaît au-dessus du tableau, à droite.

La liste est réactualisée et ne présente que les éléments correspondant aux valeurs que vous avez sélectionnées dans *Type* ou *Utilisateur*.

Utilisation des informations relatives à l'historique des modifications

Vous pouvez consulter l'historique des modifications d'un élément donné, rechercher des éléments dans les listes de l'historique, supprimer des enregistrements de l'historique et créer des rapports à partir d'enregistrements de l'historique.

Afficher l'historique des modifications des éléments

Vous pouvez accéder à l'historique des modifications d'un élément lorsque vous consultez les détails de cet élément.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Accédez à la page des *détails* d'un élément. Par exemple, cliquez sur **Script**, puis cliquez sur le nom d'un script.
3. Cliquez sur le lien **Afficher la totalité de l'historique** en haut de la page.

   La liste des modifications s'affiche. La page est vide si aucune modification n'a été réalisée ou si l'historique des modifications n'est pas activé.

Recherche d'éléments dans les listes d'historiques des modifications

Vous pouvez rechercher des éléments dans les listes d'historiques des modifications.

1. Accédez à la liste de l'historique des paramètres, des actifs ou des objets :

   # Affichage de l'historique des paramètres

   # Affichage de l'historique des actifs

   # Affichage de l'historique des objets

2. Cliquez sur l'onglet **Recherche avancée** au-dessus de la liste de droite pour afficher le panneau *Recherche avancée*.
3. Sélectionnez les propriétés de la recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.

   Les résultats de la recherche s'affichent.

Suppression des enregistrements de l'historique

Vous pouvez supprimer les enregistrements d'historique des listes d'historiques.

1. Accédez à la liste de l'historique des paramètres, des actifs ou des objets :

   # Affichage de l'historique des paramètres

   # Affichage de l'historique des actifs

   # Affichage de l'historique des objets

2. Cochez la case relative aux entrées de votre choix.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Exportation des enregistrements d'historique

Vous pouvez exporter les enregistrements d'historique au format CSV, Excel ou TSV.

1. Accédez à la liste de l'historique des paramètres, des actifs ou des objets :

   # Affichage de l'historique des paramètres

   # Affichage de l'historique des actifs

   # Affichage de l'historique des objets

2. **Facultatif** : pour exporter des éléments d'un type particulier (**Ajout**, par exemple), sélectionnez ce type d'élément dans la liste déroulante *Afficher par*.

   Si vous ne filtrez pas la liste, tous les éléments répertoriés sont exportés. Lorsque vous cochez la case d'un élément, vous ne le sélectionnez pas pour l'exportation.

3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Exporter** > **format**.

Configurer la stratégie de sécurité du contenu

La stratégie de sécurité du contenu (CSP) fournit des mesures de sécurité améliorées au sein de l'application de l'appliance de gestion des systèmes (SMA).

La stratégie de sécurité du contenu (CSP) fournit des mesures de sécurité améliorées au sein de l'application de l'appliance de gestion des systèmes (SMA). En activant la CSP, les administrateurs peuvent restreindre les types de contenu acceptés par la SMA, atténuant ainsi les risques de sécurité potentiels associés aux URL malveillantes et aux accès non autorisés. En mettant en œuvre la CSP, les administrateurs système peuvent renforcer la sécurité des déploiements de la SMA et protéger les données sensibles contre tout accès non autorisé.

REMARQUE: Il est important de configurer correctement les directives de la CSP pour s'assurer que l'appliance fonctionne comme prévu.

Activer la stratégie de sécurité du contenu

La stratégie de sécurité du contenu (CSP) fournit des mesures de sécurité améliorées au sein de l'application de l'appliance de gestion des systèmes (SMA).

Vous devez activer la stratégie de sécurité du contenu pour garantir la conformité aux normes de sécurité.

REMARQUE: L'onglet CSP n'est pas désactivé par défaut.

1. Accédez à la page système *Paramètres généraux* :
   - **Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://nom_hôte_appliance/system` ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.**
   - **Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur Paramètres, puis cliquez sur Panneau de configuration.**
   - **Dans , dans la section *Paramètres de sécurité*, cliquez sur Configurer la sécurité et l'accessibilité du réseau pour ouvrir la page *Paramètres de sécurité*.**
2. Dans l'onglet *CSP*, cochez la case **Activer la CSP**.

   REMARQUE: Lors de l'activation de la CSP, une liste de domaines approuvés KACE est automatiquement ajoutée. Ces éléments sont essentiels au fonctionnement de l'appliance KACE SMA et ne sont pas configurables.
3. Si vous souhaitez ajouter des domaines ou des URL dans la liste, dans la section Domaines supplémentaires autorisés, cliquez sur + et spécifiez les informations dans les champs suivants :

Option	Description
Directive	Les directives de stratégie dictent le type de contenu autorisé. Sélectionnez dans la liste des directives : • Default-src • Style-src • Script-src • Frame-src • Media-src • Worker-src • Font-src • Img-src
Domaine/URL	emplacement du contenu autorisé pour la directive.

4. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer des services**.

Les icônes sur la droite de chaque ligne permettent :

: d'ajouter une directive ;

: de modifier une directive ;

: de modifier l'ordre des directives ;

: de supprimer une directive.

Définition et utilisation d'étiquettes pour gérer des groupes d'éléments

Vous pouvez définir des étiquettes manuelles, dynamiques et LDAP, et des groupes d'étiquettes pour regrouper des éléments comme des périphériques.

À propos des étiquettes

les étiquettes sont des conteneurs qui vous permettent d'organiser et de classer des éléments, tels que des périphériques, de façon à pouvoir les gérer sous forme de groupe.

Par exemple, vous pouvez utiliser des étiquettes pour identifier tous les périphériques basés sur le même système d'exploitation ou au même emplacement géographique. Vous pouvez ensuite lancer des actions, telles que la distribution de logiciels ou le déploiement de correctifs, sur l'ensemble des périphériques identifiés par une étiquette donnée. Les étiquettes

peuvent être affectées manuellement à des éléments spécifiques ou automatiquement à des éléments qui sont associés à certains critères, tels que des requêtes SQL ou LDAP. Vous pouvez appliquer les étiquettes aux types d'éléments suivants:

- Éléments d'inventaire, tels que les périphériques, les applications, les processus, les éléments de démarrage et les services
- Actifs, tels que l'emplacement, la licence et le fournisseur
- Résultats de la découverte
- Correctifs
- Packages de mise à jour Dell
- Utilisateurs

Les étiquettes manuelles sont appliquées et supprimées manuellement, tandis que les étiquettes dynamiques et les étiquettes LDAP le sont automatiquement. Voir :

- À propos des étiquettes dynamiques
- À propos des étiquettes LDAP

À propos des étiquettes dynamiques

Les étiquettes dynamiques sont des étiquettes qui sont appliquées et supprimées automatiquement sur la base des critères spécifiés.

Par exemple, pour suivre ou gérer des ordinateurs portables à un emplacement spécifique, comme le bureau de San Francisco, vous pouvez créer une étiquette dynamique intitulée **Bureau de San Francisco**, basée sur la plage d'adresses IP ou le sous-réseau des périphériques de cet emplacement. Lorsque les périphériques sont inventoriés, l'étiquette dynamique **Bureau de San Francisco** est automatiquement appliquée aux périphériques dans cette plage d'adresses IP. Lorsque le périphérique ne fait plus partie de la plage d'adresses IP et qu'il entre de nouveau dans l'inventaire, l'étiquette est automatiquement supprimée.

Les étiquettes dynamiques sont appliquées aux périphériques infogérés et en sont supprimées lorsque l'appliance traite l'inventaire des périphériques. Ainsi, si vous créez une étiquette dynamique qui permet de mesurer l'utilisation des périphériques, il peut se passer un certain temps avant que l'étiquette soit appliquée aux périphériques et que les périphériques génèrent les informations relatives à la mesure effectuée. La mesure est activée pour les périphériques répondant aux critères des étiquettes dynamiques dès que l'appliance a procédé à l'inventaire des périphériques et que l'étiquette dynamique est appliquée.

Rubriques connexes

Gestion des étiquettes dynamiques

À propos des étiquettes LDAP

Les étiquettes LDAP sont des étiquettes qui interagissent avec les serveurs LDAP. Ces étiquettes sont attribuées automatiquement aux enregistrements de périphériques et d'utilisateurs à l'aide de filtres de recherche ou de requêtes LDAP.

On distingue deux types d'étiquettes LDAP :

- **Périphérique** : étiquettes appliquées aux enregistrements de périphériques. Ce type d'étiquette est utile pour regrouper automatiquement les périphériques par nom, domaine, description ou tout autre critère LDAP. Chaque fois qu'un périphérique est inventorié, cette requête s'exécute sur le serveur LDAP. La valeur *admin* du champ *Filtre de recherche* est remplacée par le nom de l'utilisateur connecté à ce périphérique. Si un résultat est retourné, le périphérique est affecté à l'étiquette spécifiée dans le champ *Nom de l'étiquette associée*.
- **Utilisateur** : étiquettes appliquées aux enregistrements d'utilisateurs. Cette fonction est utile si vous voulez regrouper automatiquement les utilisateurs par domaine, emplacement, code de budget ou tout autre critère LDAP. Les étiquettes LDAP sont appliquées ou supprimées des enregistrements d'utilisateurs lorsque les utilisateurs sont importés dans l'appliance manuellement ou selon une planification.

Rubriques connexes

Gestion des étiquettes LDAP

À propos des groupes d'étiquettes

Vous pouvez organiser les étiquettes en groupes d'étiquettes. Les groupes d'étiquettes partagent leurs types avec les étiquettes qu'ils contiennent.

Non seulement un groupe d'étiquettes peut inclure plusieurs étiquettes, mais une étiquette peut être associée à plusieurs groupes d'étiquettes. Les étiquettes héritent des restrictions des groupes auxquels elles appartiennent.

Rubriques connexes

Ajouter, consulter ou modifier des groupes d'étiquettes

À propos des filtres d'organisation

Les filtres d'organisation sont semblables aux étiquettes, mais ils sont réservés à un usage spécifique : ils permettent d'attribuer automatiquement des périphériques à des organisations lorsque ces derniers sont inventoriés.

Il existe deux types de filtres d'organisation :

- **Filtres de données** : attribue des périphériques aux organisations automatiquement, sur la base de critères de recherche. Lorsque les périphériques sont inventoriés, ils sont attribués à l'organisation s'ils répondent aux critères définis. Ce filtre est similaire aux étiquettes dynamiques, car il attribue automatiquement les périphériques aux organisations s'ils répondent à des critères spécifiques.
- **Filtres LDAP** : attribue les périphériques aux organisations automatiquement, en fonction de l'interaction avec LDAP ou Active Directory. Quand des périphériques sont inventoriés, la requête s'exécute sur le serveur LDAP. Si des périphériques répondent aux critères, ils sont automatiquement attribués à l'organisation.

Rubriques connexes

Gestion des filtres d'organisation

Suivi des modifications apportées aux paramètres d'étiquettes

Si les abonnements de l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher les détails concernant les modifications apportées aux paramètres, actifs et objets.

Ces informations incluent la date à laquelle la modification a eu lieu et l'utilisateur à l'origine de la modification (ce qui peut être pratique lors d'un dépannage).

Rubriques connexes

À propos des paramètres d'historique

Gestion des étiquettes manuelles

Vous pouvez gérer les étiquettes à partir de la section *Étiquette* de la **Console d'administration**. Les étiquettes peuvent également être ajoutées et appliquées à partir de pages de listes dans d'autres sections, telles que *Inventaire* et *Sécurité* en sélectionnant **Choisir une action** > **Ajouter une étiquette**.

Ajouter ou modifier des étiquettes manuelles

Vous pouvez ajouter ou modifier librement les étiquettes manuelles.

1. Accédez à la page *Détails de l'étiquette* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   c. Dans le panneau *Gestion des étiquettes*, cliquez sur **Afficher et modifier la liste principale des étiquettes** sous la section **Étiquettes** pour afficher la page *Étiquettes*.
   d. Pour afficher la page *Détails de l'étiquette*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'une étiquette.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle** > **Étiquette manuelle**.

   Tip: **CONSEIL:** évitez d'utiliser le caractère barre oblique inverse (\) dans le nom des étiquettes. Si vous devez utiliser une barre oblique inverse dans un nom d'étiquette, ajoutez une seconde barre oblique inverse (\\) pour éviter que l'appliance n'interprète ce caractère comme une commande.

2. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Nom de l'étiquette. Ce nom s'affiche dans la liste Étiquettes.
Description	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Chemin d'un autre emplacement	(Facultatif) Autre emplacement de téléchargement pour les installations infogérées, les synchronisations de fichiers et tout autre déploiement appliqué aux éléments attribués à cette étiquette. L'emplacement que vous spécifiez remplace la chaîne KACE_ALT_LOCATION. **CAU** **MISE EN GARDE: n'affectez pas un même périphérique à deux étiquettes qui spécifient toutes deux une valeur dans ce champ.**
Connexion à un autre emplacement	Si vous spécifiez un autre emplacement de téléchargement, indiquez le chemin d'accès.
Mot de passe d'un autre emplacement	Si vous spécifiez un autre emplacement de téléchargement, spécifiez le nom d'utilisateur et le mot de passe pour l'emplacement.
Restreindre l'utilisation des étiquettes à	(Facultatif) Catégories d'éléments auxquelles il est possible d'appliquer l'étiquette ou le groupe d'étiquettes. Si vous décidez de ne pas restreindre l'utilisation des étiquettes, vous pouvez appliquer

Option	Description
	l'étiquette ou le groupe d'étiquettes aux éléments de votre choix. En revanche, si vous limitez l'utilisation de l'étiquette ou du groupe d'étiquettes à certaines catégories (Applications et Correctifs, par exemple), vous pourrez l'appliquer à tout élément de ces catégories, mais à aucun élément d'une autre catégorie (Périphériques, par exemple).
Mesure de l'utilisation des logiciels	Active la mesure sur les périphériques affectés à l'étiquette. La mesure est activée sur les périphériques uniquement. Pour mesurer l'utilisation des logiciels, vous devez également activer la mesure pour les applications individuelles.
Autoriser le contrôle d'application	Permet d'activer le contrôle des applications sur les périphériques. Les logiciels signalés comme étant non autorisés ne peuvent pas s'exécuter sur les périphériques auxquels l'étiquette est appliquée.
Restreindre au groupe d'étiquettes	(Facultatif) Groupe d'étiquettes auquel l'étiquette est attribuée. Pour attribuer l'étiquette à un groupe d'étiquettes, cliquez sur **Modifier** en regard du champ *Groupe d'étiquettes*, puis sélectionnez un groupe d'étiquettes. Cela est pratique si vous disposez d'un grand nombre d'étiquettes et souhaitez les organiser par sous-étiquettes. Par exemple, vous pourriez inclure les étiquettes de vos applications sous licence dans une étiquette de groupe nommée *Licences*. De plus, les étiquettes héritent des restrictions des groupes auxquels elles appartiennent.
Adapté au rôle d'utilisateur	Rôle d'utilisateur associé à cette étiquette. Lorsqu'une étiquette est associée à un rôle d'utilisateur, les actions utilisateurs sont limitées aux périphériques, scripts et planifications qui sont associés à cette étiquette. Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

Appliquer l'étiquette de contrôle des applications à des périphériques

Afficher les détails des étiquettes manuelles

Vous pouvez afficher les détails des étiquettes manuelles, notamment les membres d'une étiquette, les restrictions d'utilisation applicables et les informations relatives à un autre emplacement.

1. Accédez à la page *Détails de l'étiquette* :
    a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.

c. Dans le panneau *Gestion des étiquettes*, cliquez sur **Afficher et modifier la liste principale des étiquettes** sous la section **Étiquettes** pour afficher la page *Étiquettes*.

2. Pour afficher ou masquer les groupes d'étiquettes, sélectionnez **Afficher les groupes d'étiquettes** ou **Masquer les groupes d'étiquettes** dans le menu *Choisir une action*.
3. Pour afficher les membres d'une étiquette, cliquez sur un numéro dans une colonne (*Périphériques*, *Utilisateurs* ou *Logiciel*, par exemple).
4. Pour afficher les détails d'une étiquette, cliquez sur son nom lié.

   La page *Détails de l'étiquette* **s'affiche.**
5. Dans la section *Éléments étiquetés*, cliquez sur le bouton **Ajouter** en regard des en-têtes de section pour développer ou réduire l'affichage : +.

Supprimer des étiquettes manuelles

Avant de supprimer une étiquette manuelle, vous devez la retirer des éléments auxquels elle est appliquée. Il est impossible de supprimer des étiquettes manuelles qui sont appliquées à des éléments.

Par ailleurs, vous devez supprimer l'étiquette dynamique ou l'étiquette LDAP de l'étiquette manuelle avant de pouvoir supprimer cette dernière. Il est impossible de supprimer les étiquettes manuelles qui contiennent des étiquettes dynamiques ou des étiquettes LDAP.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Supprimez l'étiquette des éléments auxquels elle est appliquée. Par exemple, pour supprimer l'étiquette des périphériques auxquels elle est attribuée :

   a. Cliquez sur **Inventaire**.

      La page *Périphériques* **s'ouvre.**

   b. Dans la liste déroulante *Afficher par*, sélectionnez **Étiquette** > **Nom d'étiquette**.

      La page *Périphériques* **affiche les éléments auxquels l'étiquette est appliquée.**

   c. Sélectionnez tous les éléments de la liste.

   d. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer l'étiquette** > **Nom d'étiquette**.
3. Une fois l'étiquette supprimée de tous les éléments, cliquez sur **Page d'accueil** > **Étiquettes** > **Gestion des étiquettes**.

   La page *Étiquettes* **s'affiche.**
4. Sélectionnez les cases à cocher en regard d'une ou plusieurs étiquettes.
5. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Gestion des étiquettes dynamiques

Vous pouvez ajouter des étiquettes dynamiques pour les périphériques, les applications de la page Logiciels, les correctifs, les résultats de la découverte et les packages de mise à jour Dell.

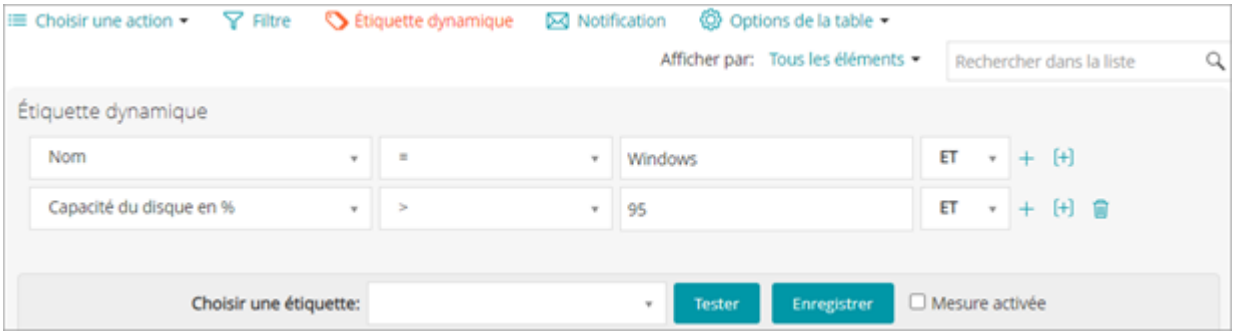
Les étiquettes dynamiques ne peuvent pas être créées pour les applications sur la page *Catalogue de logiciels*.

Ajouter des étiquettes dynamiques

Vous pouvez ajouter des étiquettes dynamiques à partir de la section *Étiquettes* et des pages de listes sur lesquelles les étiquettes dynamiques sont utilisées, telles que la liste *Périphériques*.

1. Accédez à la page *Détails de l'étiquette* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   c. Dans le panneau *Gestion des étiquettes*, cliquez sur **Étiquetage automatique basé sur des critères de recherche avancés** dans la section **Étiquettes** pour afficher la page *Étiquettes dynamiques*.
   d. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**, puis le type **Étiquette dynamique**.

      L'appliance affiche les critères *Étiquette dynamique* **correspondant au type d'étiquette sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez Nouveau > Étiquette dynamique de logiciel, les critères de logiciels s'affichent. Si vous sélectionnez Nouveau > Étiquette dynamique de périphérique, les critères de** *Périphériques* **s'affichent.**
2. Spécifiez les critères de recherche dans les champs disponibles.
   # Pour ajouter une ligne, cliquez sur **Ajouter une ligne**.
   # Pour ajouter un sous-ensemble de règles, sélectionnez **ET** ou **OU** dans la liste déroulante des opérateurs située à droite des critères de l'étiquette dynamique, puis cliquez sur **Ajouter un groupe**.



3. Cliquez sur **Tester** pour afficher les éléments qui répondent aux critères.
4. Modifiez, si besoin est, les critères de façon à obtenir précisément les résultats voulus.
5. Dans la liste déroulante *Choisir une étiquette*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Sélectionnez une étiquette existante à associer à l'étiquette dynamique. Tapez dans le champ** *Choisir une étiquette* **pour effectuer une recherche parmi les étiquettes existantes.**

     REMARQUE: si vous sélectionnez un groupe d'étiquettes à la place d'une étiquette, vous ne pourrez pas appliquer l'étiquette dynamique à un calendrier d'exécution de correctifs. Les calendriers d'exécution de correctifs peuvent uniquement utiliser des étiquettes dynamiques basées sur un seul élément.
   - **Saisissez un nouveau nom d'étiquette dynamique dans le champ** *Choisir une étiquette*, **puis appuyez sur Entrée ou Retour.**

REMARQUE: appuyez sur **Entrée** ou **Retour** après avoir renseigné un nouveau nom d'étiquette dynamique pour déplacer le texte du champ Recherche vers le champ Étiquette.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

Étiquetage de périphériques pour les regrouper

Utilisation d'étiquettes dynamiques avec les résultats de la découverte

Exemple : Identifier des périphériques à l'aide d'une combinaison d'étiquettes

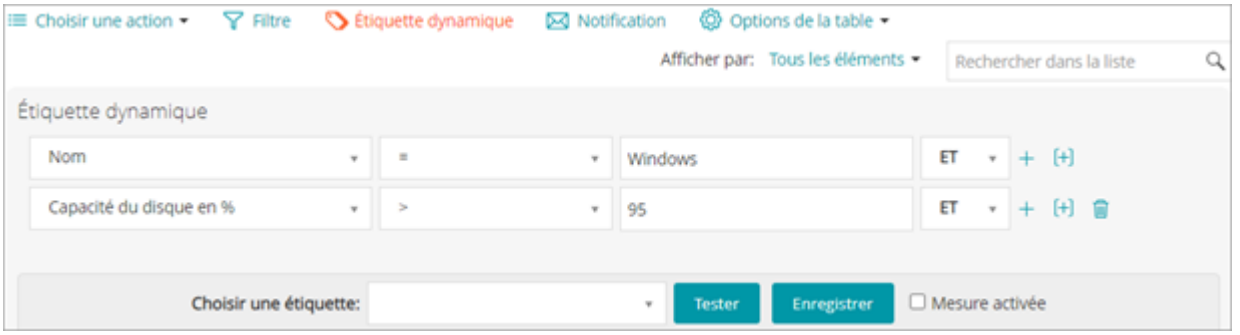
Dans cet exemple, trois étiquettes dynamiques permettent d'identifier les périphériques Windows 7 ou Windows 8 qui ne sont pas dotés de l'application McAfee® VirusScan®.

Voici les trois étiquettes dynamiques créées dans cet exemple :

- La première étiquette dynamique, *Win78*, est appliquée aux périphériques dotés du système d'exploitation Windows 7 ou Windows 8. L'ordre d'exécution de cette étiquette est 1.
- La deuxième étiquette dynamique, *VirusScanManquant*, est appliquée aux périphériques qui ne sont pas dotés de l'application VirusScan. L'ordre d'exécution de cette étiquette est également 1.
- La troisième étiquette dynamique, *Win78VirusScanManquant*, est appliquée aux périphériques auxquels les étiquettes dynamiques *Win78* et *VirusScanManquant* sont toutes deux appliquées. L'ordre d'exécution de cette étiquette est 2 pour qu'elle soit exécutée après les deux premières étiquettes.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Créez une étiquette dynamique de périphérique pour identifier le système d'exploitation :
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
   b. Cliquez sur l'onglet **Étiquette dynamique** figurant au-dessus de la liste, à droite.

      Le panneau *Étiquette dynamique* **s'affiche.**



   c. Spécifiez les critères requis pour le système d'exploitation Windows 7 :

      `Système d'exploitation : Nom | contient | Windows 7`

   d. Sélectionnez **OU** dans la liste déroulante des opérateurs, cliquez sur **Ajouter une ligne**, puis indiquez les critères requis pour le système d'exploitation Windows 8 :

      `Système d'exploitation : Nom | contient | Windows 8`

e. Dans la liste déroulante *Choisir une étiquette*, saisissez le nom que vous souhaitez attribuer à l'étiquette, Win78 par exemple, puis cliquez sur **Étiquette dynamique**.

3. Créez une étiquette dynamique de périphérique pour détecter les périphériques qui ne sont pas dotés de l'application VirusScan :
   a. Dans le panneau *Étiquette dynamique* de la page *Périphériques*, indiquez les critères permettant de rechercher les périphériques qui ne sont pas dotés de l'application VirusScan :

      ```
      Logiciel : Titres de logiciels | ne contient pas | VirusScan
      ```

   b. Dans la liste déroulante *Choisir une étiquette*, saisissez le nom que vous souhaitez attribuer à l'étiquette (VirusScanManquant par exemple), puis cliquez sur **Étiquette dynamique**.
4. Créez une étiquette dynamique de périphérique qui utilise les étiquettes dynamiques créées aux étapes précédentes.
5. Créez une étiquette dynamique pour l'application :
   a. Dans le panneau *Étiquette dynamique* de la page *Périphériques*, spécifiez les critères permettant d'identifier les périphériques auxquels l'étiquette dynamique *Win78* a été appliquée :

      ```
      Informations sur l'identité du périphérique : Noms d'étiquettes | = |
      Win78
      ```

   b. Sélectionnez **ET** dans la liste déroulante des opérateurs, cliquez sur **Ajouter une ligne**, puis indiquez les critères permettant d'identifier les périphériques auxquels l'étiquette dynamique *VirusScanManquant* a été appliquée :

      ```
      Informations sur l'identité du périphérique : Noms d'étiquettes | = |
      VirusScanManquant
      ```

   c. Dans la liste déroulante *Choisir une étiquette*, saisissez le nom que vous souhaitez attribuer à l'étiquette, Win78VirusScanManquant par exemple, puis cliquez sur **Étiquette dynamique**.
6. Définissez l'ordre d'exécution des étiquettes dynamiques :
   a. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   b. Dans le panneau *Gestion des étiquettes*, cliquez sur **Étiquetage automatique basé sur des critères de recherche avancés** dans la section **Étiquettes** pour afficher la page *Étiquettes dynamiques*.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Ordonner les étiquettes** > **Étiquettes dynamiques de périphérique**.

      La page *Ordonner les étiquettes dynamiques de périphérique* **s'affiche.**

   d. Cliquez sur le bouton **Modifier** au bout de la ligne de l'étiquette *Win78* : .
   e. Dans la colonne *Ordre*, tapez 1, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   f. Cliquez sur le bouton **Modifier** au bout de la ligne de l'étiquette *VirusScanManquant* : .
   g. Dans la colonne *Ordre*, tapez 1, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   h. Cliquez sur le bouton **Modifier** au bout de la ligne de l'étiquette *Win78VirusScanManquant* : .
   i. Dans la colonne *Ordre*, tapez 2, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   j. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la liste.

      Les étiquettes *Win78* **et** *VirusScanManquant* **sont configurées de manière à s'exécuter avant l'étiquette** *Win78VirusScanManquant***. Cela garantit que les périphériques Windows 7 et 8 sur lesquels l'application VirusScan n'est pas installée sont étiquetés avant que l'étiquette** *Win78VirusScanManquant* **ne soit exécutée.**

Modifier les étiquettes dynamiques

Vous pouvez modifier les requêtes SQL utilisées dans les étiquettes dynamiques.

Lorsque vous modifiez la requête SQL utilisée pour une étiquette dynamique de logiciel, cette dernière est immédiatement appliquée aux éléments ou supprimée de ceux-ci, selon qu'ils répondent ou non au nouveau critère. Les étiquettes dynamiques de périphérique sont appliquées aux périphériques ou supprimées de ceux-ci lorsque les données d'inventaire des périphériques sont mises à jour.

Si vous modifiez manuellement la requête SQL d'une étiquette dynamique, vous ne pouvez plus modifier cette dernière à l'aide du modèle d'étiquette dynamique. En effet, le modèle ne permet pas de modifier une requête SQL personnalisée.

1. Accédez à la page *Détails de l'étiquette* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   c. Dans le panneau *Gestion des étiquettes*, cliquez sur **Étiquetage automatique basé sur des critères de recherche avancés** dans la section **Étiquettes** pour afficher la page *Étiquettes dynamiques*.
   d. Cliquez sur le nom d'une étiquette dynamique ou cliquez sur le bouton **Modifier** situé à gauche du nom de l'étiquette dynamique.

   REMARQUE: si le code SQL de l'étiquette dynamique a été modifié manuellement, le bouton *Modifier* n'apparaît pas.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Cochez ou désactivez la case *Activer la mesure* pour activer ou désactiver la mesure des étiquettes dynamiques de périphérique.**
   - **Dans le champ *Étiquette attribuée*, sélectionnez l'étiquette à associer à l'étiquette dynamique.**
   - **Cliquez sur Détails pour accéder à la page de détails de l'étiquette attribuée.**
   - **Si vous avez utilisé le modèle d'étiquette dynamique pour créer l'étiquette dynamique et que vous n'avez pas modifié manuellement le code SQL, cliquez sur le lien en regard de *à l'aide de l'éditeur d'origine*.**
   - **Pour modifier manuellement le code SQL de l'étiquette dynamique, cliquez sur le lien en regard de *à l'aide de cet éditeur*.**

   CAUTION: MISE EN GARDE: Si vous modifiez manuellement la requête SQL d'une étiquette dynamique, vous ne pouvez plus modifier cette dernière à l'aide du modèle d'étiquette dynamique. Cela est dû au fait que l'Assistant ne permet pas de modifier du code SQL personnalisé.
3. **Facultatif** : cliquez sur **Dupliquer** pour créer une étiquette dynamique utilisant la même requête SQL.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   REMARQUE: lorsque vous cliquez sur **Dupliquer** pour créer une étiquette, vous pouvez l'affecter à une nouvelle étiquette uniquement.

Configuration des étiquettes pour les comptes d'utilisateurs

Vous pouvez utiliser des étiquettes pour regrouper les comptes d'utilisateurs, à l'instar des étiquettes appliquées à vos périphériques et logiciels dans la section *Inventaire*. De plus, vous pouvez utiliser des étiquettes dynamiques pour accorder des niveaux d'accès aux utilisateurs. Vous pouvez ainsi utiliser des étiquettes pour désigner les utilisateurs autorisés à envoyer, accepter, refuser, modifier et résoudre les tickets du Service Desk.

En outre, les étiquettes définies dans la section *Inventaire* peuvent servir d'étiquettes utilisateur dans le Service Desk, à condition d'avoir créé des étiquettes sans restriction. Dans le cas contraire, vous pourrez les modifier ou créer des étiquettes à l'intérieur des sections *Inventaire* sans restriction.

Ajouter une étiquette Tous propriétaires de tickets

Pour donner aux utilisateurs le droit de posséder des tickets du Service Desk, créez une étiquette Tous propriétaires de tickets afin de l'appliquer aux comptes d'utilisateurs.

1. Accédez à la page *Détails de l'étiquette* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   c. Dans le panneau *Gestion des étiquettes*, cliquez sur **Étiquetage automatique basé sur des critères de recherche avancés** dans la section **Étiquettes** pour afficher la page *Étiquettes dynamiques*.
   d. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle étiquette manuelle**.

Tip: **CONSEIL:** évitez d'utiliser le caractère barre oblique inverse (\) dans le nom des étiquettes. Si vous devez utiliser une barre oblique inverse dans un nom d'étiquette, ajoutez une seconde barre oblique inverse (\\) pour éviter que l'appliance n'interprète ce caractère comme une commande.

2. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Nom de l'étiquette. Ce nom s'affiche dans la liste *Étiquettes*. Saisissez un nom tel que Tous propriétaires de tickets.
Description	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

La nouvelle étiquette est maintenant disponible dans le menu **Choisir une action** > **Appliquer l'étiquette** sur la page *Utilisateurs*. Pour attribuer l'étiquette au personnel du Service Desk lors de l'importation des données utilisateur, reportez-vous à la section Importation d'utilisateurs à partir d'un serveur LDAP.

Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs

Vous pouvez employer les étiquettes dynamiques pour regrouper automatiquement les correctifs et les périphériques. La définition manuelle d'étiquettes pour les correctifs et les périphériques est envisageable, mais les étiquettes dynamiques sont généralement plus efficaces, car elles sont appliquées et supprimées de façon automatique.

Vous pouvez par exemple créer une étiquette dynamique englobant l'ensemble des correctifs Windows 7. Chaque fois que ces correctifs deviennent disponibles pour l'appliance, l'étiquette est appliquée au correctif. Si vous définissez un calendrier d'exécution des correctifs visant à détecter et à déployer automatiquement les périphériques ayant cette étiquette, le correctif est automatiquement déployé sur les ordinateurs Windows 7 dans l'inventaire.

Vous pouvez créer un schéma d'étiquetage classant les correctifs par système d'exploitation et importance, tel que **P (correctif) Système d'exploitation Importance**. Exemple :

- P Win7
- P Win7 Critique
- P Win7 Important
- P MS Office
- P Leopard
- P Mac10.8 Test critique

De même, vous avez la possibilité de créer des étiquettes dynamiques de périphérique (P) pour préciser sur quels périphériques les correctifs doivent être installés :

- P Tous les ordinateurs de bureau
- P Tous les serveurs
- P Tous les ordinateurs portables

L'appliance évalue les informations fournies par les agents lors de l'enregistrement et applique des étiquettes dynamiques de périphérique si les données correspondent aux critères de l'étiquette.

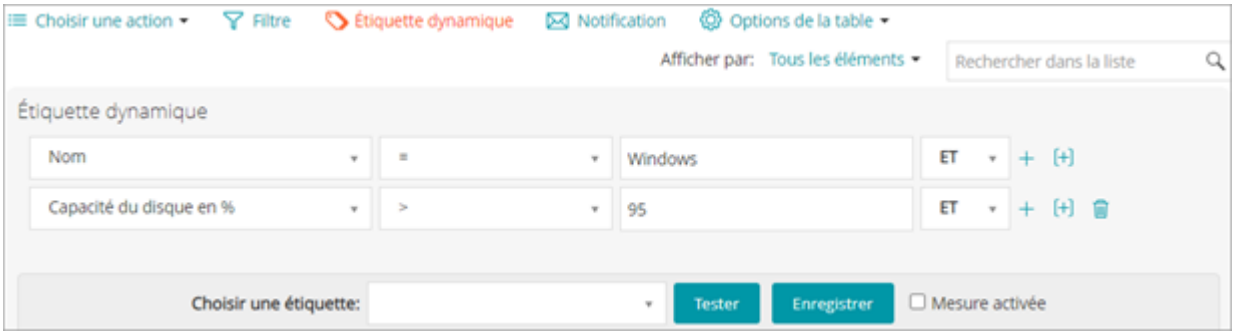
Les étiquettes dynamiques de correctif sont immédiatement appliquées aux correctifs conformes aux critères. Elle est aussi ajoutée aux nouveaux correctifs répondant aux critères lors du téléchargement de ces derniers.

Ajouter une étiquette dynamique pour les correctifs critiques de système d'exploitation

Vous pouvez créer une étiquette dynamique pour identifier les correctifs critiques de système d'exploitation.

1. Accédez à la liste *Catalogue de correctifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur **Afficher les correctifs disponibles** sous la section **Catalogue** pour afficher la page *Catalogue de correctifs*.
2. Cliquez sur l'onglet **Étiquette dynamique** figurant au-dessus de la liste, à droite.

   Le panneau *Étiquette dynamique* **s'affiche.**



3. Spécifiez les critères de l'étiquette dynamique :
   a. Spécifiez les critères d'identification des correctifs actifs :

```
Informations sur la liste des correctifs : État | est | Actif
```

b. Cliquez sur **Ajouter une ligne**, puis spécifiez les critères qui identifient les correctifs critiques :

```
ET | Informations sur la liste des correctifs : Gravité | est |
Critique
```

c. Cliquez sur **Ajouter une ligne**, puis spécifiez les critères qui identifient les correctifs Windows :

```
ET | Informations sur la liste des correctifs : Système d'exploitation
| est | Windows
```

d. Cliquez sur **Ajouter une ligne**, puis spécifiez les critères qui identifient les correctifs du système d'exploitation :

```
ET | Informations sur la liste des correctifs : Catégorie | est | SE
```

4. Cliquez sur **Tester** pour afficher les éléments qui répondent aux critères.
5. Modifiez, si besoin est, les critères de façon à obtenir précisément les résultats voulus.
6. Dans la liste déroulante *Choisir une étiquette*, effectuez l'une des opérations suivantes :

- **Sélectionnez une étiquette existante à associer à l'étiquette dynamique. Tapez dans le champ** *Choisir une étiquette* **pour effectuer une recherche parmi les étiquettes existantes.**

  REMARQUE: si vous sélectionnez un groupe d'étiquettes à la place d'une étiquette, vous ne pourrez pas appliquer l'étiquette dynamique à un calendrier d'exécution de correctifs. Les calendriers d'exécution de correctifs peuvent uniquement utiliser des étiquettes dynamiques basées sur un seul élément.

- **Saisissez un nouveau nom d'étiquette dynamique dans le champ** *Choisir une étiquette***, puis appuyez sur Entrée ou Retour.**

  REMARQUE: appuyez sur **Entrée** ou **Retour** après avoir renseigné un nouveau nom d'étiquette dynamique pour déplacer le texte du champ Recherche vers le champ Étiquette.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

L'étiquette dynamique est appliquée aux correctifs conformes aux critères. Elle est aussi ajoutée aux nouveaux correctifs répondant aux critères lors du téléchargement de ces derniers.

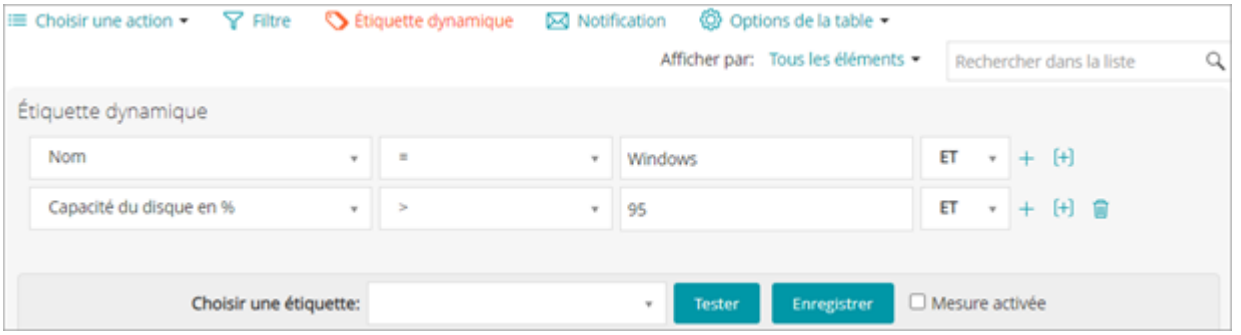
Abonnez-vous à des correctifs. Voir Abonnement à des correctifs et téléchargement de correctifs.

Ajouter une étiquette dynamique pour de nouveaux correctifs

Vous pouvez créer une étiquette dynamique pour identifier rapidement les nouveaux correctifs à déployer.

1. Accédez à la liste *Catalogue de correctifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur **Afficher les correctifs disponibles** sous la section **Catalogue** pour afficher la page *Catalogue de correctifs*.
2. Cliquez sur l'onglet **Étiquette dynamique** figurant au-dessus de la liste, à droite.

   Le panneau *Étiquette dynamique* **s'affiche.**



3. Spécifiez les critères de l'étiquette dynamique :
   a. Entrez le nom du correctif, par exemple Critical_OS_Windows.

      `Informations sur la liste des correctifs : Date de publication | > <date aaaa-mm-jj>`

   b. Cliquez sur **Ajouter une ligne**, puis spécifiez les critères qui identifient les correctifs non critiques :

      `ET | Informations sur la liste des correctifs : Impact | n'est pas | Critique`

   c. Cliquez sur **Ajouter une ligne**, puis spécifiez les critères qui identifient les correctifs actifs :

      `ET | Informations sur la liste des correctifs : État | est | Actif`

4. Cliquez sur **Tester**.

   Tous les correctifs non critiques ajoutés après la date spécifiée s'affichent.

5. Dans la liste déroulante *Choisir une étiquette*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   - **Sélectionnez une étiquette existante à associer à l'étiquette dynamique. Tapez dans le champ *Choisir une étiquette* pour effectuer une recherche parmi les étiquettes existantes.**

     REMARQUE: si vous sélectionnez un groupe d'étiquettes à la place d'une étiquette, vous ne pourrez pas appliquer l'étiquette dynamique à un calendrier d'exécution de correctifs. Les calendriers d'exécution de correctifs peuvent uniquement utiliser des étiquettes dynamiques basées sur un seul élément.

   - **Saisissez un nouveau nom d'étiquette dynamique dans le champ *Choisir une étiquette*, puis appuyez sur Entrée ou Retour.**

     REMARQUE: appuyez sur **Entrée** ou **Retour** après avoir renseigné un nouveau nom d'étiquette dynamique pour déplacer le texte du champ Recherche vers le champ Étiquette.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

   L'étiquette dynamique est appliquée aux correctifs conformes aux critères. Elle est aussi ajoutée aux nouveaux correctifs répondant aux critères lors du téléchargement de ces derniers.

Abonnez-vous à des correctifs. Voir Abonnement à des correctifs et téléchargement de correctifs.

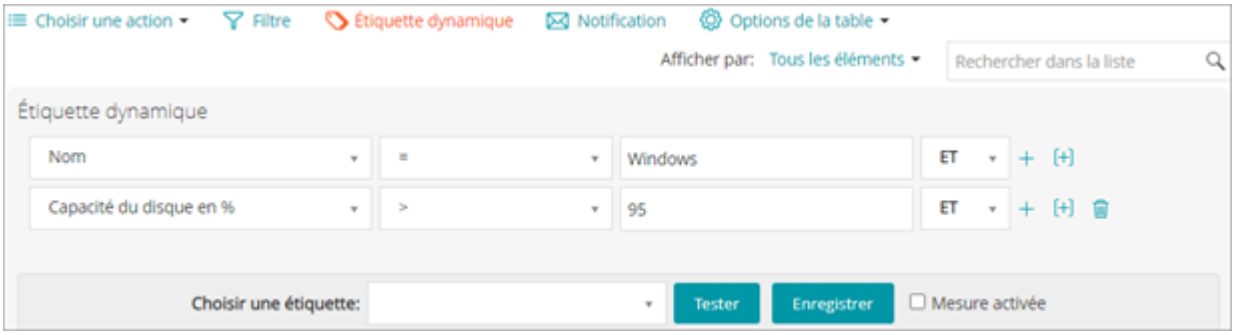
Utilisation d'étiquettes dynamiques avec les résultats de la découverte

Les étiquettes dynamiques peuvent servir à attribuer automatiquement des étiquettes aux résultats de la découverte qui satisfont aux critères recherchés. Cela comprend les résultats DNS, Socket et SNMP à travers un ou plusieurs sous-réseaux.

Ajouter les étiquettes dynamiques des résultats de la découverte

Vous pouvez ajouter des étiquettes dynamiques aux résultats de la découverte pour regrouper et gérer les résultats.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Sélectionnez **Inventaire** > **Résultats de la découverte** pour afficher la page *Résultats de la découverte*.
3. Cliquez sur l'onglet **Étiquette dynamique** au-dessus de la liste de droite pour afficher le panneau *Étiquette dynamique*.



4. Sélectionnez les critères de l'étiquette dynamique :
   - **Sélectionnez un attribut dans la liste déroulante la plus à gauche. Exemple : Informations sur le périphérique: Test Ping.**
   - **Sélectionnez une condition dans la liste déroulante du milieu. Par exemple : a.**
   - **Sélectionnez un attribut d'état dans la liste déroulante suivante. Exemple : Échec.**
5. Cliquez sur **Tester** pour afficher les éléments qui répondent aux critères.
6. Modifiez, si besoin est, les critères de façon à obtenir précisément les résultats voulus.
7. Dans la liste déroulante *Choisir une étiquette*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Sélectionnez une étiquette existante à associer à l'étiquette dynamique. Tapez dans le champ** *Choisir une étiquette* **pour effectuer une recherche parmi les étiquettes existantes.**

     REMARQUE: si vous sélectionnez un groupe d'étiquettes à la place d'une étiquette, vous ne pourrez pas appliquer l'étiquette dynamique à un calendrier d'exécution de correctifs. Les calendriers d'exécution de correctifs peuvent uniquement utiliser des étiquettes dynamiques basées sur un seul élément.
   - **Saisissez un nouveau nom d'étiquette dynamique dans le champ** *Choisir une étiquette***, puis appuyez sur Entrée ou Retour.**

     REMARQUE: appuyez sur **Entrée** ou **Retour** après avoir renseigné un nouveau nom d'étiquette dynamique pour déplacer le texte du champ Recherche vers le champ Étiquette.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

L'étiquette dynamique est automatiquement appliquée aux résultats de la découverte ou retirée de ceux-ci, selon qu'ils répondent aux critères spécifiés. À l'exécution suivante de la planification de découverte, l'étiquette dynamique est appliquée aux périphériques découverts.

Modification de l'ordre d'exécution des étiquettes dynamiques des résultats de la découverte

Vous pouvez spécifier l'ordre dans lequel les étiquettes dynamiques s'exécutent en modifiant leur valeur d'ordre.

Les étiquettes dynamiques ont une valeur d'ordre par défaut correspondant à 100, et les étiquettes dynamiques avec des valeurs inférieures s'exécutent avant celles présentant des valeurs plus élevées. Voir Modification de l'ordre d'exécution des étiquettes dynamiques.

Ajout d'étiquettes dynamiques pour les périphériques

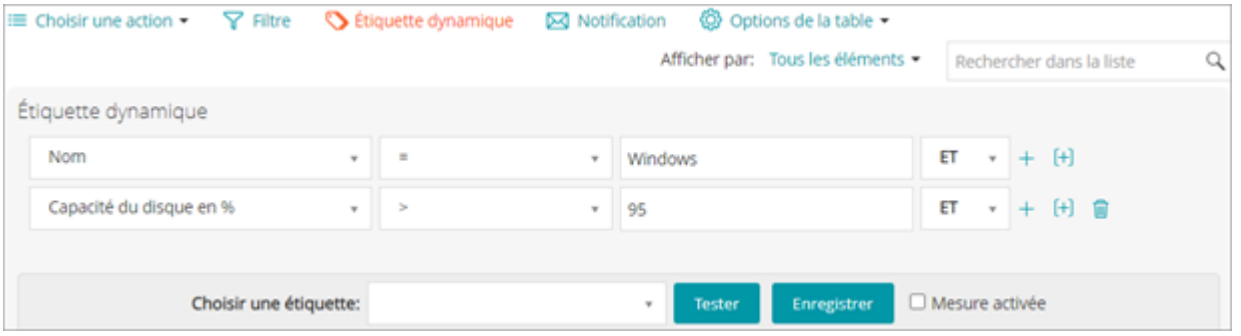
Vous pouvez créer des étiquettes dynamiques afin de classer les périphériques par type (ordinateur de bureau, serveur et ordinateur portable). Après avoir créé des étiquettes dynamiques pour les périphériques, vous pouvez programmer le déploiement de correctifs sur ces derniers en fonction de ces étiquettes.

Ajouter une étiquette dynamique pour les ordinateurs de bureau

Vous pouvez créer une étiquette dynamique pour identifier les périphériques qui nécessitent des correctifs pour ordinateur de bureau.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
2. Cliquez sur l'onglet **Étiquette dynamique** figurant au-dessus de la liste, à droite.

   Le panneau *Étiquette dynamique* **s'affiche.**



3. Spécifiez les critères de l'étiquette dynamique :
   a. Spécifiez les critères de recherche pour éliminer les serveurs :

      `Système d'exploitation : Nom | ne contient pas | Serveur`

   b. Cliquez sur **Ajouter une ligne**, puis indiquez les critères requis permettant d'éliminer les ordinateurs portables :

      `ET | Informations sur le BIOS et son fabricant : Type de châssis | ne contient pas | Ordinateur portable`

Les autres critères utiles en matière d'identification des ordinateurs de bureau sont notamment les suivants :

noms des systèmes, si vous affectez un nom identique à tous vos ordinateurs de bureau ;

modèles de système, par exemple tous les systèmes associés à un nom de modèle qui contient **XPS** ;

adresses IP complètes ou partielles recourant au critère **contient** ;

numéros de série des BIOS ou critère **Inclut un numéro de série incomplet** (intéressant si vous avez acheté des ordinateurs de bureau portant des numéros qui se suivent ; pour plus d'informations, contactez votre fournisseur) ;

titre du logiciel éventuellement commun à tous vos ordinateurs de bureau.

4. Cliquez sur **Tester** pour afficher les éléments qui répondent aux critères.
5. Dans la liste déroulante *Choisir une étiquette*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   - **Sélectionnez une étiquette existante à associer à l'étiquette dynamique. Tapez dans le champ** *Choisir une étiquette* **pour effectuer une recherche parmi les étiquettes existantes.**

     REMARQUE: si vous sélectionnez un groupe d'étiquettes à la place d'une étiquette, vous ne pourrez pas appliquer l'étiquette dynamique à un calendrier d'exécution de correctifs. Les calendriers d'exécution de correctifs peuvent uniquement utiliser des étiquettes dynamiques basées sur un seul élément.

   - **Saisissez un nouveau nom d'étiquette dynamique dans le champ** *Choisir une étiquette*, **puis appuyez sur Entrée ou Retour.**

     REMARQUE: appuyez sur **Entrée** ou **Retour** après avoir renseigné un nouveau nom d'étiquette dynamique pour déplacer le texte du champ Recherche vers le champ Étiquette.

6. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer l'étiquette dynamique.
7. **Facultatif** : pour garantir l'affichage de la nouvelle étiquette dans la liste *Étiquettes*, sélectionnez **Page d'accueil** > **Étiquette** > **Étiquettes dynamiques** ou **Gestion des étiquettes**.

   Au départ, la nouvelle étiquette est vide. À mesure que les périphériques sont inventoriés, elle leur est appliquée si ceux-ci correspondent aux critères des étiquettes dynamiques.
8. Tester l'étiquette dynamique :
   a. Cliquez sur **Inventaire** > **Périphériques** pour afficher la page *Périphériques*.
   b. Sélectionnez le nom d'un périphérique conforme aux critères de l'étiquette dynamique, mais auquel l'étiquette n'a pas encore été appliquée.
   c. Dans la page *Détails sur le périphérique*, cliquez sur **Imposer l'inventaire**.

      Si l'étiquette dynamique fonctionne comme il se doit, le périphérique est enregistré et l'étiquette lui est appliquée.

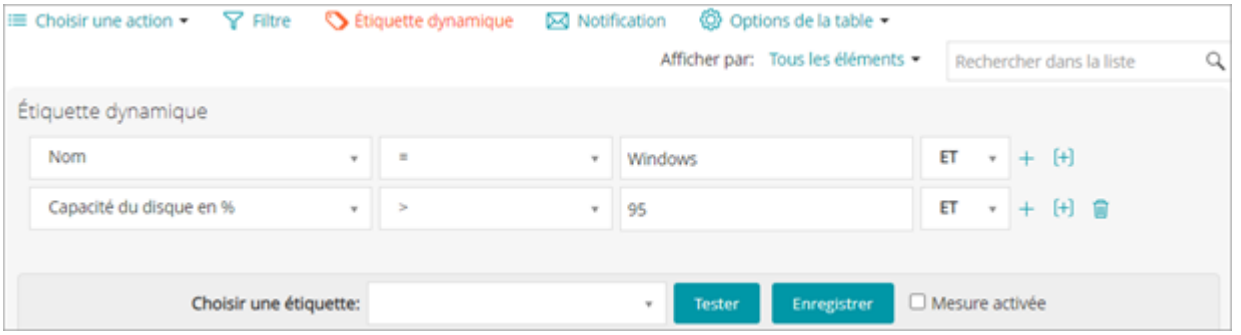
   Imposer l'inventaire est disponible uniquement si la connexion du protocole AMP vers un appareil infogéré par l'agent est active ou, pour les appareils sans agent, s'ils sont joignables.

Ajouter une étiquette dynamique pour les serveurs

Vous pouvez créer une étiquette dynamique pour identifier les périphériques qui nécessitent des correctifs de serveur.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
2. Cliquez sur l'onglet **Étiquette dynamique** figurant au-dessus de la liste, à droite.

Le panneau *Étiquette dynamique* **s'affiche.**



3. Spécifiez les critères de recherche :
   a. Spécifiez les critères de recherche pour identifier les serveurs :

      `Système d'exploitation : Nom | contient | Serveur`

   b. Cliquez sur **Ajouter une ligne**, puis indiquez les critères requis permettant d'éliminer les ordinateurs portables :

      `ET | Informations sur le BIOS et son fabricant : Type de châssis | ne contient pas | Ordinateur portable`

   Les autres critères utiles en matière d'identification des serveurs sont notamment les suivants :

   # noms des systèmes, si vous affectez un nom identique à tous vos serveurs ;

   # adresses IP complètes ou partielles recourant au critère **contient** ;

   # numéros de série des BIOS ou critère **Inclut un numéro de série incomplet** (intéressant si vous avez acheté des serveurs portant des numéros qui se suivent ; pour plus d'informations, contactez votre fournisseur) ;

   # titre du logiciel éventuellement commun à tous vos serveurs.

4. Cliquez sur **Tester** pour afficher les éléments qui répondent aux critères.
5. Dans la liste déroulante *Choisir une étiquette*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   - **Sélectionnez une étiquette existante à associer à l'étiquette dynamique. Tapez dans le champ** *Choisir une étiquette* **pour effectuer une recherche parmi les étiquettes existantes.**

     REMARQUE: si vous sélectionnez un groupe d'étiquettes à la place d'une étiquette, vous ne pourrez pas appliquer l'étiquette dynamique à un calendrier d'exécution de correctifs. Les calendriers d'exécution de correctifs peuvent uniquement utiliser des étiquettes dynamiques basées sur un seul élément.

   - **Saisissez un nouveau nom d'étiquette dynamique dans le champ** *Choisir une étiquette***, puis appuyez sur Entrée ou Retour.**

   REMARQUE: appuyez sur **Entrée** ou **Retour** après avoir renseigné un nouveau nom d'étiquette dynamique pour déplacer le texte du champ Recherche vers le champ Étiquette.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. **Facultatif** : pour garantir l'affichage de la nouvelle étiquette dans la liste *Étiquettes*, sélectionnez **Page d'accueil** > **Étiquette** > **Étiquettes dynamiques** ou **Gestion des étiquettes**.

   Au départ, la nouvelle étiquette est vide. À mesure que les périphériques sont inventoriés, elle leur est appliquée si ceux-ci correspondent aux critères des étiquettes dynamiques.

8. Tester l'étiquette dynamique :
   a. Cliquez sur **Inventaire** > **Périphériques** pour afficher la page *Périphériques*.

b. Sélectionnez le nom d'un périphérique conforme aux critères de l'étiquette dynamique, mais auquel l'étiquette n'a pas encore été appliquée.

c. Dans la page *Détails sur le périphérique*, cliquez sur **Imposer l'inventaire**.

Si l'étiquette dynamique fonctionne comme il se doit, le périphérique est enregistré et l'étiquette lui est appliquée.

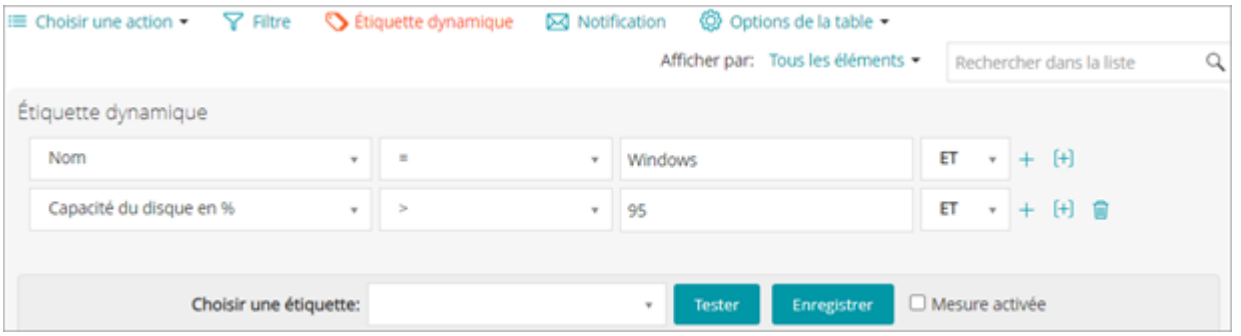
Imposer l'inventaire est disponible uniquement si la connexion du protocole AMP vers un appareil infogéré par l'agent est active ou, pour les appareils sans agent, s'ils sont joignables.

Ajouter une étiquette dynamique pour les ordinateurs portables

Vous pouvez créer une étiquette dynamique pour identifier les périphériques qui nécessitent des correctifs pour ordinateur portable.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
2. Cliquez sur l'onglet **Étiquette dynamique** figurant au-dessus de la liste, à droite.

   Le panneau *Étiquette dynamique* **s'affiche.**



3. Spécifiez les critères de recherche :
   a. Spécifiez les critères de recherche pour éliminer les serveurs :

   `Système d'exploitation : Nom | ne contient pas | Serveur`

   b. Cliquez sur **Ajouter une ligne**, puis indiquez les critères requis permettant d'identifier les ordinateurs portables :

   `ET | Informations sur le BIOS et son fabricant : Type de châssis | contient | Ordinateur portable`

Les autres critères utiles en matière d'identification des ordinateurs portables sont notamment les suivants :

noms des systèmes, si vous affectez un nom identique à tous vos ordinateurs portables ;

adresses IP complètes ou partielles recourant au critère **contient** ;

numéros de série des BIOS ou critère **Inclut un numéro de série incomplet** (intéressant si vous avez acheté des ordinateurs portables portant des numéros qui se suivent ; pour plus d'informations, contactez votre fournisseur) ;

titre du logiciel éventuellement commun à tous vos ordinateurs portables.

4. Cliquez sur **Tester** pour afficher les éléments qui répondent aux critères.
5. Dans la liste déroulante *Choisir une étiquette*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   - **Sélectionnez une étiquette existante à associer à l'étiquette dynamique. Tapez dans le champ** *Choisir une étiquette* **pour effectuer une recherche parmi les étiquettes existantes.**

     REMARQUE: si vous sélectionnez un groupe d'étiquettes à la place d'une étiquette, vous ne pourrez pas appliquer l'étiquette dynamique à un calendrier d'exécution de correctifs. Les calendriers d'exécution de correctifs peuvent uniquement utiliser des étiquettes dynamiques basées sur un seul élément.

   - **Saisissez un nouveau nom d'étiquette dynamique dans le champ** *Choisir une étiquette***, puis appuyez sur Entrée ou Retour.**

     REMARQUE: appuyez sur **Entrée** ou **Retour** après avoir renseigné un nouveau nom d'étiquette dynamique pour déplacer le texte du champ Recherche vers le champ Étiquette.

6. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer l'étiquette dynamique.
7. **Facultatif** : pour garantir l'affichage de la nouvelle étiquette dans la liste *Étiquettes*, sélectionnez **Page d'accueil** > **Étiquette** > **Étiquettes dynamiques** ou **Gestion des étiquettes**.

   Au départ, la nouvelle étiquette est vide. À mesure que les périphériques sont inventoriés, elle leur est appliquée si ceux-ci correspondent aux critères des étiquettes dynamiques.
8. Tester l'étiquette dynamique :
   a. Cliquez sur **Inventaire** > **Périphériques** pour afficher la page *Périphériques*.
   b. Sélectionnez le nom d'un périphérique conforme aux critères de l'étiquette dynamique, mais auquel l'étiquette n'a pas encore été appliquée.
   c. Dans la page *Détails sur le périphérique*, cliquez sur **Imposer l'inventaire**.

      Si l'étiquette dynamique fonctionne comme il se doit, le périphérique est enregistré et l'étiquette lui est appliquée.

   Imposer l'inventaire est disponible uniquement si la connexion du protocole AMP vers un appareil infogéré par l'agent est active ou, pour les appareils sans agent, s'ils sont joignables.

Modification de l'ordre d'exécution des étiquettes dynamiques

Vous pouvez exécuter des étiquettes dynamiques de façon séquentielle en définissant un ordre d'exécution dans leurs propriétés.

Il peut s'avérer utile d'attribuer un ordre d'exécution aux étiquettes dynamiques, afin d'exécuter l'une des étiquettes dynamiques avant les autres. Par exemple, une étiquette dynamique peut identifier un ensemble de périphériques. Si vous voulez utiliser une deuxième étiquette dynamique pour affiner davantage l'ensemble de périphériques sur la base de la première étiquette appliquée, vous pouvez définir l'ordre d'exécution de manière à ce que la première étiquette dynamique s'exécute avant la seconde. Les étiquettes dynamiques ont une valeur d'ordre par défaut correspondant à 100, et les étiquettes dynamiques avec des valeurs inférieures s'exécutent avant celles présentant des valeurs plus élevées.

1. Accédez à la liste *Étiquette dynamique* :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
c. Dans le panneau Gestion des étiquettes, cliquez sur le lien **Étiquetage automatique basé sur des critères de recherche avancés** dans la section **Étiquettes dynamiques** pour afficher la page *Étiquettes dynamiques*.

2. Dans le menu *Choisir une action*, dans la section *Ordre*, sélectionnez le type d'étiquette dont vous voulez modifier l'ordre d'exécution.

   La page *Ordre* **s'affiche, avec toutes les étiquettes dynamiques du type sélectionné.**

3. Pour modifier la valeur d'ordre d'une étiquette dynamique :
   a. Cliquez sur le bouton **Modifier** à droite de la colonne *Ordre* : .
   b. Entrez une valeur d'ordre, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer des étiquettes dynamiques

Il peut s'avérer intéressant de supprimer une étiquette dynamique, si vous devez apporter de nombreuses modifications à ses critères, tout en conservant les étiquettes utilisées dans des tâches, comme les installations infogérées.

Par exemple, vous pouvez supprimer tous les critères d'une étiquette dynamique, puis réappliquer les nouveaux critères à l'étiquette conteneur. Cela permet de créer une étiquette dynamique à l'aide de l'étiquette conteneur existante requise pour les installations infogérées.

La suppression d'une étiquette dynamique a pour effet de supprimer les critères correspondants, mais pas les autres étiquettes qui lui sont associées.

1. Accédez à la liste *Étiquette dynamique* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   c. Dans le panneau Gestion des étiquettes, cliquez sur le lien **Étiquetage automatique basé sur des critères de recherche avancés** dans la section **Étiquettes dynamiques** pour afficher la page *Étiquettes dynamiques*.
2. Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs étiquettes dynamiques.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Gestion des groupes d'étiquettes

Dans la section *Étiquettes*, vous pouvez gérer des groupes d'étiquettes :

Ajouter, consulter ou modifier des groupes d'étiquettes

Vous pouvez ajouter, consulter et modifier librement les groupes d'étiquettes.

1. Accédez à la page *Détails du groupe d'étiquettes* :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.

c. Dans le panneau Gestion des étiquettes, cliquez sur **Afficher et modifier la liste principale des étiquettes** sous la section **Étiquettes** pour afficher la page *Étiquettes*.

d. Pour afficher la page *Détails du groupe d'étiquettes*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Cliquez sur le nom d'un groupe d'étiquettes.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau groupe d'étiquettes**.

2. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Nom du groupe d'étiquettes.
Description	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Restreindre l'utilisation du groupe d'étiquettes à	(Facultatif) Catégories d'éléments auxquelles il est possible d'appliquer l'étiquette ou le groupe d'étiquettes. Si vous décidez de ne pas restreindre l'utilisation des étiquettes, vous pouvez appliquer l'étiquette ou le groupe d'étiquettes aux éléments de votre choix. En revanche, si vous limitez l'utilisation de l'étiquette ou du groupe d'étiquettes à certaines catégories (Applications et Correctifs, par exemple), vous pourrez l'appliquer à tout élément de ces catégories, mais à aucun élément d'une autre catégorie (Périphériques, par exemple).
Mesure de l'utilisation des logiciels	Cochez ou désactivez cette case pour activer ou désactiver la mesure pour les étiquettes de périphériques.
Autoriser le contrôle d'application	Permet d'activer le contrôle des applications sur les périphériques. Les logiciels signalés comme étant non autorisés ne peuvent pas s'exécuter sur les périphériques auxquels l'étiquette est appliquée.
Groupe d'étiquettes	(Facultatif) Groupe d'étiquettes auquel l'étiquette est attribuée. Pour attribuer l'étiquette à un groupe d'étiquettes, cliquez sur **Modifier** en regard du champ *Groupe d'étiquettes*, puis sélectionnez un groupe d'étiquettes. Cela est pratique si vous disposez d'un grand nombre d'étiquettes et souhaitez les organiser par sous-étiquettes. Par exemple, vous pourriez inclure les étiquettes de vos applications sous licence dans une étiquette de groupe nommée *Licences*. De plus, les étiquettes héritent des restrictions des groupes auxquels elles appartiennent.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

Appliquer l'étiquette de contrôle des applications à des périphériques

Attribuer les étiquettes aux groupes d'étiquettes ou les en retirer

Vous pouvez attribuer les étiquettes aux groupes, ou encore les associer à plusieurs groupes d'étiquettes. Les étiquettes héritent des restrictions des groupes auxquels elles appartiennent.

1. Accédez à la liste *Étiquettes* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   c. Dans le panneau Gestion des étiquettes, cliquez sur **Afficher et modifier la liste principale des étiquettes** sous la section **Étiquettes** pour afficher la page *Étiquettes*.
2. Cochez les cases en regard des étiquettes que vous voulez affecter à un groupe.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Appliquer des groupes d'étiquettes**, puis sélectionnez le groupe d'étiquettes auquel vous voulez affecter l'étiquette.

   L'option Appliquer des groupes d'étiquettes apparaît uniquement si des groupes d'étiquettes sont définis sur votre appliance.

   Le nom du groupe d'étiquettes apparaît en regard du nom de la ou des étiquettes que vous avez sélectionnées.
4. Cochez la case en regard des étiquettes que vous voulez supprimer d'un groupe.
5. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer des groupes d'étiquettes**, puis sélectionnez le groupe d'étiquettes dont vous voulez supprimer les étiquettes.

   L'option Supprimer des groupes d'étiquettes apparaît uniquement si des groupes d'étiquettes sont définis sur votre appliance.

   Le nom du groupe d'étiquettes n'apparaît plus en regard du nom de la ou des étiquettes que vous avez sélectionnées.

Supprimer des groupes d'étiquettes

Vous pouvez supprimer des groupes d'étiquettes uniquement s'ils ne contiennent pas d'étiquettes ou de sous-groupes.

Si un groupe d'étiquettes contient des étiquettes ou des sous-groupes, vous devez les supprimer pour pouvoir supprimer le groupe d'étiquettes.

1. Accédez à la liste *Étiquettes* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   c. Dans le panneau Gestion des étiquettes, cliquez sur **Afficher et modifier la liste principale des étiquettes** sous la section **Étiquettes** pour afficher la page *Étiquettes*.
2. Si le groupe d'étiquettes ne contient pas d'étiquette ni de sous-groupe :

a. Cochez la case en regard du nom du groupe.
b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Le groupe d'étiquettes est supprimé.

3. Si le groupe contient des étiquettes ou des sous-groupes :
   a. Cliquez sur le nom du groupe d'étiquettes pour afficher la page *Détails du groupe d'étiquettes*.
   b. Dans la section *Éléments étiquetés* dans le bas de la page, cliquez sur le bouton **Ajouter** pour développer la section *Étiquettes* : +.
   c. Cliquez sur le nom d'une étiquette ou d'un groupe d'étiquettes pour afficher la page de détails correspondante.
   d. Dans le champ *Groupe d'étiquettes*, cliquez sur **Modifier**.
   e. Dans la fenêtre *Attribuer au groupe d'étiquettes*, cliquez sur le bouton **Supprimer** en regard de l'étiquette à supprimer : 🗑.
   f. Cliquez sur **OK**, puis sur **Enregistrer**.
   g. Une fois que vous avez supprimé toutes les étiquettes et tous les sous-groupes du groupe d'étiquettes, cochez la case en regard du nom du groupe d'étiquettes dans la page *Étiquettes*.
   h. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Gestion des étiquettes LDAP

Dans la section *Étiquettes*, vous pouvez gérer des étiquettes LDAP.

Ajouter ou modifier des étiquettes LDAP

Vous pouvez ajouter ou modifier librement les étiquettes LDAP. Avant d'activer les étiquettes LDAP, testez-les.

1. Accédez à la page *Détails sur les étiquettes LDAP* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   c. Dans le panneau Gestion des étiquettes, cliquez sur le lien **Étiquetage automatique basé sur la recherche LDAP ou Active Directory** sous la section **Étiquettes LDAP** pour afficher la page *Étiquettes LDAP*.
   d. Pour afficher la page *Détails sur les étiquettes LDAP*, effectuez l'une des opérations suivantes :
      # Cliquez sur le nom d'une étiquette LDAP.
      # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Activé(s)	Active l'appliance sur laquelle exécuter l'étiquette LDAP.

Option	Description
	REMARQUE: cochez la case *Activé(es)* uniquement après avoir testé l'étiquette LDAP et vérifié que les critères LDAP sont corrects et que les étiquettes sont appliquées conformément aux attentes.
Type	Type d'étiquette LDAP. On distingue deux types d'étiquettes LDAP : • **Périphérique** : étiquettes appliquées aux enregistrements de périphériques. Ce type d'étiquette est utile pour regrouper automatiquement les périphériques par nom, domaine, description ou tout autre critère LDAP. Lorsque des périphériques sont inventoriés, cette requête s'exécute sur les serveurs LDAP pour déterminer si certains périphériques contiennent des attributs LDAP avec des valeurs correspondant au critère du filtre de recherche LDAP. Si un résultat est retourné, le périphérique est affecté à l'étiquette spécifiée dans le champ *Nom de l'étiquette associée*. Vous devez inclure au moins une variable d'appliance, par exemple `KBOX_COMPUTER_NAME`, dans l'étiquette du périphérique pour que l'étiquette LDAP soit appliquée au périphérique. Au cours du traitement de l'étiquette LDAP, la variable est utilisée pour effectuer une comparaison avec une valeur d'attribut du répertoire LDAP afin de déterminer si une relation existe entre l'objet LDAP et l'objet de l'appliance. Voir Variables LDAP. • **Utilisateur** : étiquettes appliquées aux enregistrements d'utilisateurs. Cette fonction est utile si vous voulez regrouper automatiquement les utilisateurs par domaine, emplacement, code de budget ou tout autre critère LDAP. Les étiquettes LDAP sont appliquées ou supprimées des enregistrements d'utilisateurs lorsque les utilisateurs sont importés dans l'appliance manuellement ou selon une planification. Vous pouvez utiliser des variables utilisateur, telles que `KBOX_NOM_UTILISATEUR`, dans les étiquettes utilisateur. Au cours du traitement de l'étiquette LDAP, la variable est utilisée pour effectuer une comparaison avec une valeur d'attribut du répertoire LDAP afin de déterminer si une relation existe entre l'objet LDAP et l'objet de l'appliance. Voir Variables LDAP. **Tip:** **CONSEIL:** pour tester une étiquette, remplacez les variables `KBOX_` par des valeurs adaptées à votre environnement, puis sélectionnez **Tester**.

Option	Description
Étiquette associée	Étiquette (ou étiquette conteneur) manuelle, à associer à cette étiquette LDAP. Chaque étiquette LDAP doit avoir une étiquette associée.
Description de l'étiquette associée	Remarques sur l'étiquette sélectionnée dans le champ *Nom de l'étiquette associée*.
Serveur	Adresse IP ou nom d'hôte du serveur LDAP. Si l'adresse IP n'est pas valide, l'appliance attend jusqu'à la fin du délai d'expiration, ce qui retarde la connexion lors de l'authentification LDAP. **REMARQUE:** pour établir une connexion via SSL, utilisez l'adresse IP ou le nom d'hôte. Par exemple : ldaps://hostname.
Port	Numéro du port LDAP. Il s'agit généralement du numéro 389 (LDAP) ou 636 (LDAP sécurisé).

DN de base	Critères utilisés pour rechercher des comptes.
	Ces critères indiquent l'emplacement ou le conteneur dans la structure LDAP ou Active Directory. Ils doivent prendre en compte tous les utilisateurs que vous souhaitez authentifier. Entrez la combinaison particulière d'entrées OU, DC ou CN correspondant à vos critères, en allant de la gauche (du plus spécifique) vers la droite (au plus général). Par exemple, le chemin renvoie au conteneur comportant les utilisateurs à authentifier :
	`OU=end_users,`
	`DC=company,DC=com.`

Recherche avancée	Filtre de recherche utilisé. Exemple : `(&(sAMAccountName=KBOX_USER_NAME)(memberOf=CN=financial,DC=example,DC=com))`
Informations d'identification	Informations d'identification LDAP du compte que l'appliance utilise pour se connecter au serveur LDAP et lire des comptes. Sélectionnez dans la liste ou créez des informations d'identification LDAP. Pour plus d'informations sur les informations d'identification LDAP, voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateurs/mot de passe LDAP.

Si vous ne connaissez pas les informations de *DN de base* ou de *Recherche avancée*, utilisez le navigateur LDAP. Voir Utiliser le navigateur LDAP.

REMARQUE: les filtres de recherche négative sont formatés comme suit : `(!(sAMAccountName=David))`. Les autres formats utilisant des valeurs négatives génèrent une erreur.

3. Cliquez sur le bouton **Tester** pour tester la nouvelle étiquette. Modifiez les paramètres de l'étiquette et testez-la de nouveau autant de fois que nécessaire.
4. Si l'étiquette LDAP est déjà utilisée, cochez la case *Activé(es)*. Sinon, enregistrez l'étiquette sans l'activer.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

Utiliser le navigateur LDAP

Activer les étiquettes LDAP

Une fois que vous avez ajouté et testé une étiquette LDAP, vous pouvez l'activer. Les étiquettes LDAP de périphériques qui sont activées s'exécutent sur le serveur LDAP lorsque les périphériques s'enregistrent auprès de l'appliance. Les étiquettes LDAP utilisateur qui sont activées s'exécutent sur le serveur LDAP lorsque les utilisateurs sont importés manuellement ou selon une planification.

Ajouter et tester une étiquette LDAP. Voir Ajouter ou modifier des étiquettes LDAP.

1. Accédez à la page *Détails sur les étiquettes LDAP* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   c. Dans le panneau Gestion des étiquettes, cliquez sur le lien **Étiquetage automatique basé sur la recherche LDAP ou Active Directory** sous la section **Étiquettes LDAP** pour afficher la page *Étiquettes LDAP*.
   d. Cliquez sur le nom d'une étiquette LDAP.
2. Cochez la case *Activé(s)*.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer des étiquettes LDAP

La suppression d'une étiquette LDAP a pour effet de supprimer les critères correspondants, mais pas les autres étiquettes qui lui sont associées.

1. Accédez à la page *Détails sur les étiquettes LDAP* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   c. Dans le panneau Gestion des étiquettes, cliquez sur **Étiquettes LDAP**.
2. Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs étiquettes LDAP.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Utiliser le navigateur LDAP

Le navigateur LDAP permet de parcourir les données résidant sur un serveur LDAP, un serveur Active Directory par exemple, et d'y effectuer des recherches.

Pour utiliser le navigateur LDAP, vous devez connaître le DN de liaison et le mot de passe LDAP pour vous connecter au serveur LDAP.

Le navigateur LDAP peut être utile si vous devez saisir des informations dans les champs *Rechercher le DN de base* et *Filtre de recherche* pour les requêtes LDAP.

1. Accédez au *navigateur LDAP* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   c. Dans le panneau *Gestion des étiquettes*, cliquez sur le lien **Outil pour parcourir ou rechercher un serveur LDAP** sous la section **Navigateur LDAP** afin d'afficher la page *Navigateur LDAP*.
2. Spécifiez les paramètres du *Serveur LDAP* :

Option	Description
Nom d'hôte ou adresse IP	Adresse IP ou nom d'hôte du serveur LDAP. Si l'adresse IP n'est pas valide, l'appliance attend jusqu'à la fin du délai d'expiration, ce qui retarde la connexion lors de l'authentification LDAP. **REMARQUE:** pour établir une connexion via SSL, utilisez l'adresse IP ou le nom d'hôte. Par exemple : ldaps://hostname.
Port	Numéro du port LDAP. Il s'agit généralement du numéro 389 (LDAP) ou 636 (LDAP sécurisé).
Informations d'identification	Informations d'identification du compte que l'appliance utilise pour se connecter au serveur LDAP et lire des comptes. Exemple : `LDAP Login:CN=service_account,CN=Users, DC=company,DC=com`. Si le nom d'utilisateur et le mot de passe ne sont pas fournis, la recherche n'est pas effectuée dans l'arborescence. Chaque étiquette LDAP peut se connecter à un serveur LDAP ou Active Directory différent.

3. Cliquez sur **Tester**.

   Une fois la connexion établie avec le serveur LDAP, le bouton Suivant devient actif.

Si l'opération échoue, vérifiez les points suivants :

L'adresse IP ou le nom d'hôte est correct.

Le serveur LDAP s'exécute.

Les informations de connexion sont correctes.

4. Cliquez sur **Suivant**.

   La fenêtre *Affiner la recherche* **s'affiche.**

5. Entrez un filtre de recherche pour limiter le nombre de résultats affichés au bas de l'écran.

Option	Description
Recherche simplifiée LDAP	Saisissez une chaîne à rechercher.
Recherche sur	Indiquez si vous souhaitez rechercher des champs indexés ou non indexés en sélectionnant l'option appropriée, selon les besoins.
Autres attributs	Saisissez une liste séparée par des virgules des champs Active Directory que vous souhaitez rechercher. **REMARQUE:** La recherche ne permet pas de vérifier si les champs spécifiés existent réellement dans Active Directory.

6. Cliquez sur **OK**.

   Les résultats de la recherche s'affichent au bas de l'écran, sur le panneau de gauche.

7. Cliquez sur un nœud enfant pour afficher ses attributs.

   Les attributs s'affichent dans le volet droit.

Configuration des comptes d'utilisateurs, de l'authentification LDAP et de l'authentification unique (SSO)

Vous pouvez configurer et gérer des comptes d'utilisateurs, authentifier des utilisateurs selon les informations LDAP et activer l'authentification unique (SSO) pour les utilisateurs.

À propos des comptes d'utilisateur et de l'authentification utilisateur

Les comptes d'utilisateurs peuvent être créés et infogérés à partir de l'appliance. Les utilisateurs qui accèdent à la **Console d'administration** et à la **Console utilisateur** par le biais de ces comptes sont également considérés comme étant **authentifiés localement**.

Outre l'authentification locale, vous pouvez également configurer votre environnement de sorte à assurer l'authentification externe à l'aide d'un serveur LDAP externe. Voir Utilisation d'un serveur LDAP pour l'authentification utilisateur.

Les types de comptes d'utilisateurs suivants sont authentifiés localement:

- **Comptes d'utilisateurs au niveau du système**. Comptes permettant aux utilisateurs de se connecter à la **Console d'administration système** pour gérer les paramètres de l'appliance tels que le nom d'hôte de l'appliance ou les paramètres réseau. Les comptes utilisateur au niveau du système comprennent le compte **admin** de l'appliance. Ces comptes permettent également d'accéder aux composants au niveau de l'organisation (admiui) et à la **Console utilisateur**. Voir Gestion des comptes d'utilisateurs au niveau du système.
- **Comptes d'utilisateurs d'organisation**. Comptes permettant aux utilisateurs de se connecter à la **Console d'administration** au niveau de l'organisation (Console d'administration) pour gérer les composants spécifiques à l'organisation. Ces composants peuvent inclure l'Inventaire, les Actifs, la Distribution, les Scripts, la Sécurité, le Service Desk et la **Console utilisateur** en fonction du rôle de l'utilisateur. Voir Gestion des comptes d'utilisateurs d'organisation.

À propos des paramètres régionaux

Les paramètres régionaux déterminent la langue utilisée pour le texte dans les interfaces. Vous pouvez sélectionner les paramètres régionaux pour la **Console de ligne de commande**, la **Console d'administration** et la **Console utilisateur**.

Voir Configuration des paramètres régionaux.

Gestion des comptes d'utilisateurs au niveau du système

Les comptes d'utilisateurs au niveau du système permettent aux utilisateurs de se connecter à la **Console d'administration système** pour gérer les paramètres de l'appliance tels que le nom d'hôte de l'appliance ou les paramètres réseau. Les comptes d'utilisateur au niveau du système authentifient les utilisateurs localement sur l'appliance.

Pour utiliser un serveur LDAP afin d'authentifier les utilisateurs, voir Utilisation d'un serveur LDAP pour l'authentification utilisateur.

REMARQUE: vous ne pouvez pas supprimer le compte **admin** par défaut. Vous pouvez modifier le nom d'utilisateur du compte **admin** ou le désactiver sur l'appliance (configuration LDAP ou SAML requise). Vous pouvez également modifier le mot de passe du compte **admin**. Voir Ajout ou modification des comptes d'utilisateurs au niveau du système. De plus, si le composant Organisation est activé sur votre appliance ou si vous souhaitez lier plusieurs appliances K-Series, soyez prudent lors de la modification de l'identifiant et du mot de passe du compte **admin**. Les noms de connexion et les mots de passe du compte **admin** utilisés sur toutes les appliances liées et les organisations doivent être identiques si vous souhaitez basculer entre les différents niveaux à l'aide de la liste déroulante située dans l'angle supérieur droit de la **Console d'administration système**. Cette liste déroulante n'affiche que les appliances et les organisations dont les noms de connexion et les mots de passe des comptes **admin** sont identiques.

REMARQUE: Voir Activation de la commutation rapide pour les appliances liées et les organisations.

Ajout ou modification des comptes d'utilisateurs au niveau du système

Vous pouvez ajouter ou modifier des comptes d'utilisateur au niveau du système en fonction de vos besoins. Ces comptes permettent aux utilisateurs de se connecter à la **Console d'administration système** pour gérer les paramètres de l'appliance.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez également ajouter ou modifier les comptes utilisateur spécifiques à l'organisation. Voir Gestion des comptes d'utilisateurs d'organisation.

REMARQUE: vous ne pouvez pas supprimer le compte **admin** par défaut. Vous pouvez modifier le nom d'utilisateur du compte **admin** ou le désactiver sur l'appliance (configuration LDAP ou SAML requise). Vous pouvez également modifier le mot de passe du compte **admin**. De plus, si le composant Organisation est activé sur votre appliance ou si vous souhaitez lier plusieurs appliances K-Series, soyez prudent lors de la modification de l'identifiant et du mot de passe du compte **admin**. Les noms de connexion et les mots de passe du compte **admin** utilisés sur toutes les appliances liées et les organisations doivent être identiques si vous souhaitez basculer entre les différents niveaux à l'aide de la liste déroulante située dans l'angle supérieur droit de la **Console d'administration système**. Cette liste déroulante n'affiche que les appliances et les organisations dont les noms de connexion et les mots de passe des comptes **admin** sont identiques.

REMARQUE: Voir Activation de la commutation rapide pour les appliances liées et les organisations.

1. Accédez à la page *Détails sur l'administrateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Administrateurs**.
   c. Pour afficher la page *Détails sur l'administrateur*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'un administrateur.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Entrez ou modifiez les informations de l'utilisateur.

Option	Description
ID de connexion	(Obligatoire) Il s'agit du nom saisi par l'utilisateur dans le champ *ID de connexion* sur la page d'ouverture de session. Si vous modifiez le compte *admin* par défaut, vous pouvez modifier le nom de connexion. Soyez toutefois prudent lorsque vous modifiez le nom de connexion et le mot de passe du compte *admin*. Les noms de connexion et les mots de passe du compte *admin* utilisés sur toutes les appliances liées et les organisations doivent être identiques si vous souhaitez basculer entre les différents niveaux à l'aide de la liste déroulante située dans l'angle supérieur droit de la **Console d'administration système**. Cette liste déroulante n'affiche que les appliances et les organisations dont les noms de connexion et les mots de passe des comptes *admin* sont identiques.
Nom	Nom complet de l'utilisateur.
E-mail principal	L'adresse e-mail principale de l'utilisateur.
Autres e-mails	Toute adresse e-mail supplémentaire associée à l'utilisateur.
Domaine	Domaine Active Directory associé à l'utilisateur.
Code budget	Code du service financier associé à l'utilisateur.
Emplacement	Nom d'un site ou d'un bâtiment où l'utilisateur se trouve.

Option	Description
Téléphone professionnel, Téléphone personnel, Mobile et Numéro de pager	Numéros de téléphone de l'utilisateur.
Perso 1-4	Toute information complémentaire à propos de l'utilisateur ou du compte d'utilisateur.
Mot de passe et Confirmer le mot de passe	(Obligatoire) Il s'agit du mot de passe saisi par l'utilisateur pour ouvrir une session. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance ou si vous souhaitez lier plusieurs appliances K-Series, soyez prudent lors de la modification du mot de passe du compte **admin**. Les mots de passe du compte **Admin** utilisés au niveau du système, de l'organisation et des appliances liées doivent être identiques, si vous souhaitez basculer entre les différents niveaux à l'aide de la liste déroulante située en haut à droite de la **Console d'administration**. Cette liste déroulante n'affiche que les organisations et les appliances dont les mots de passe des comptes admin sont identiques.
Rôle	(Obligatoire) Les rôles d'utilisateur sont attribués aux comptes utilisateurs afin de gérer l'accès à la **Console d'administration** et à la **Console utilisateur**. Les rôles administrateur par défaut comprennent : • **Administrateur** : Cet utilisateur peut se connecter et accéder à toutes les fonctionnalités de la **Console d'administration**. • **Administrateur en lecture seule** : Cet utilisateur peut se connecter, mais ne peut pas modifier de paramètres dans la **Console d'administration**. Vous ne pouvez pas modifier le rôle du compte admin par défaut.
Affecter par défaut	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que le rôle sélectionné devienne un rôle par défaut des nouveaux utilisateurs.
Paramètres régionaux	Paramètres régionaux à utiliser pour la **Console d'administration** et la **Console utilisateur** pour l'utilisateur. Vous ne pouvez pas modifier les paramètres régionaux du compte admin par défaut.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gérer les notifications par e-mail transmises aux administrateurs de l'appliance

Quest signale par e-mail aux administrateurs de l'appliance les problèmes de sécurité, et les opportunités marketing et commerciales. Vous pouvez activer ou désactiver les notifications par e-mail pour les comptes d'administrateurs (de l'appliance) au niveau du système.

Les notifications par e-mail sont disponibles uniquement pour les comptes d'administrateurs de l'appliance. Elles ne sont pas accessibles aux utilisateurs non-administrateur. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les notifications ne sont pas disponibles aux comptes d'administrateurs de niveau admin de l'organisation.

1. Accédez à la page *Détails sur l'utilisateur* ou *Détails sur l'administrateur*.

   Pour accéder à la page *Détails sur l'utilisateur* **:**

   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.

   c. Pour afficher la page *Détails sur l'utilisateur*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'un utilisateur.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

   Pour accéder à la page *Détails sur l'administrateur* **:**

   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.

   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Administrateurs**.

   c. Pour afficher la page *Détails sur l'administrateur*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'un administrateur.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Vérifiez les informations, l'adresse e-mail et le rôle de l'utilisateur.

   REMARQUE: pour activer les notifications, l'utilisateur doit disposer d'un rôle d'administrateur de l'appliance.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer des comptes d'utilisateur au niveau du système

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez supprimer des comptes d'utilisateurs au niveau du système. Cette option n'est disponible que si le composant Organisation est activé sur l'appliance.

Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, suivez les instructions mentionnées dans la section Gestion des comptes d'utilisateurs d'organisation.

REMARQUE: vous ne pouvez pas supprimer le compte *admin* par défaut.

1. Accédez à la liste *Administrateurs* :

   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Administrateurs**.

2. Cochez la case relative au(x) compte(s) de votre choix.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Gestion des comptes d'utilisateurs d'organisation

Les comptes d'utilisateurs au niveau de l'organisation fournissent les informations permettant aux utilisateurs de se connecter à la **Console d'administration** ou à la **Console utilisateur** et d'accéder à des composants selon le rôle attribué à leur compte. Vous pouvez ajouter ou modifier librement les rôles et comptes d'utilisateur en fonction de vos besoins.

Les comptes d'utilisateur au niveau de l'organisation authentifient les utilisateurs localement sur l'appliance. Pour utiliser un serveur LDAP afin d'authentifier les utilisateurs, voir Utilisation d'un serveur LDAP pour l'authentification utilisateur.

Ajout ou modification de rôles d'utilisateur

Les rôles d'utilisateur sont attribués aux comptes utilisateurs afin de gérer l'accès à la **Console d'administration** et à la **Console utilisateur**. Vous ajoutez ou modifier librement les rôles.

Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les rôles prédéfinis : Administrateur, Aucun accès, Administrateur en lecture seule et Utilisateur.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les autorisations disponibles pour les rôles d'utilisateur dépendent du rôle organisationnel attribué à l'organisation. Voir Gestion des rôles organisationnels et des rôles d'utilisateur.

1. Accédez à la page *Détails sur le rôle* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Rôles**.
   c. Pour afficher la page *Détails sur le rôle*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'un rôle.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Dans le champ *Nom*, indiquez un nom, tel que Personnel du Service Desk.

   Vous ne pouvez pas modifier le nom des rôles prédéfinis.

3. Si vous souhaitez que ce rôle soit un rôle par défaut pour les nouveaux rôles, sélectionnez la case à cocher **Rôle par défaut pour les nouveaux utilisateurs**.
4. Dans le champ *Description*, fournissez une brève description du rôle, telle que Utilisé pour les administrateurs du Service Desk.

   Cette description apparaît dans la liste *Rôles*. **Vous ne pouvez pas modifier la description des rôles prédéfinis.**

5. Définissez les autorisations de la Console d'administration.
   a. Sous *Autorisations de la console d'administration*, cliquez sur le bouton **Développer tout**.
   b. Définissez les autorisations pour chaque composant, selon le cas.
6. Définissez les autorisations de la Console utilisateur.
   a. Sous *Autorisations de la console de l'utilisateur final*, cliquez sur **Console utilisateur** pour développer la liste des autorisations.

b. Définissez les autorisations pour chaque composant, selon le cas.

7. Sous *Portée du périphérique*, indiquez les périphériques auxquels vous souhaitez accorder l'accès complet avec ce rôle.

L'accès utilisateur basé sur les rôles permet aux administrateurs de restreindre les actions des utilisateurs en fonction des périphériques associés à leur rôle d'utilisateur. Vous pouvez accorder l'accès à tous les périphériques à un utilisateur ayant un rôle spécifique (un utilisateur *étendu*) ou seulement à certains périphériques qui sont associés à une étiquette.

Tip: **CONSEIL:** les étiquettes sont des conteneurs qui vous permettent d'organiser et de classer des éléments, tels que des périphériques, de façon à pouvoir les gérer sous forme de groupe. Pour plus d'informations sur les étiquettes, voir À propos des étiquettes.

Tip: **CONSEIL:** lorsqu'une étiquette dynamique est associée à un rôle, elle est indiquée dans la liste *Étiquettes dynamiques*, dans la colonne *Nom*.

Pour accorder l'accès à tous les appareils de l'appliance ou de l'organisation (selon le cas), sélectionnez **Champ d'application Tous les appareils**.

Pour accorder l'accès uniquement aux appareils associés à une étiquette spécifique, cliquez sur **Restreindre aux étiquettes** et sélectionnez une étiquette, selon les besoins.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

La page *Rôles* s'affiche. Lorsqu'un utilisateur à qui le rôle est assigné se connecte, la barre des composants de l'appliance présente les fonctionnalités disponibles.

Supprimer des rôles d'utilisateur

Vous pouvez supprimer tout rôle d'utilisateur qui n'est pas un rôle prédéfini et qui n'est attribué à aucun utilisateur.
Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez supprimer les rôles d'utilisateur, de manière indépendante, pour chacune des organisations.

REMARQUE: vous ne pouvez pas supprimer des rôles d'utilisateur qui sont associés à une ou plusieurs étiquettes.

1. Accédez à la liste *Rôles* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Rôles**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs rôles.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Ajout ou modification des comptes d'utilisateurs au niveau de l'organisation

Vous pouvez ajouter ou supprimer des comptes d'utilisateurs au niveau de l'organisation. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez ajouter et modifier des comptes d'utilisateurs, de manière indépendante, pour chacune des organisations.

1. Accédez à la page *Détails sur l'utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance,

sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.

c. Pour afficher la page *Détails sur l'utilisateur*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Cliquez sur le nom d'un utilisateur.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

REMARQUE: il peut y avoir au maximum 50 organisations dans votre système. Toute tentative de créer plus d'organisations se traduit par un message d'erreur.

2. Ajoutez ou modifiez les informations suivantes :

Option	Description
ID de connexion	(Obligatoire) Il s'agit du nom saisi par l'utilisateur dans le champ *ID de connexion* sur la page d'ouverture de session. Si vous modifiez le compte *admin* par défaut, vous pouvez modifier le nom de connexion. Soyez toutefois prudent lorsque vous modifiez le nom de connexion et le mot de passe du compte *admin*. Les noms de connexion et les mots de passe du compte *admin* utilisés sur toutes les appliances liées et les organisations doivent être identiques si vous souhaitez basculer entre les différents niveaux à l'aide de la liste déroulante située dans l'angle supérieur droit de la **Console d'administration**. Cette liste déroulante n'affiche que les appliances et les organisations dont les noms de connexion et les mots de passe des comptes *admin* sont identiques.
Nom	Nom complet de l'utilisateur.
Messagerie	L'adresse e-mail principale de l'utilisateur.
Autres e-mails	Un ou plusieurs e-mails supplémentaires auxquels l'utilisateur a accès. Séparez les différentes entrées par une virgule.
Domaine	Domaine Active Directory associé à l'utilisateur.
Code budget	Code du service financier associé à l'utilisateur.
Emplacement	Nom d'un site ou d'un bâtiment où l'utilisateur se trouve. Cliquez et sélectionnez un emplacement dans le menu déroulant qui s'affiche.
Téléphone professionnel, Téléphone personnel, Mobile et Numéro de pager	Numéros de téléphone de l'utilisateur.
Perso 1-4	Toute information complémentaire à propos de l'utilisateur ou du compte d'utilisateur.
Mot de passe et Confirmer le mot de passe	(Obligatoire) Il s'agit du mot de passe saisi par l'utilisateur pour ouvrir une session.

Option	Description
Rôle	(Obligatoire) Rôle associé à l'utilisateur. Les rôles d'utilisateur sont attribués aux comptes utilisateurs afin de gérer l'accès à la **Console d'administration** et à la **Console utilisateur**. Les rôles système par défaut comprennent : • **Administrateur** : Cet utilisateur peut se connecter et accéder à toutes les fonctionnalités de la **Console d'administration**. • **Administrateur en lecture seule** : Cet utilisateur peut se connecter, mais ne peut pas modifier de paramètres dans la **Console d'administration**. • **Console d'administration uniquement** : Cet utilisateur peut se connecter uniquement à la **Console d'administration**. • **Aucun accès** : Cet utilisateur ne peut pas se connecter à la **Console d'administration** ou à la **Console utilisateur**. Vous ne pouvez pas modifier le rôle du compte admin par défaut.
Paramètres régionaux	Paramètre régional affiché lorsque l'utilisateur se connecte à la **Console d'administration** ou à la **Console utilisateur**.
Attribuer à l'étiquette	Étiquette associée à l'utilisateur.
File d'attente par défaut	File d'attente utilisée par défaut pour les tickets du Service Desk envoyés par l'utilisateur.
Accès à l'appareil mobile	Permet d'activer ou de désactiver l'accès à l'appareil mobile pour l'utilisateur. L'accès à l'appareil mobile permet d'interagir avec l'appliance à l'aide de l'application KACE GO sur les tablettes et smartphones iOS et Android. Les administrateurs peuvent utiliser l'application pour accéder au Service Desk, à l'inventaire et aux fonctions de déploiement d'applications. **REMARQUE:** ce champ est accessible lorsque l'accès à l'appareil mobile est activé sur l'appliance. Voir Configuration de l'accès à l'appareil mobile.
Tickets du Service Desk	(Lecture seule) Liens vers les tickets créés par l'utilisateur.
Actifs associés	(Lecture seule) Actifs attribués à l'utilisateur. Pour chaque utilisateur, la liste affiche le nom de l'actif, son type (par exemple, logiciel ou périphérique), ainsi que le sous-type de l'actif (le cas échéant).

Option	Description
	Vous pouvez trier la liste par n'importe quel en-tête de colonne, selon les besoins.
Périphériques assignés	Périphériques attribués à l'utilisateur. Pour chaque utilisateur, la liste affiche le nom du périphérique, son sous-type (le cas échéant) et une mention indiquant si un périphérique est le périphérique d'un utilisateur principal. Vous pouvez trier la liste par n'importe quel en-tête de colonne, selon les besoins. Pour attribuer un périphérique à un utilisateur, cliquez sur +, et sélectionnez un actif. Si vous choisissez un périphérique qui est déjà attribué à un autre utilisateur, la propriété de ce périphérique est transmise à cet utilisateur. Le premier périphérique attribué à l'utilisateur devient le périphérique principal par défaut. Lorsque plusieurs périphériques sont attribués à un utilisateur, n'importe quel périphérique peut être défini comme un périphérique principal.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

Ajout ou modification de rôles d'utilisateur

Configuration des paramètres régionaux

À propos des étiquettes

Configuration de l'accès à l'appareil mobile

Personnalisation des détails sur l'utilisateur

Vous pouvez modifier les champs personnalisés disponibles dans les comptes d'utilisateur selon vos besoins.

Chaque compte d'utilisateur dispose d'un ensemble de champs personnalisés. Vous pouvez modifier ces champs de telle façon qu'ils contiennent des informations significatives spécifiques à l'utilisateur, comme leur numéro de badge.

1. Accédez à la page *Détails sur l'utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Personnaliser les champs utilisateur** pour afficher la page *Champs personnalisés utilisateur*.
2. Sur la page *Détails sur l'utilisateur*, cliquez sur *Personnaliser d'autres champs*.

   La page *Champs personnalisés de l'utilisateur* **s'affiche.**
3. Pour chaque champ personnalisé, vous pouvez spécifier les informations suivantes :

Option	Description
Nom du champ	Le nom du champ personnalisé.
Obligatoire	Indique si le champ est nécessaire.

Option	Description
Valeur par défaut	La valeur par défaut.

4. Gère la collecte des champs personnalisés, selon les besoins, à l'aide des commandes disponibles.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Archiver des comptes utilisateur

Lors de la suppression d'utilisateurs de votre système, vous pouvez archiver leurs comptes avant de les supprimer.

Pour être en mesure d'archiver des comptes utilisateur, l'archivage d'utilisateur doit être activé sur la page *Paramètres généraux*. Pour plus d'informations, voir Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation.

Les comptes utilisateur archivés sont maintenus sur l'appliance en mode lecture seule. Vous pouvez les supprimer, si nécessaire. Si vous archivez un compte utilisateur et le rajoutez à l'appliance, un nouveau compte utilisateur est créé, tandis que le compte archivé est conservé jusqu'à sa suppression. Par exemple, imaginons qu'un employé quitte l'entreprise et que son compte utilisateur soit archivé. S'il revient dans l'entreprise, un nouveau compte utilisateur peut être créé sans être associé au compte archivé. De même, si vous archivez un compte utilisateur sur l'appliance sans mettre à jour l'Active Directory de votre entreprise, une importation LDAP crée un nouveau compte utilisateur qui n'est pas associé à l'utilisateur précédemment archivé.

REMARQUE: une fois l'archivage d'utilisateurs activé, les comptes utilisateur ne peuvent être supprimés que lorsqu'ils sont marqués comme archivés.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres** > **Utilisateurs**.
3. Exécutez l'une des étapes suivantes :
   - **Dans la liste *Utilisateurs*, sélectionnez un ou plusieurs comptes utilisateur que vous souhaitez archiver et sélectionnez Choisir une action > Archiver.**
   - **Dans la liste *Utilisateurs*, cliquez sur le nom de l'utilisateur que vous souhaitez archiver. Dans la page *Détails de l'utilisateur*, cliquez sur Archiver.**
4. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, cliquez sur **Confirmer**.

   La boîte de dialogue se ferme et la liste des *Utilisateurs* est actualisée, indiquant que l'utilisateur est en état Archivé ( ).
5. Si vous voulez vérifier les détails d'un utilisateur archivé, dans la liste des *Utilisateurs*, dans la colonne *Nom*, cliquez sur le nom de l'utilisateur.

   La page *Détails de l'utilisateur* affiche alors les détails en mode lecture seule.

Vous pouvez ensuite supprimer les comptes utilisateur archivés, si besoin.

Afficher ou modifier des profils d'utilisateurs

Vous pouvez afficher des informations générales à propos de votre profil de l'utilisateur et modifier certains paramètres, en cas de besoin.

La boîte de dialogue *Profil de l'utilisateur* permet à chaque utilisateur de rapidement changer son mot de passe, vérifier les périphériques et les actifs qui leur sont attribués, ainsi que tous les tickets Service Desk qu'ils ont créés. Les utilisateurs avec des droits d'accès au niveau administratif peuvent également modifier certains paramètres supplémentaires, comme leur nom, leur e-mail, leur responsable et les paramètres régionaux. Ils peuvent aussi accéder rapidement à la page *Détail de*

l'utilisateur pour passer pour consulter d'autres d'informations au sujet de leur compte et pour effectuer toute modification nécessaire.

Pour plus d'informations sur la modification des comptes d'utilisateur à l'aide de la page *Détail de l'utilisateur*, consultez les sections suivantes :

- Ajout ou modification des comptes d'utilisateurs au niveau de l'organisation
- Ajout ou modification des comptes d'utilisateurs au niveau du système

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, où nom_hôte_appliance désigne le nom d'hôte de votre appliance. Ou bien, si l'option** *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* **est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.**
   - **Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, où nom_hôte_appliance est le nom d'hôte de votre appliance, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.**
   - **Connectez-vous à la Console utilisateur de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/user`, où nom_hôte_appliance désigne le nom d'hôte de votre appliance, ou sélectionnez Console utilisateur dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.**
2. Dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, cliquez sur **Gérer mon profil**.

   La boîte de dialogue *Profil de l'utilisateur* **s'affiche.**
3. Consultez et modifiez les informations dans la boîte de dialogue *profil de l'utilisateur*, selon les besoins.

   REMARQUE: les utilisateurs sans privilège administratif peuvent mettre à jour uniquement leur mot de passe et visualiser un ensemble limité d'informations dans cette boîte de dialogue sans apporter aucune modification supplémentaire ou accéder à la page *Détail de l'utilisateur*.

Onglet	Option	Description
Profil	**ID de connexion**	Il s'agit du nom saisi par l'utilisateur dans le champ *ID de connexion* sur la page d'ouverture de session. **REMARQUE:** Vous ne pouvez pas modifier l'ID de connexion du compte d'administrateur par défaut.
	Nom	Nom complet de l'utilisateur.
	E-mail principal	Adresse e-mail de l'utilisateur.
	Responsable	Le responsable de l'utilisateur.
	Paramètres régionaux	Paramètres régionaux à utiliser pour la **Console d'administration** et la **Console utilisateur** pour l'utilisateur.
Gérer le mot de passe		Il s'agit du mot de passe saisi par l'utilisateur pour ouvrir une session.

Onglet	Option	Description
		Si le composant Organisation est activé sur votre appliance ou si vous souhaitez lier plusieurs appliances K-Series, soyez prudent lors de la modification du mot de passe du compte **admin**. Les mots de passe du compte **Admin** utilisés au niveau du système, de l'organisation et des appliances liées doivent être identiques, si vous souhaitez basculer entre les différents niveaux à l'aide de la liste déroulante située en haut à droite. Cette liste déroulante n'affiche que les organisations et les appliances dont les mots de passe des comptes admin sont identiques.
Périphériques	**Nom**	Le nom du périphérique.
	Sous-type	Le sous-type d'actif pour ce périphérique, si un sous-type a été affecté.
	Périphérique principal	Indique si le périphérique est le périphérique principal de l'utilisateur sélectionné.
Actifs	**Nom**	Le nom de l'actif.
	Type	Le type d'actif
	Sous-type	Le sous-type d'actif pour ce périphérique, si un sous-type a été affecté.
Tickets du Service Desk	**Numéro**	Le numéro du ticket Service Desk que l'utilisateur a consigné.
	Titre	Le titre du ticket Service Desk que l'utilisateur a consigné.
	État	L'état du ticket Service Desk que l'utilisateur a consigné.

4. **Facultatif**. pour accéder à la page *Détail de l'utilisateur*, en haut à gauche, cliquez sur **Afficher Profil complet**, et continuer la consultation et la modification du profil de l'utilisateur sur cette page.

   REMARQUE: ce lien n'apparaît que si votre compte possède des privilèges administratifs.

5. Pour enregistrer vos modifications, cliquez sur **Mettre à jour**.

Utilisation d'un serveur LDAP pour l'authentification utilisateur

L’authentification des utilisateurs peut être effectuée en local à l’aide des comptes créés sur l’appliance ou en externe via le serveur LDAP.

Si vous utilisez une authentification de serveur LDAP externe, l'appliance accède à un service d'annuaire pour authentifier les utilisateurs. Les utilisateurs seront ainsi capables de se connecter à la **Console d’administration**, à la **Console utilisateur** ou à la **Console d’administration système** de l’appliance à l’aide de leur nom d’utilisateur et de leur mot de passe de domaine.

Pour plus d’informations sur l’ajout de comptes d’utilisateur à l’appliance en vue d’une authentification locale des utilisateurs, voir :

- À propos des comptes d'utilisateur et de l'authentification utilisateur
- Gestion des comptes d'utilisateur pour les organisations

À propos du compte de connexion sur votre serveur LDAP

Pour configurer l’authentification des utilisateurs LDAP, vous devez créer un compte de connexion pour l’appliance sur votre serveur LDAP. L'appliance utilise ce compte pour lire et importer les informations utilisateur du serveur LDAP.

Le compte nécessite un accès en lecture seule au champ *Rechercher le DN de base* sur le serveur LDAP. Le compte ne requiert aucun accès en écriture, car l'appliance n'écrit aucune information sur le serveur LDAP.

De plus, le compte nécessite un mot de passe permanent. Comme ce mot de passe n'expire jamais, assurez-vous qu'il est parfaitement sûr. L’utilisateur peut modifier le mot de passe (qui est conforme aux exigences de sécurité appropriées). Cependant, le mot de passe doit être mis à jour dans l’appliance. Vous pouvez munir le compte d'un nom d'utilisateur tel que KACE_Login ou vous pouvez essayer de vous connecter au serveur LDAP à l'aide d'une liaison anonyme.

Configurer et tester une authentification utilisateur LDAP

Vous pouvez configurer et tester les connexions de l’appliance à un serveur LDAP externe.

1. Effectuez l’une des opérations suivantes :
   - **Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Ou bien, si l'option** *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* **est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.**
   - **Connectez-vous à la Console d’administration système de l’appliance à l’adresse `https://nom_hôte_appliance/system` ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l’angle supérieur droit de la page.**

   La page *Tableau de bord* **ou** *Tableau de bord du système* **s'affiche.**
2. Accédez à la page de niveau admin ou système *Paramètres d’authentification* :
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Panneau de configuration**.
   b. Dans le *Panneau de configuration*, dans la section *Authentification utilisateur*. Cliquez sur **Configurer l’approbation avec LDAP** (Console d’administration uniquement) ou **Configurer l’approbation avec LDAP** (Console d’administration système uniquement).
3. Si vous souhaitez désactiver le compte administrateur local et que vous êtes connecté en tant qu’utilisateur de niveau administrateur via LDAP ou SAML, sélectionnez **Configurer la confiance avec LDAP**.

La désactivation du compte admin intégré n'a pas d'incidence sur un point d'ancrage utilisé par le support KACE, selon les besoins. Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, voir Se connecter via Tether au support Quest KACE.

4. Sélectionnez l'option **Authentification LDAP** :

Option	Description
Authentification locale	Permet d'activer l'authentification locale (paramètre par défaut). Quand l'authentification locale est activée, le mot de passe est authentifié à l'aide des entrées existantes dans la base de données locale figurant dans **Paramètres** > **Utilisateurs**.
Authentification LDAP	Permet d'utiliser une authentification externe à l'aide d'un serveur LDAP ou Active Directory. Si l'**authentification LDAP** est activée, le mot de passe est authentifié à l'aide du serveur LDAP externe. Pour plus d'informations sur l'authentification, contactez le **Support Quest** à l'adresse https://support.quest.com/contact-support.

5. Cliquez sur les boutons en regard des noms de serveur pour exécuter les actions suivantes :

Bouton	Action
	Planifie une importation d'utilisateur pour le serveur.
	Modifie la définition du serveur. Pour plus d'informations sur les champs de cette section, reportez-vous au Table 5.
	Supprime le serveur.
	Modifie l'ordre du serveur dans la liste des serveurs.

6. **Facultatif** : cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un serveur LDAP. Vous pouvez ajouter plus d'un serveur LDAP configuré.

   REMARQUE: tous les serveurs doivent posséder une adresse IP ou un nom d'hôte valide, faute de quoi, l'opération expire, ce qui retarde la connexion en cas d'utilisation de l'authentification LDAP.

7. Pour ajouter un serveur, fournissez les informations suivantes :

Informations sur le serveur

Option	Description
Nom	Nom utilisé pour identifier le serveur.
Nom d'hôte ou adresse IP	Adresse IP ou nom d'hôte du serveur LDAP. Si l'adresse IP n'est pas valide, l'appliance attend jusqu'à la fin du délai d'expiration, ce qui retarde la connexion lors de l'authentification LDAP.

Option	Description
	REMARQUE: pour établir une connexion via SSL, utilisez l'adresse IP ou le nom d'hôte. Par exemple : ldaps://hostname.
Port	Numéro du port LDAP. Il s'agit généralement du numéro 389 (LDAP) ou 636 (LDAP sécurisé).
DN de base	Critères utilisés pour rechercher des comptes. Ces critères indiquent l'emplacement ou le conteneur dans la structure LDAP ou Active Directory. Ils doivent prendre en compte tous les utilisateurs que vous souhaitez authentifier. Entrez la combinaison particulière d'entrées OU, DC ou CN correspondant à vos critères, en allant de la gauche (du plus spécifique) vers la droite (au plus général). Par exemple, le chemin renvoie au conteneur comportant les utilisateurs à authentifier : `OU=end_users,DC=company,DC=com`. **REMARQUE:** le groupe Utilisateurs de domaine est un groupe spécifique qui n'est pas ajouté aux valeurs d'attributs `memberof`. Pour les membres du groupe Utilisateurs de domaine, utilisez ce format : (primaryGroupId=513).
Recherche avancée	Filtre de recherche utilisé. Exemple : `(&(sAMAccountName=KBOX_USERNAME)(memberOf=CN=financial,DC=example,DC=com))`
ID de connexion	Informations d'identification du compte que l'appliance utilise pour se connecter au serveur LDAP et lire des comptes. Exemple : `LDAP Login:CN=service_account,CN=Users,` `DC=company,DC=com`. Si le nom d'utilisateur et le mot de passe ne sont pas fournis, la recherche n'est pas effectuée dans l'arborescence. Chaque étiquette LDAP peut se connecter à un serveur LDAP ou Active Directory différent.
Mot de passe	Mot de passe du compte que l'appliance utilise pour se connecter au serveur LDAP.
Rôle	(Obligatoire) Rôle de l'utilisateur : • **Administrateur général** : L'utilisateur peut accéder à la **Console d'administration système** et la **Console d'administration** de chaque organisation en tant qu'administrateur disposant de toutes les autorisations en lecture/écriture. Il doit d'abord se connecter à la **Console d'administration système**, puis se connecter au

Option	Description
	compte d'organisation concerné à l'aide de la liste déroulante située dans le coin supérieur droit. • **Administrateur** : L'utilisateur peut se connecter et accéder à toutes les fonctionnalités de la **Console d'administration**, la **Console utilisateur** ou la **Console d'administration système**. • **Administrateur en lecture seule** : L'utilisateur peut se connecter, mais ne peut pas modifier les paramètres de la **Console d'administration**, la **Console utilisateur** ou la **Console d'administration système**. • **Console utilisateur uniquement** : L'utilisateur peut se connecter uniquement à la **Console utilisateur**. Ce rôle est uniquement disponible dans la **Console d'administration**. • **Aucun accès** : L'utilisateur ne peut pas se connecter à la **Console d'administration**, la **Console d'administration système** ou la **Console utilisateur**. Le rôle par défaut est **Aucun accès**. **REMARQUE:** ces rôles sont prédéfinis et vous ne pouvez pas les modifier. Toutefois, vous pouvez créer et modifier des rôles personnalisés en fonction de vos besoins.

REMARQUE: enregistrez les critères de recherche et de filtrage utilisés pour remplir ce formulaire. Vous ferez appel aux mêmes informations pour importer des données utilisateur, puis un peu plus loin pour planifier une importation utilisateur à intervalle régulier.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Testez l'authentification sur un serveur LDAP externe comme suit :
   a. Sélectionnez **Authentification LDAP**.
   b. Cliquez sur le bouton **Modifier** figurant en regard du serveur sur lequel se trouve le compte d'utilisateur testé ( ).
   c. Dans la case *Recherche avancée :*, remplacez **KBOX_USER** par le nom d'utilisateur à tester. La syntaxe est la suivante : `sAMAccountName=username`.
   d. Entrez le mot de passe de l'utilisateur dans le champ *Mot de passe pour le test*.
   e. Cliquez sur **Tester**.

   Si le test réussit, la configuration de l'authentification est terminée pour l'utilisateur en question et tout autre utilisateur figurant dans le même conteneur LDAP.

Importation d'utilisateurs à partir d'un serveur LDAP

Vous pouvez importer les informations utilisateurs à partir des serveurs LDAP de manière à créer des comptes d'utilisateurs sur l'appliance. Les administrateurs tels que le personnel du Service Desk disposeront ainsi d'un ensemble de données plus complet lors de leurs échanges avec les utilisateurs.

Il existe deux façons d'importer des informations utilisateur :

- **Manuellement :** Voir Importer les informations utilisateur manuellement
- **Selon un calendrier :** Voir Importer des informations utilisateur selon une planification

REMARQUE: les informations utilisateur sont écrasées chaque fois que vous importez des utilisateurs dans l'appliance. Les informations relatives au mot de passe ne sont toutefois pas importées. Les utilisateurs doivent saisir leur mot de passe chaque fois qu'ils se connectent à la **Console d'administration** ou à la **Console utilisateur**.

Importer les informations utilisateur manuellement

Vous pouvez importer manuellement les informations utilisateur en spécifiant les critères visant à identifier les utilisateurs à importer.

1. Accédez à la page *Utilisateurs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Importer les utilisateurs**.
2. Indiquez les informations suivantes :

   REMARQUE: utilisez le navigateur LDAP pour spécifier le *DN de base de recherche* et le *filtre de recherche*. Voir Utiliser le navigateur LDAP.

Option	Description
Serveur	Adresse IP ou nom d'hôte du serveur LDAP. Si l'adresse IP n'est pas valide, l'appliance attend jusqu'à la fin du délai d'expiration, ce qui retarde la connexion lors de l'authentification LDAP. **REMARQUE:** pour établir une connexion via SSL, utilisez l'adresse IP ou le nom d'hôte. Par exemple : ldaps://hostname.
Port	Numéro du port LDAP. Il s'agit généralement du numéro 389 (LDAP) ou 636 (LDAP sécurisé).
DN de base	Critères utilisés pour rechercher des comptes. Ces critères indiquent l'emplacement ou le conteneur dans la structure LDAP ou Active Directory. Ils doivent prendre en compte tous les utilisateurs que vous souhaitez authentifier. Entrez la combinaison particulière d'entrées OU, DC ou CN correspondant à vos critères, en allant de la gauche (du plus spécifique) vers la droite (au plus général). Par exemple, le chemin renvoie au conteneur comportant les utilisateurs à authentifier : `OU=end_users,DC=company,DC=com`.

Option	Description
	REMARQUE: utilisez le navigateur LDAP pour spécifier le DN de base de recherche et le filtre de recherche. Utiliser le navigateur LDAP.
Recherche avancée	Filtre de recherche utilisé. Exemple : `(&(sAMAccountName=KBOX_USERNAME)(memberOf=CN=financial,DC=example,DC=com))`
ID de connexion	Informations d'identification du compte que l'appliance utilise pour se connecter au serveur LDAP et lire des comptes. Exemple : `LDAP Login:CN=service_account,CN=Users,DC=company,DC=com.` Si le nom d'utilisateur et le mot de passe ne sont pas fournis, la recherche n'est pas effectuée dans l'arborescence. Chaque étiquette LDAP peut se connecter à un serveur LDAP ou Active Directory différent.
Mot de passe	Mot de passe du compte que l'appliance utilise pour se connecter au serveur LDAP.

3. Indiquez les attributs LDAP à importer.

Option	Description
Attributs à récupérer	Indiquez les attributs LDAP à récupérer. Exemple : `sAMAccountName, objectguid, mail, memberof, displayname, sn, cn, userPrincipalName, name, description, manager` Les attributs LDAP spécifiés dans ce champ peuvent être mappés aux attributs utilisateurs de l'appliance sur la page suivante. Si ce champ est vide, l'appliance récupère tous les attributs LDAP. L'importation des attributs est alors plus longue. Il est donc déconseillé de laisser ce champ vide. **IMPORTANT: pour récupérer l'objet gestionnaire associé à l'utilisateur, vous devez ajouter l'attribut `manager` à la liste, et spécifier cet adressage lors d'une étape ultérieure.**
Attribut de l'étiquette	Entrez un attribut d'étiquette. Par exemple : `memberof`. Ce paramètre renvoie une liste des groupes dont cet utilisateur est membre. La liste des étiquettes susceptibles d'être importées correspond à l'union de tous ces attributs d'étiquette. Si le filtre de recherche contient les noms des étiquettes et

Option	Description
	les noms d'utilisateur, l'attribut étiquette n'est pas obligatoire.
Préfixe de l'étiquette	entrez le préfixe de l'étiquette. Par exemple : `ldap_` Le préfixe de l'étiquette est une chaîne qui est ajoutée au début de toutes les étiquettes.
Attributs binaires	Entrez les attributs binaires. Par exemple : `objectsid`. Les attributs binaires désignent les attributs à traiter sous forme binaire à des fins de stockage.
Nombre maximal de lignes	Entrez le nombre maximal de lignes à récupérer. Ceci permet de limiter les résultats retournés à l'étape suivante.
Sortie de débogage	Cochez cette case pour afficher la sortie de débogage.

4. Cliquez sur **Suivant**.

   La page *Définir le mappage entre les attributs de l'utilisateur et les attributs LDAP* **s'affiche.**

5. Dans la liste déroulante de chaque attribut, sélectionnez la valeur à utiliser pour les attributs utilisateurs de l'appliance pendant l'importation. Les valeurs de la liste déroulante sont les valeurs spécifiées dans le champ *Attributs à récupérer* de la page précédente.

Les mappages d'attributs suivants sont obligatoires :

Option	Description
UID LDAP	Identifiant de l'utilisateur. Valeur recommandée : `objectguid`.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur. Valeur recommandée : `nom`.
Messagerie	Adresse e-mail de l'utilisateur. Valeur recommandée : `mail`.
Responsable	Le responsable de l'utilisateur. Cet adressage n'est obligatoire uniquement si vous voulez récupérer les informations du responsable. Valeur recommandée : `manager`. **IMPORTANT: pour récupérer l'objet gestionnaire associé à l'utilisateur, vous devez ajouter l'attribut `manager` à la boîte** *Attributs à récupérer***.**

Les mappages d'attributs suivants ne sont pas obligatoires, mais sont recommandés :

Option	Description
API activé	Indique si les utilisateurs peuvent accéder à l'appliance en utilisant l'application KACE GO. L'accès est activé si le champ contient une valeur numérique. L'accès est désactivé sur le champ ne

Option	Description
	contient aucune valeur. Pour activer l'accès, vous devez donc sélectionner un attribut qui renvoie une valeur numérique. Pour désactiver l'accès, sélectionnez **Pas de valeur**.
Ams Id	Inutilisé. Valeur recommandée : **Pas de valeur**.

6. **Facultatif** : dans la liste déroulante *Rôle*, sélectionnez le rôle des utilisateurs importés. Voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.
7. **Facultatif** : dans la liste déroulante *Étiquettes*, sélectionnez l'étiquette à appliquer aux utilisateurs importés. Voir À propos des étiquettes.
8. Dans la section *Résultats de recherche*, sous les listes déroulantes de mappage des attributs, vérifiez que la liste des utilisateurs à importer et les informations répertoriées pour chaque utilisateur sont correctes. Pour affiner votre recherche, cliquez sur le bouton **Précédent** et révisez les critères de recherche et les attributs.

   Par exemple, pour modifier le nombre de *résultats de la recherche***, modifiez la valeur du paramètre** *Nombre maximal de lignes* **de la page** *Choisir des attributs à importer***.**

9. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la page *Importation des données dans l'appliance*.
10. Vérifiez les tables des utilisateurs pour vous assurer que les données sont valides et complètes.

    Seuls les utilisateurs dont les valeurs *Ldap Uid***,** *Nom d'utilisateur***,** *E-mail* **et** *Responsable* **ont été définies pour les attributs obligatoires seront importés. Les enregistrements dépourvus de ces valeurs sont répertoriés dans la section** *Utilisateurs avec des données non valides***.**

11. Cliquez sur **Importer maintenant** pour lancer l'importation.

La page *Utilisateurs* apparaît et les utilisateurs importés figurent à présent dans la liste. Les utilisateurs importés peuvent accéder à toutes les fonctionnalités de la **Console d'administration** et de la **Console utilisateur** en fonction du rôle attribué.

Importer des informations utilisateur selon une planification

Pour tenir à jour les données utilisateur, planifiez des importations régulières de ces données à partir du serveur LDAP.

1. Accédez à la page admin *Paramètres d'authentification* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Panneau de configuration**.
   c. Dans le *Panneau de configuration*, dans la section *Authentification utilisateur*. Cliquez sur **Configurer l'approbation avec LDAP** (Console d'administration uniquement) ou **Configurer l'approbation avec LDAP** (Console d'administration système uniquement).
2. Sélectionnez **Authentification LDAP** et, dans la liste des serveurs, cliquez sur le bouton **Planification** en regard du nom de serveur afin de planifier une importation utilisateur :

   La page *Importation utilisateur* **:** *Planification – Choisir les attributs à importer* **s'affiche.**

   Les *Détails sur le serveur Administrateur en lecture seule* ci-dessous s'affichent :

Option	Description
Serveur	Adresse IP ou nom d'hôte du serveur LDAP. Si l'adresse IP n'est pas valide, l'appliance attend

Option	Description
	jusqu'à la fin du délai d'expiration, ce qui retarde la connexion lors de l'authentification LDAP. **REMARQUE:** pour établir une connexion via SSL, utilisez l'adresse IP ou le nom d'hôte. Par exemple : ldaps://hostname.
Port	Numéro du port LDAP. Il s'agit généralement du numéro 389 (LDAP) ou 636 (LDAP sécurisé).
DN de base	Critères utilisés pour rechercher des comptes. Ces critères indiquent l'emplacement ou le conteneur dans la structure LDAP ou Active Directory. Ils doivent prendre en compte tous les utilisateurs que vous souhaitez authentifier. Entrez la combinaison particulière d'entrées OU, DC ou CN correspondant à vos critères, en allant de la gauche (du plus spécifique) vers la droite (au plus général). Par exemple, le chemin renvoie au conteneur comportant les utilisateurs à authentifier : `OU=end_users,DC=company,DC=com.` **REMARQUE:** utilisez le navigateur LDAP pour spécifier le DN de base de recherche et le filtre de recherche. Utiliser le navigateur LDAP.
Recherche avancée	Filtre de recherche utilisé. Exemple : `(&(sAMAccountName=KBOX_USERNAME) (memberOf=CN=financial,DC=example,DC=com))`

ID de connexion	Informations d'identification du compte que l'appliance utilise pour se connecter au serveur LDAP et lire des comptes. Exemple :
	`LDAP Login:CN=service_account,CN=Users,`
	`DC=company,DC=com.`
	Si le nom d'utilisateur et le mot de passe ne sont pas fournis, la recherche n'est pas effectuée dans l'arborescence. Chaque étiquette LDAP peut se connecter à un serveur LDAP ou Active Directory différent.

Mot de passe	Mot de passe du compte que l'appliance utilise pour se connecter au serveur LDAP.

3. Indiquez les attributs LDAP à importer.

Option	Description
Attributs à récupérer	Indiquez les attributs LDAP à récupérer. Exemple : `sAMAccountName, objectguid, mail, memberof, displayname, sn, cn,`

Option	Description
	`userPrincipalName, name, description, manager` Les attributs LDAP spécifiés dans ce champ peuvent être mappés aux attributs utilisateurs de l'appliance sur la page suivante. Si ce champ est vide, l'appliance récupère tous les attributs LDAP. L'importation des attributs est alors plus longue. Il est donc déconseillé de laisser ce champ vide. **IMPORTANT: pour récupérer l'objet gestionnaire associé à l'utilisateur, vous devez ajouter l'attribut `manager` à la liste, et spécifier cet adressage lors d'une étape ultérieure.**
Attribut de l'étiquette	Entrez un attribut d'étiquette. Par exemple : `memberof`. Ce paramètre renvoie une liste des groupes dont cet utilisateur est membre. La liste des étiquettes susceptibles d'être importées correspond à l'union de tous ces attributs d'étiquette. Si le filtre de recherche contient les noms des étiquettes et les noms d'utilisateur, l'attribut étiquette n'est pas obligatoire.
Préfixe de l'étiquette	entrez le préfixe de l'étiquette. Par exemple : `ldap_` Le préfixe de l'étiquette est une chaîne qui est ajoutée au début de toutes les étiquettes.
Attributs binaires	Entrez les attributs binaires. Par exemple : `objectsid`. Les attributs binaires désignent les attributs à traiter sous forme binaire à des fins de stockage.
Nombre maximal de lignes	Entrez le nombre maximal de lignes à récupérer. Ceci permet de limiter les résultats retournés à l'étape suivante.
Sortie de débogage	Cochez cette case pour afficher la sortie de débogage.

4. Dans la section *Destinataires de l'e-mail*, cliquez sur le bouton **Modifier** pour saisir l'adresse e-mail du destinataire .
5. Sélectionnez les utilisateurs souhaités dans la liste déroulante *Destinataires*.
6. Dans la section *Planification*, spécifiez les options de planification :

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise. Cette option est utile pour appliquer manuellement des correctifs à des serveurs ou effectuer des actions de correctif que vous ne voulez pas exécuter en fonction d'un calendrier.

Option	Description
Toutes les _ heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécuter le **n**e jour de chaque mois, (par exemple, le premier ou le deuxième) jour de chaque mois, ou un mois particulier, à l'heure indiquée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————————mois (1-12)`
	`| | +————————jour du mois (1-31)`
	`| +————————heure (0-23)`
	`+————————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche et samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeur dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi.
	• **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures, mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3.

Option	Description
	Exemples : • `15 * * * *` Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours • `0 22 * * *` Exécuter à 22:00 tous les jours • `0 0 1 1,6 *` Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin • `30 8,12 * * 1-5` Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30 • `0 2 */2 * *` Exécuter un jour sur deux à 02:00
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste de tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

7. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la page *Importation utilisateur* : *Planification - Définir le mappage entre les attributs de l'utilisateur et les attributs LDAP*.
8. Dans la liste déroulante de chaque attribut, sélectionnez la valeur à utiliser pour les attributs utilisateurs de l'appliance pendant l'importation. Les valeurs de la liste déroulante sont les valeurs spécifiées dans le champ *Attributs à récupérer* de la page précédente.

Les mappages d'attributs suivants sont obligatoires :

Option	Description
UID LDAP	Identifiant de l'utilisateur. Valeur recommandée : `objectguid`.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur. Valeur recommandée : `nom`.
Messagerie	Adresse e-mail de l'utilisateur. Valeur recommandée : `mail`.
Responsable	Le responsable de l'utilisateur. Cet adressage n'est obligatoire uniquement si vous voulez récupérer les informations du responsable. Valeur recommandée : `manager`. **Imp** **IMPORTANT: pour récupérer l'objet gestionnaire associé à l'utilisateur, vous devez ajouter l'attribut `manager` à la boîte** ***Attributs à récupérer*****.**

Les mappages d'attributs suivants ne sont pas obligatoires, mais sont recommandés :

Option	Description
API activé	Indique si les utilisateurs peuvent accéder à l'appliance en utilisant l'application KACE GO. L'accès est activé si le champ contient une valeur numérique. L'accès est désactivé sur le champ ne

Option	Description
	contient aucune valeur. Pour activer l'accès, vous devez donc sélectionner un attribut qui renvoie une valeur numérique. Pour désactiver l'accès, sélectionnez **Pas de valeur**.
Ams Id	Inutilisé. Valeur recommandée : **Pas de valeur**.

9. **Facultatif** : dans la liste déroulante *Rôle*, sélectionnez le rôle des utilisateurs importés. Voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.
10. Si vous souhaitez que le rôle sélectionné soit un rôle par défaut pour les nouveaux rôles, cochez la case **Affecter par défaut**.
11. **Facultatif** : dans la liste déroulante *Étiquettes*, sélectionnez l'étiquette à appliquer aux utilisateurs importés. Voir À propos des étiquettes.
12. Dans la section *Résultats de recherche*, sous les listes déroulantes de mappage des attributs, vérifiez que la liste des utilisateurs à importer et les informations répertoriées pour chaque utilisateur sont correctes. Pour affiner votre recherche, cliquez sur le bouton **Précédent** et révisez les critères de recherche et les attributs.

    Par exemple, pour modifier le nombre de *résultats de la recherche***, modifiez la valeur du paramètre** *Nombre maximal de lignes* **de la page** *Choisir des attributs à importer***.**

13. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la page *Importation des données dans l'appliance*.
14. Vérifiez les tables des utilisateurs pour vous assurer que les données sont valides et complètes.

    Seuls les utilisateurs dont les valeurs *Ldap Uid*, *Nom d'utilisateur*, *E-mail* **et** *Responsable* **ont été définies pour les attributs obligatoires seront importés. Les enregistrements dépourvus de ces valeurs sont répertoriés dans la section** *Utilisateurs avec des données non valides***.**

15. Effectuez l'une des opérations suivantes :
    - **Cliquez sur Précédent pour modifier les paramètres.**
    - **Cliquez sur Importer pour enregistrer le planning et importer immédiatement les informations de l'utilisateur. L'importation démarre et le planning est défini pour s'exécuter en fonction des options sélectionnées dans la section** *Planification***.**
    - **Cliquez sur Terminer pour enregistrer le planning sans importer les informations de l'utilisateur. Le planning est défini pour s'exécuter en fonction des options sélectionnées dans la section** *Planification***.**

    Les informations utilisateur sont importées en fonction du planning établi.

À propos de l'authentification unique (SSO)

L'authentification unique permet aux utilisateurs connectés au domaine, ou authentifiés via un tiers, d'accéder à la **Console d'administration** et à la **Console utilisateur** de l'appliance sans devoir saisir de nouveau leurs informations d'identification sur la page de connexion de l'appliance.

Vous pouvez utiliser Active Directory pour l'authentification unique.

L'authentification unique est disponible pour :

- **Un domaine uniquement** : en présence de plusieurs domaines, seul un d'entre eux peut être activé pour l'authentification unique. Cela s'applique si le composant Organisation est activé sur l'appliance et que plusieurs organisations sont réparties sur différents domaines. L'authentification unique est une configuration au niveau du système et il est impossible de configurer indépendamment plusieurs organisations pour l'authentification unique.
- **Serveurs Microsoft Active Directory** : vous pouvez activer l'authentification unique avec les serveurs Microsoft Active Directory équipés des versions de schéma 2003 R2 ou ultérieures. Les versions de schéma précédentes ne sont pas prises en charge. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, l'authentification unique Active Directory peut être utilisée avec plusieurs organisations.

Utilisation des serveurs Active Directory ou LDAP externes pour l'authentification unique

Si vous utilisez Active Directory pour l'authentification unique, les entrées du serveur Active Directory ou LDAP externe doivent être identiques à celles du serveur Active Directory spécifiées pour l'authentification unique. L'appliance recherche les informations d'identification correspondantes sur le domaine associé, puis utilise la configuration LDAP externe pour déterminer les privilèges et rôles d'utilisateur.

Pour authentifier les utilisateurs à l'aide des comptes locaux sur l'appliance, vous devez importer les comptes du serveur Active Directory ou LDAP sur l'appliance ou créer manuellement des comptes sur l'appliance. Voir :

- Importation d'utilisateurs à partir d'un serveur LDAP
- Gestion des comptes d'utilisateurs au niveau du système
- Gestion des comptes d'utilisateurs d'organisation

Activation ou désactivation de l'authentification unique

Vous pouvez activer ou désactiver l'authentification unique dans les paramètres de sécurité de l'appliance.

Activation de l'authentification unique

Pour activer l'authentification unique, vous devez configurer les paramètres de sécurité de l'appliance afin d'établir une connexion entre un serveur Active Directory et l'appliance.

- Pour configurer l'authentification unique pour Active Directory, voir Configuration d'Active Directory comme mode d'authentification unique

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Paramètres de sécurité** pour afficher la page *Paramètres de sécurité*.
3. Dans l'onglet *Authentification unique*, sélectionnez une méthode d'authentification unique.

- Configuration d'Active Directory comme mode d'authentification unique

Désactivation de l'authentification unique

Vous pouvez désactiver l’authentification unique sans supprimer l’appliance du domaine.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l’appliance :
   - **Si le composant Organisation n’est pas activé sur l’appliance, connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l’appliance, connectez-vous à la Console d’administration système de l’appliance à l’adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l’angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Paramètres de sécurité** pour afficher la page *Paramètres de sécurité*.
3. Dans la section *Authentification unique*, sélectionnez **Désactiver**.

   L'authentification unique est désactivée. Les utilisateurs qui sont actuellement connectés à la Console d’administration ou à la Console utilisateur restent connectés jusqu’à la fin de leur session. Toutefois, lors de leur prochaine tentative d’accès à la Console d’administration ou à la Console utilisateur, ils devront saisir leurs informations d’identification.

Utilisation d'Active Directory ou LDAP pour l'authentification unique

Lorsque l’authentification unique est configurée pour utiliser Active Directory, les utilisateurs authentifiés peuvent accéder à la **Console d’administration** ou à la **Console utilisateur** sans avoir besoin d’entrer leurs informations d’identification pour se connecter.

Pour ce faire, les utilisateurs doivent saisir le nom d’hôte de l’appliance dans le champ d’adresse du navigateur. Si les utilisateurs saisissent une adresse IP, ils sont orientés vers la page de connexion de l'appliance au lieu d'être automatiquement connectés. Ils doivent alors saisir leurs informations d'identification pour établir la connexion.

Si vous utilisez Active Directory pour l’authentification unique, vous devez configurer les navigateurs Microsoft Edge et Mozilla Firefox pour pouvoir utiliser les paramètres de sécurité appropriés.

Configuration d'Active Directory comme mode d'authentification unique

L’authentification unique Active Directory permet aux utilisateurs connectés au domaine d’accéder à la **Console d’administration** et à la **Console utilisateur** de l’appliance sans avoir à saisir à chaque fois leurs informations d’identification.

Avant de connecter l'appliance à un serveur Active Directory :

- Vérifiez que le réseau et les paramètres DNS sont configurés de façon à permettre à l'appliance d'accéder au serveur Active Directory. Voir Modifier les paramètres du réseau de l'appliance.
- Vérifiez que les paramètres de date et d'heure du serveur Active Directory correspondent à ceux de l'appliance. Pour plus d'informations sur le réglage de la date et de l'heure sur l'appliance, voir Configuration des paramètres de date et d'heure de l'appliance.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Dans l'onglet *Authentification unique* de la page *Paramètres de sécurité*, sélectionnez **Active Directory** puis fournissez les informations suivantes :

Option	Description
Domaine	Nom d'hôte du domaine de votre serveur Active Directory®, tel que exemple.com.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur du compte d'administrateur sur le serveur Active Directory. Par exemple, nomutilisateur@exemple.com.
Mot de passe	Mot de passe du compte d'administrateur sur le serveur Active Directory.
Conteneur de l'objet ordinateur	Nom du conteneur de l'objet ordinateur du compte d'administrateur sur le serveur Active Directory.
Nom de l'objet ordinateur	Nom du conteneur de l'objet ordinateur du compte d'administrateur sur le serveur Active Directory.
Conteneur du compte de service	Nom du conteneur du compte de service du compte d'administrateur sur le serveur Active Directory.

3. Cliquez sur **Se connecter**.

L’appliance procède aux tests suivants qui nécessitent une autorisation en lecture seule. Leur but est de déterminer si le domaine est configuré correctement pour associer l’appliance au domaine :

```
# Vérification du système d'exploitation pris en charge et application des
  correctifs de système d'exploitation

# Vérification d'un espace disque suffisant pour installer QAS

# Vérification si le nom d'hôte du système n'est pas "localhost"

# Contrôle que le nom de service est configuré pour utiliser DNS

# Vérification de resolv.conf pour une mise en forme adaptée des entrées de
  noms de service et de la possibilité de résoudre l'hôte

# Contrôle de la présence d'un serveur de nom possédant les enregistrements
  SRV DNS appropriés pour Active Directory

# Détection d'un contrôleur de domaine accessible en écriture avec le port
  UDP 389 ouvert

# Détection du site Active Directory si disponible

# Contrôle de l'ouverture du port 464 TCP pour Kerberos kpasswd

# Contrôle de l'ouverture des ports 88 UDP et 88 TCP au trafic Kerberos

# Contrôle de l'ouverture du port 389 TCP pour LDAP

# Contrôle de la présence du serveur de catalogue global et de l'ouverture
  du port 3268 TCP en vue des communications avec les serveurs de catalogue
  global

# Vérification d'un décalage valide par rapport à Active Directory

# Vérification de la configuration de l'application QAS dans Active Directory

# Contrôle de l'ouverture du port 445 TCP au trafic Microsoft CIFS
```

Ces tests n'ont pas besoin d'un accès en écriture et ne s'assurent pas de l'existence d'autorisations en écriture pour un quelconque répertoire. En outre, ces tests ne vérifient pas le nom d'utilisateur et le mot de passe associé. Si ces informations d’identification sont incorrectes, l’appliance ne pourra pas rejoindre le domaine et ce, malgré la réussite des tests.

Un message indique les résultats du test. Pour afficher les erreurs, le cas échéant, cliquez sur **Journaux**, puis dans la liste déroulante *Journaux*, sélectionnez **Erreurs de serveur**.

4. **Facultatif** : sélectionnez **Forcer la connexion** pour connecter le serveur, ignorer les erreurs et connecter le domaine.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque des utilisateurs sont connectés à des périphériques associés au domaine Active Directory, ils peuvent accéder à la **Console utilisateur** de l’appliance sans devoir saisir de nouveau leurs informations d’identification. Si les périphériques des utilisateurs ne sont pas associés au domaine Active Directory, la fenêtre de connexion s’affiche et ils peuvent se connecter via un compte d’utilisateur local de l’appliance. Voir Ajout ou modification des comptes d'utilisateurs au niveau du système.

REMARQUE: pour utiliser l’authentification unique avec les navigateurs Microsoft Edge et Firefox, les utilisateurs doivent configurer les paramètres de leur navigateur pour pouvoir utiliser l’authentification appropriée. Voir Configuration des paramètres du navigateur pour une authentification unique.

Configuration des paramètres du navigateur pour une authentification unique

Pour utiliser l'authentification unique Active Directory avec les navigateurs Microsoft Edge™ et Firefox®, les utilisateurs doivent configurer les paramètres de leur navigateur en conséquence. Le navigateur Chrome™ ne nécessite aucune configuration spécifique.

Configuration des paramètres du navigateur Microsoft Edge

Pour utiliser l'authentification unique Active Directory avec Microsoft Edge, vous devez configurer les paramètres de sécurité Windows.

1. Dans le Panneau de configuration de Windows, cliquez sur **Options InternetOutils** > **Options Internet** > **Sécurité**.
2. Dans la boîte de dialogue *Propriétés Internet* qui s'affiche, sous l'onglet *Sécurité*, sélectionnez la stratégie de sécurité appropriée :
   - **Si l'appliance est disponible sur Internet, sélectionnez Sites sécurisés.**
   - **Si l'appliance n'est pas disponible sur Internet, sélectionnez Intranet local.**
3. Cliquez sur **Personnaliser le niveau**, puis faites défiler la liste jusqu'à la fin.
4. Sélectionnez **Connexion automatique avec le nom d'utilisateur et le mot de passe actuels**. Si cette option n'est pas sélectionnée, Microsoft Edge ne peut pas se connecter automatiquement à la Console d'administration ou à la Console utilisateur même si l'authentification unique est activée sur l'appliance.

Configuration des paramètres de Firefox

Pour utiliser l'authentification unique Active Directory avec Firefox, vous devez configurer les paramètres d'authentification du navigateur.

1. Dans Firefox, tapez about:config dans la barre d'adresses.
2. Dans le champ *Rechercher*, saisissez network.negotiate-auth.trusted-uris.
3. Dans les résultats de la recherche, double-cliquez sur le nom de votre choix.
4. Dans la zone de valeur de chaîne, saisissez l'URL de l'appliance. Par exemple http://kace_sma.example.com, puis cliquez sur **OK**.

Utilisation de l'authentification unique Active Directory pour accéder à la Console d'administration ou à la Console utilisateur

Lorsque l'authentification unique Active Directory est activée sur l'appliance, les utilisateurs connectés au domaine peuvent accéder à la **Console d'administration** ou à la **Console utilisateur** sans saisir leurs informations d'identification sur la page de connexion de l'appliance.

L'authentification unique doit être activée via Active Directory. Voir Activation de l'authentification unique.

1. Connectez-vous au domaine.
2. Dans un navigateur Web, saisissez le nom d'hôte de l'appliance dans le champ d'adresse. Pour identifier le nom d'hôte, consultez Modifier les paramètres du réseau de l'appliance.

Tip: **CONSEIL:** lorsque vous entrez l'adresse IP de l'appliance, vous êtes dirigé vers la page de connexion de l'appliance au lieu d'être authentifié automatiquement.

La Console d'administration ou la Console utilisateur s'affichent en fonction des privilèges de compte de l'utilisateur.

Déconnecter le domaine et désactiver l'authentification unique Active Directory

Vous pouvez supprimer l'appliance du domaine Active Directory. En supprimant l'appliance du domaine, vous désactivez automatiquement l'authentification unique.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Paramètres de sécurité** pour afficher la page *Paramètres de sécurité*.
3. Dans l'onglet *Authentification unique*, cliquez sur **Déconnexion du domaine**.

> **REMARQUE:** Les utilisateurs qui sont actuellement connectés à la **Console utilisateur** ou à la **Console d'administration** restent connectés jusqu'à la fin de leur session. Toutefois, lors de leur prochaine tentative d'accès à la **Console utilisateur** ou à la **Console d'administration**, ils devront saisir leurs informations d'identification.

Configuration du protocole SAML pour l'authentification unique

Vous pouvez configurer l'appliance pour que les utilisateurs s'authentifient sans fournir leurs informations d'identification sur la *Page d'accueil* à l'aide d'un outil d'authentification tiers.

SAML (Security Assertion Markup Language) est un protocole basé sur XML qui utilise des jetons de sécurité entre les fournisseurs d'identité et de services. Les jetons de sécurité contiennent des éléments d'assertion qui fournissent des informations sur l'identité de l'utilisateur.

Lorsque le protocole SAML est activé et configuré sur l'appliance et que l'utilisateur se connecte en utilisant cette méthode d'authentification unique, l'appliance envoie une demande d'autorisation à votre fournisseur d'identité (IdP). Celui-ci confirme ensuite l'identité de l'utilisateur et envoie une réponse d'authentification à l'appliance. Ensuite, l'appliance enregistre l'utilisateur dans la **Console d'administration** (ou la **Console utilisateur**) et établit la session utilisateur. Lorsqu'un utilisateur SAML se déconnecte de l'appliance, il est déconnecté de son compte IdP. Si vous souhaitez rester connecté à votre compte IdP après avoir utilisé l'appliance, fermez simplement la fenêtre du navigateur **Console d'administration** sans vous déconnecter. Si la session d'un utilisateur SAML se termine et que celui-ci est toujours connecté à son compte IdP, l'appliance démarre automatiquement une nouvelle session pour cet utilisateur.

Si vous avez plusieurs organisations, vous pouvez configurer le protocole SAML dans chaque organisation qui utilise cette méthode d'authentification et conserver la méthode de connexion locale pour les autres organisations.

1. Assurez-vous que votre IdP dispose d'informations d'identité valides pour vous connecter à l'appliance.
2. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
3. Accédez à la page *Paramètres SAML*.
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Configuration SAML > Configurer l'authentification unique avec SAML**.

b. Dans la page *Paramètres SAML*, sous *Security Assertion Markup Language (SAML)*, cochez la case **Activer le prestataire de services SAML**.

4. Si vous souhaitez autoriser les utilisateurs à utiliser uniquement SAML pour accéder à cette appliance, sélectionnez **Connexion SAML requise**.

   Cette option désactive toutes les connexions locales à l'appliance, à l'exception de l'utilisateur admin local et du compte de support KACE (disponible uniquement avec un point d'ancrage de support actif).

5. Dans la section *Paramètres du fournisseur d'identité distant (IdP)*, spécifiez vos métadonnées IdP pour authentifier les utilisateurs en effectuant l'une des opérations suivantes.

   - **Recommandé. Si votre IdP fournit une URL vers la page XML contenant les métadonnées de l'IdP (option suggérée), cliquez sur Obtenir les métadonnées auprès de l'IdP. Dans le champ** *URL des métadonnées IdP* **qui s'affiche, saisissez cette URL, puis cliquez sur Importer les métadonnées IdP.**
   - **Pour utiliser votre fichier XML de métadonnées IdP, cliquez sur Saisir les métadonnées XML, et dans le champ** *Contenu XML des métadonnées IdP* **qui s'affiche, copiez et collez le contenu du fichier XML. Cliquez ensuite sur Importer les métadonnées IdP. L'appliance analyse le contenu XML fourni et remplit les champs des paramètres nécessaires pour établir une connexion avec l'IdP.**

   La section *Paramètres du fournisseur d'identité distant (IdP)* **s'actualise et affiche les détails de votre configuration IdP. Les options listées spécifient les URL de redirection de la page de l'appliance lors de l'authentification SAML. Pour plus d'informations, visitez le site https://www.oasis-open.org/committees/tc_home.php?wg_abbrev=security.**

   REMARQUE: pour consulter ces informations à tout moment pendant la configuration SAML, cliquez sur **Afficher les métadonnées** dans cette section.

6. Dans l'onglet *Mappages d'attributs IdP*, sélectionnez l'option que vous souhaitez utiliser pour autoriser l'utilisateur SAML à accéder à l'appliance.

   - **Utiliser le tableau des utilisateurs locaux : s'appuie sur la liste des utilisateurs stockée localement sur l'appliance.**
   - **Utiliser la recherche LDAP : importe les informations utilisateur à partir d'un serveur LDAP externe. Pour plus d'informations, voir Utilisation d'un serveur LDAP pour l'authentification utilisateur.**
   - **Utiliser SAML : utilise les valeurs spécifiées sur cette page pour mapper les champs utilisés par votre IdP sur les enregistrements utilisateur de l'appliance, tels que le nom, l'adresse e-mail, etc. Par exemple, si l'IdP utilise le protocole LDAP pour authentifier les utilisateurs, vous pouvez définir** *UID* **et** *Connexion* **sur `objectGUID` et `cn`, respectivement. Pour plus d'informations, voir la documentation de l'IdP.**

7. Si vous avez sélectionné **Utiliser SAML**, indiquez si vous souhaitez créer un utilisateur sur l'appliance pour les utilisateurs SAML authentifiés qui ne disposent pas de compte sur l'appliance. Pour ce faire, sélectionnez **Créer un utilisateur SMA si un utilisateur SAML authentifié n'existe pas sur SMA**.
8. Si vous avez sélectionné l'option **Utiliser SAML**, spécifiez les rôles que vous voulez attribuer à l'utilisateur authentifié par SAML. Sous *Mappage des rôles*, spécifiez les conditions que vous souhaitez vérifier lors de l'attribution des rôles.

   Par exemple, vous pouvez attribuer le rôle d'*Administrateur* **aux membres d'un groupe LDAP dont le nom contient une chaîne de texte spécifique (par exemple `admin`). Définissez le rôle d'Administrateur comme suit :**

   Administrateur `memberOf` *Contient* `admin`

   Les rôles sont listés par ordre de priorité. Vous pouvez modifier la priorité des rôles par glisser-déposer en fonction des besoins. Si plusieurs correspondances existent, l'appliance attribue le rôle ayant la priorité la plus élevée à l'utilisateur SAML.

   Le mappage des rôles est facultatif. Si aucune correspondance n'est trouvée, l'appliance attribue le rôle par défaut. Pour spécifier le rôle par défaut, cliquez sur Rôle par défaut pour les utilisateurs non

associés et choisissez un rôle parmi les options disponibles, le cas échéant : *Administrateur*, *Aucun accès*, *Administrateur en lecture seule* **ou** *Console utilisateur uniquement*.

9. **Facultatif**. pour afficher les paramètres SAML spécifiques à l'appliance, dans la section *Paramètres locaux du fournisseur de services*, cliquez sur **Afficher les métadonnées** et vérifiez les options qui s'affichent.

   Ces champs contiennent des valeurs par défaut et, dans la plupart des cas, vous n'avez pas besoin d'apporter de modifications.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.
11. Testez votre configuration SAML.
    a. Déconnectez-vous de l'appliance.
    b. Assurez-vous d'être connecté à votre compte IdP.
    c. Ouvrez l'interface Console d'administration ou la page d'accueil de l'interface Console utilisateur.
    d. Sans spécifier vos informations d'identification utilisateur, cliquez sur **Connexion**.

Tip: **CONSEIL:** lorsque SAML est activé sur l'appliance, cliquez sur **Authentification locale** et spécifiez vos informations d'identification.

L'interface Console d'administration ou la page de l'interface Console utilisateur s'affiche.

Exemple : Utilisation de Microsoft Active Directory dans Azure comme fournisseur d'identité SAML

Lorsque vous utilisez Active Directory dans Azure en tant que fournisseur d'identité SAML (IdP), quelques étapes supplémentaires sont nécessaires. Cette rubrique décrit le processus de configuration de SAML avec Active Directory en tant qu'IdP.

1. Assurez-vous que votre IdP dispose d'informations d'identité valides pour vous connecter à l'appliance.
2. Effectuez les opérations suivantes :
   a. Activez SSL pour l'appliance. Cette étape est nécessaire car Microsoft Azure ne peut communiquer avec succès qu'avec des clients SSL. Pour obtenir des instructions, voir Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance.
   b. Connectez-vous à https://portal.azure.com et sélectionnez **Azure Active Directory**.
   c. Sous **Enregistrements d'applications**, créez un nouvel enregistrement, en laissant les paramètres *URI de redirection* vides.
   d. Dans l'enregistrement d'application nouvellement créé, sur la page *Points de terminaison*, copiez le contenu du champ *Document de métadonnées de fédération*.
3. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
4. Accédez à la page *Paramètres SAML*.
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Configuration SAML > Configurer l'authentification unique avec SAML**.
   b. Dans la page *Paramètres SAML*, sous *Security Assertion Markup Language (SAML)*, cochez la case **Activer le prestataire de services SAML**.
5. Dans la section *Paramètres du fournisseur d'identité distant (IdP)*, spécifiez les métadonnées de votre IdP pour authentifier les utilisateurs en effectuant les opérations suivantes.
   a. Cliquez sur **Obtenir les métadonnées auprès de l'IdP**.
   b. Dans le champ *URL des métadonnées de l'IdP* qui s'affiche, saisissez le contenu du champ *Document de métadonnées de fédération* que vous avez enregistré dans 2.d, puis cliquez sur **Importer les métadonnées de l'IdP**.

   La section *Paramètres du fournisseur d'identité distant (IdP)* **s'actualise et affiche les détails de votre configuration IdP. Les options listées spécifient les URL de redirection de la page de l'appliance**

lors de l'authentification SAML. Pour plus d'informations, visitez le site https://www.oasis-open.org/committees/tc_home.php?wg_abbrev=security.

> **REMARQUE:** pour consulter ces informations à tout moment pendant la configuration SAML, cliquez sur **Afficher les métadonnées** dans cette section.

6. Dans l'onglet *Security Assertion Markup Language (SAML)*, assurez-vous que la case **L'IdP ne prend pas en charge l'authentification passive** est cochée.
7. Dans l'onglet *Mappages d'attributs IdP*, sélectionnez l'option que vous souhaitez utiliser pour autoriser l'utilisateur SAML à accéder à l'appliance.
   - **Utiliser le tableau des utilisateurs locaux : s'appuie sur la liste des utilisateurs stockée localement sur l'appliance.**
   - **Utiliser la recherche LDAP : importe les informations utilisateur à partir d'un serveur LDAP externe. Pour plus d'informations, voir Utilisation d'un serveur LDAP pour l'authentification utilisateur.**
   - **Sélectionnez Utiliser SAML et définissez les options suivantes :**

   # **UID** : http://schemas.microsoft.com/identity/claims/objectidentifier

   # **Identifiant** : http://schemas.xmlsoap.org/ws/2005/05/identity/claims/name

   # **Nom** : http://schemas.microsoft.com/identity/claims/displayname

   # **E-mail principal** : http://schemas.xmlsoap.org/ws/2005/05/identity/claims/name

8. Si vous avez sélectionné l'option **Utiliser SAML**, sous *Mappage des rôles*, spécifiez la condition suivante pour le rôle que vous souhaitez attribuer aux utilisateurs authentifiés par SAML (par exemple, le rôle *Administrateur*) :

   `http://schemas.microsoft.com/ws/2008/06/identity/claims/groups` *équivaut à* **`<Object ID>`**

   Où `<Object ID>` est l'ID objet du groupe.

9. **Facultatif**. pour afficher les paramètres SAML spécifiques à l'appliance, dans la section *Paramètres locaux du fournisseur de services*, cliquez sur **Afficher les métadonnées** et vérifiez les options qui s'affichent.

   Ces champs contiennent des valeurs par défaut et, dans la plupart des cas, vous n'avez pas besoin d'apporter de modifications.

10. Effectuez les opérations suivantes :
    a. Dans la section *Paramètres du fournisseur de services locaux (SP)*, cliquez sur **Afficher les métadonnées**.
    b. Sur le portail Microsoft Azure, trouvez l'enregistrement d'application nouvellement créé.
    c. Sur la page Enregistrement de l'application, cliquez sur **Ajouter un URI de redirection**.
    d. Dans la section *URI de redirection*, sélectionnez **Web** et réglez-le sur la valeur *Service de consommation pour les assertions SP (URL)* de la page *Paramètres SAML*, sous *Paramètres du fournisseur de services locaux (SP)*.
    e. Dans les *Paramètres avancés*, définissez le champ *URL de déconnexion* sur la valeur *Point de terminaison SP SLO (URL)* de la section *Paramètres du fournisseur de services locaux (SP)*.
    f. Dans Azure, cliquez sur **Exposer une API** et cliquez sur **Définir** à côté de l'*URI d'ID de l'application*. Définissez ce champ sur la valeur *Identificateur d'entité SP (URI)* de la section *Paramètres du fournisseur de services locaux (SP)*.
    g. Dans Azur, cliquez sur **Manifeste**, et dans l'éditeur qui s'affiche à droite, ajoutez ou mettez à jour l'attribut « `groupMembershipClaims` » et définissez sa valeur sur « `SecurityGroup` » ou « `All` ».

       Exemple : « `groupMembershipClaims` » : « `SecurityGroup` »,

11. Cliquez sur **Enregistrer**.
12. Testez votre configuration SAML.
    a. Déconnectez-vous de l'appliance.

b. Assurez-vous d'être connecté à votre compte IdP.
c. Ouvrez l'interface Console d'administration ou la page d'accueil de l'interface Console utilisateur.
d. Sans spécifier vos informations d'identification utilisateur, cliquez sur **Connexion**.

Tip: **CONSEIL:** lorsque SAML est activé sur l'appliance, cliquez sur **Authentification locale** et spécifiez vos informations d'identification.

L'interface Console d'administration ou la page de l'interface Console utilisateur s'affiche.

Vérification des sessions utilisateur

L'appliance assure le suivi des sessions utilisateur. Vous pouvez vérifier la liste des sessions les plus récentes ou afficher toutes les sessions de l'appliance.

Pour permettre à l'appliance d'afficher l'emplacement associé à l'adresse IP publique de l'utilisateur connecté, vous devez installer une base de données de localisation. Voir Installation et configuration de la base de données de localisation.

Vous pouvez voir toutes les sessions sur la page *Sessions récentes*. Pour obtenir une liste rapide des dernières sessions associées à votre compte d'utilisateur, utilisez le volet *Mes sessions récentes*. Voir Affichage de la liste des sessions utilisateur.

Installation et configuration de la base de données de localisation

Les détails de la session utilisateur incluent l'adresse IP de l'utilisateur actuellement connecté. Ces informations s'affichent sur la page *Sessions récentes*. Pour les adresses IP publiques, vous pouvez également afficher l'emplacement géographique associé à une adresse IP spécifique, mais cela nécessite l'installation d'une base de données de localisation sur l'appliance. Vous pouvez installer gratuitement la base de données de *géolocalisation* MaxMind et afficher l'emplacement des utilisateurs pour n'importe quelle adresse IP publique.

MaxMind propose des bases de données de pays et de villes. En général, les bases de données de villes sont plus volumineuses et leur installation est plus longue. Une base de données de pays fournit uniquement le nom du pays associé à chaque adresse IP publique, tandis qu'une base de données de villes permet à l'appareil d'afficher la ville, l'état (le cas échéant) et le pays.

Vous pouvez actualiser régulièrement la base de données de localisation en installant une version mise à jour. Bien qu'il soit possible d'installer plusieurs bases de données au fil du temps, la dernière base de données installée écrase le contenu de la version précédente. Par exemple, si une base de données de pays est déjà installée et que vous installez une base de données de villes sur l'appliance, la colonne *Emplacement* de la page *Sessions récentes* reflète les informations de la base de données de villes nouvellement installée.

Pour plus d'informations sur les bases de données de géolocalisation MaxMind, visitez le site https://www.maxmind.com/.

REMARQUE: Les emplacements ne peuvent pas être affichés lorsqu'une adresse IP privée est utilisée pour accéder à l'appliance.

1. Téléchargez une base de données de localisation à partir de https://www.maxmind.com/.

> **REMARQUE:** Pour télécharger un fichier de base de données à partir de MaxMind, commencez par créer un profil de l'utilisateur. Vous devez télécharger un fichier qui utilise le format `MMDB` et non un fichier `CSV`.

2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
3. Sur la page *Paramètres généraux* qui s'affiche, dans la section *Base de données de recherche de géolocalisation*, pointez sur le fichier ZIP téléchargé.

   Pour ce faire, sous *Base de données de géolocalisation MaxMind*, **cliquez sur Choisir un fichier et naviguez jusqu'au fichier que vous venez de télécharger.**
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   L'installation de la base de données peut prendre quelques minutes, selon le type de base de données installé. Une fois l'installation terminée, les champs *Type de base de données* **et** *Version de la base de données* **fournissent les détails appropriés.**

   > **REMARQUE:** L'installation et la mise à jour d'une base de données de villes sont généralement plus longues qu'une base de données de pays en raison de la taille du fichier.

Vous pouvez ensuite accéder à la page *Sessions récentes* et consulter les données d'emplacement de l'utilisateur actuel. Voir Affichage de la liste des sessions utilisateur.

Affichage de la liste des sessions utilisateur

Vous pouvez vérifier les sessions utilisateur sur l'appliance. Utilisez le volet *Mes sessions récentes* pour afficher les dernières sessions associées à votre compte. Vous pouvez également vérifier toutes les sessions actuellement actives sur l'appliance sur la page *Sessions récentes*.

Si l'appliance détecte plusieurs sessions pour l'utilisateur actuel, l'icône affiche un point d'exclamation rouge.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur l'icône Sessions récentes.

   > **REMARQUE:** Si plusieurs sessions actives sont associées à votre compte d'utilisateur, un point d'exclamation apparaît sur l'icône Sessions récentes.
3. Dans le volet *Mes sessions récentes* qui s'affiche, vérifiez la liste de vos sessions utilisateur les plus récentes.

   Chaque entrée identifie votre navigateur, votre adresse IP, la durée de la session, la date et l'heure de l'activité la plus récente, ainsi que toutes les actions applicables.

   > **REMARQUE:** Vous pouvez supprimer des sessions dupliquées en cliquant sur l'icône Supprimer dans la colonne *Actions*, si nécessaire.
4. Pour afficher toutes les sessions actuellement actives sur l'appliance, dans le volet *Mes sessions récentes*, cliquez sur *Afficher toutes les sessions récentes*.

   Sur la page *Sessions récentes* **qui s'affiche, chaque entrée affiche le nom d'utilisateur, le navigateur utilisé, le système d'exploitation, l'adresse IP, la durée de la session, la date et l'heure de la dernière activité, ainsi que toutes les actions applicables. Pour les utilisateurs disposant d'une**

adresse IP publique, si une base de données de localisation est installée, elle indique également leur emplacement. Voir Installation et configuration de la base de données de localisation.

Déploiement de l'agent KACE sur des périphériques gérés

L'agent KACE est une application qui peut être installée sur les périphériques afin d'activer la création de rapports d'inventaire et d'autres fonctionnalités de gestion des périphériques. Les agents KACE installés sur des périphériques gérés communiquent avec l'appliance à l'aide d'un protocole de messagerie d'agent. Les agents effectuent des tâches planifiées, telles que la collecte d'informations d'inventaire ou la distribution de logiciels sur les périphériques infogérés.

Vous pouvez déployer l'agent KACE en utilisant l'une des méthodes suivantes.

Tip: **CONSEIL:** seuls les agents KACE authentifiés peuvent établir une connexion réussie à l'appliance. Pour plus d'informations, voir Enregistrement de l'agent KACE sur l'appliance.

- **Provisionnement de l'agent KACE** : vous pouvez utiliser l'Assistant de provisioning de l'agent pour exécuter le provisioning des périphériques sous Windows, Mac OS X et Linux. Dans l'Assistant, vous pouvez choisir entre l'outil de provisionnement GPO de l'appliance pour déployer l'agent sur les périphériques Windows et le provisionnement intégré pour déployer l'agent sur les périphériques Windows, Mac OS X ou Linux. Voir Provisionnement de l'agent KACE.
- **Déploiement manuel de l'agent KACE** : le déploiement manuel est adapté lorsque le provisionnement automatique de l'agent s'avère peu pratique ou que vous souhaitez déployer l'agent KACE à l'aide d'e-mails, de scripts d'ouverture de session, d'objets de stratégie de groupe ou d'Active Directory. L'appliance inclut des programmes d'installation d'agent KACE pour différentes plates-formes de système d'exploitation. Chaque plate-forme offre une ou plusieurs façons de déployer l'agent KACE. Pour commencer, reportez-vous aux sections suivantes et à leurs sous-rubriques :
  - # Déploiement manuel de l'agent KACE sur les périphériques Windows
  - # Méthode manuelle de déploiement ou de mise à niveau de l'agent KACE sur les périphériques Linux
  - # Méthode manuelle de déploiement ou de mise à niveau de l'agent KACE sur les périphériques Mac

Utilisation des partages de réplication

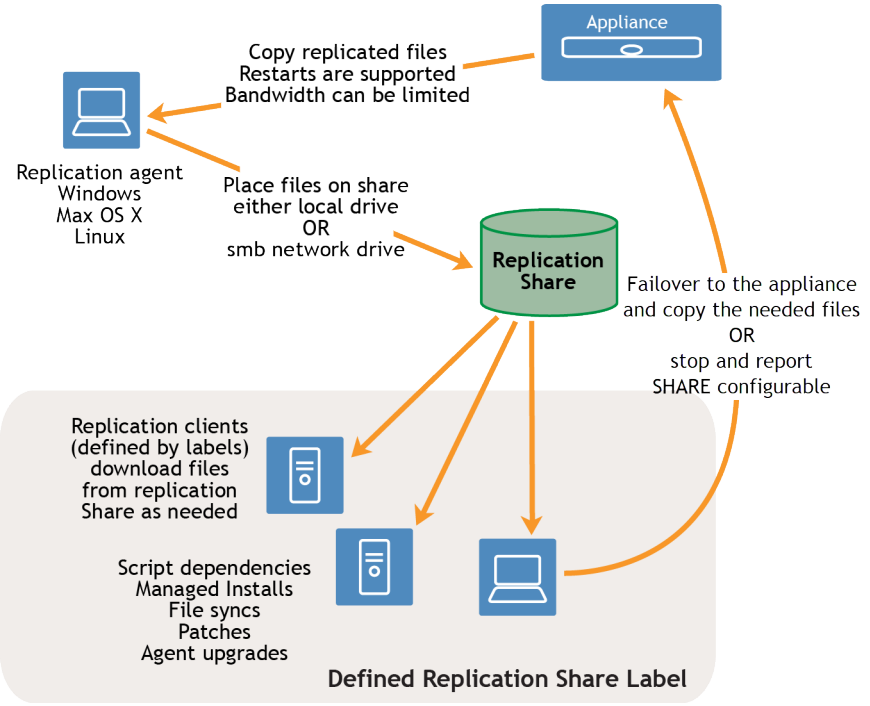
Les partages de réplication sont des périphériques conservant des copies de fichiers de distribution. Ils présentent un grand intérêt si vous disposez de périphériques infogérés déployés sur différents sites.

Par exemple, le partage de réplication permet à un périphérique à New York de télécharger les fichiers d'un autre périphérique qui se trouve au sein des mêmes locaux plutôt que de télécharger ces fichiers à partir d'une appliance située à Los Angeles. Un partage de réplication est une réplication totale des actifs numériques et est infogéré automatiquement par l'appliance. À chaque fois qu'un partage de réplication est spécifié pour une étiquette, les périphériques de cette étiquette accèdent au partage de réplication pour obtenir les fichiers.

Par ailleurs, les partages de réplication permettent de déployer les installations infogérées, les applications de correctifs ou les mises à jour Dell dans les cas où la bande passante réseau et la vitesse sont limitées. Les partages de réplication sont une solution idéale, car ils évitent d'avoir à télécharger directement les fichiers à partir d'une appliance.

Les partages de réplication permettent à une appliance de répliquer les programmes d'installation des applications, les correctifs, les mises à niveau et les dépendances de script sur un dossier partagé résidant sur un périphérique donné. Lorsqu'un élément de réplication est supprimé de l'appliance, il est marqué en vue de la suppression dans le partage de réplication et supprimé dans le cycle de la tâche de réplication. La figure présente la configuration d'un partage de réplication, ainsi que l'enchaînement des tâches associées.

Configuration d'un partage de réplication



Pour créer un partage de réplication, désignez au sein de chaque site distant un périphérique qui jouera le rôle de **périphérique de réplication**. L'appliance copie l'ensemble des éléments de réplication sur le périphérique de réplication, dans le chemin de destination spécifié. Le processus de réplication redémarre automatiquement s'il est arrêté en raison d'une défaillance du réseau ou d'une programmation de réplication. En cas d'arrêt, le processus de réplication reprend là où il s'était interrompu.

Partage Sneaker net : vous pouvez créer un dossier et y copier le contenu d'un dossier de réplication existant. Vous pouvez ensuite définir ce dossier comme nouveau dossier de réplication dans l'appliance. L'appliance détermine si le nouveau dossier dispose de tous les éléments de réplication et réplique uniquement les nouveaux éléments, ce qui permet d'économiser la bande passante. Vous pouvez copier manuellement le contenu du dossier de réplication dans un nouveau dossier. Le dossier de réplication créé dans un périphérique respecte la hiérarchie suivante :

```
\\nom_machine\nom_dossier\repl2\dossier des éléments de réplication
```

Le nom du périphérique et le nom du dossier sont définis par l'utilisateur. Le dossier `repl2` est quant à lui créé automatiquement par l'appliance. Le dossier des éléments de réplication contient le dossier des correctifs, les kbots, les fichiers de mise à niveau et les applications.

Tous les éléments de réplication sont d'abord placés dans la file d'attente de réplication avant d'être copiés un à un dans le chemin de destination. Les nouveaux éléments de réplication sont d'abord placés dans la file d'attente de réplication, avant d'être copiés au terme d'un intervalle de dix minutes.

Les éléments de réplication sont copiés dans cet ordre :

1. Dépendances de script
2. Applications
3. Mise à niveau de l'agent
4. Correctifs

Création de partages de réplication

Vous pouvez créer des partages de réplication sur les périphériques infogérés.

Pour créer un partage de réplication, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Vous disposez d'une autorisation d'**écriture** dans le chemin de destination pour pouvoir y écrire les fichiers des logiciels.
- Vous installez l'agent KACE sur le partage de réplication.
- Vous devez créer une étiquette pour vos périphériques avant de lancer le processus.

Vous pouvez créer des partages de réplication uniquement sur les périphériques répertoriés dans la liste *Périphériques* de l'inventaire. Si le périphérique de votre choix ne figure pas dans la liste *Périphériques*, vous devez créer un enregistrement d'inventaire pour le périphérique en question afin de pouvoir l'utiliser dans le cadre d'un partage de réplication.

Voir Gestion des données d'inventaire.

1. Accédez à la page *Détails sur la planification de la réplication* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Distribution**, puis sur **Réplication**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Dans l'onglet *Configurer*, cochez la case **Activé**.
3. **Facultatif** : cliquez sur **Basculement vers l'appliance** pour pouvoir utiliser l'appliance en cas d'indisponibilité du partage de réplication.

   REMARQUE: avant d'activer l'option **Basculement vers l'appliance**, vous devez tester le partage de réplication.
4. Dans la liste déroulante *Périphérique*, sélectionnez le périphérique à utiliser pour le partage de réplication.

   Le partage de réplication peut être créé de deux façons différentes :

   - **localement ;**
   - **sur un partage réseau partagé.**
5. Sélectionnez le **système d'exploitation** et les **paramètres locaux** des correctifs à répliquer. Les listes sont renseignées d'après les systèmes d'exploitation et les paramètres locaux sélectionnés dans l'abonnement au correctif.
6. Activez les cases à cocher **Inclure les correctifs de l'application**, **Inclure les mises à jour des fonctionnalités Windows** et **Inclure les mises à jour Dell** pour copier les fichiers des correctifs et des mises à jour sur le partage de réplication.
7. Spécifiez les paramètres dans l'onglet *Partage de destination* :

Option	Description
Chemin	Chemin utilisé par le périphérique de réplication pour le partage de réplication. Les applications sont copiées de l'appliance vers cet emplacement. Dans le cas d'un lecteur local, utilisez la syntaxe du lecteur local, par exemple : `C:\`**partage_kace_sma** Dans le cas d'un lecteur réseau, utilisez le format UNC, par exemple : `\\`**kaceRep**`\`**partage_kace_sma**`\` **REMARQUE:** la notation **$**, par exemple `\\`**KaceRep**`\e$`, n'est pas prise en charge.
Type de **partage**	Sélectionnez Partage local ou UNC.

Option	Description
Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.
Étiquette	Étiquette des périphériques qui utilisent le partage de réplication. Assurez-vous qu'aucune valeur KACE_ALT_LOCATION n'est spécifiée pour l'étiquette. KACE_ALT_LOCATION est prioritaire sur le partage de réplication lors du téléchargement des fichiers vers les périphériques.

8. Spécifiez les paramètres dans l'onglet *Télécharger le partage* :

Option	Description
Chemin	Chemin d'accès utilisé par les périphériques de l'étiquette de réplication pour copier des éléments à partir du lecteur de réplication. Par exemple, pour un chemin UNC : `\\fileservername\directory\kace_sma\` Les autres périphériques doivent disposer d'une autorisation de **lecture** pour pouvoir copier des éléments de réplication à partir de ce dossier partagé.
Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.

9. Spécifiez les paramètres suivants dans l'onglet *Planification* :

Option	Description
Large bande passante	Bande passante maximale à utiliser pour la réplication. Si ce champ est vide, toute la bande passante disponible pour la réplication est utilisée. Ce champ est spécifié en octets par seconde.
Faible bande passante	Bande passante minimale à utiliser pour la réplication. Si ce champ est vide, toute la bande passante disponible pour la réplication est utilisée. Ce champ est spécifié en octets par seconde.

Option	Description
Tableau de planification	Bande passante utilisée pour chaque heure de la journée (au format 24 heures) et chaque jour de la semaine. • Pour modifier la sélection de bande passante, cliquez dans un carré. • Pour sélectionner des horaires (colonnes), cliquez sur les heures correspondantes. • Pour sélectionner des jours (lignes), cliquez sur les jours de la semaine correspondants. La bande passante s'affiche selon un codage de couleurs : • **Blanc** : la réplication est désactivée. • **Gris** : la réplication est activée avec une bande passante minimale. • **Bleu** : la réplication est activée avec une bande passante maximale.
Planification	Sélectionnez une planification de réplication existante dans la liste déroulante pour répliquer les éléments en fonction de cette planification.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

    La page *Réplication* **s'affiche.**
11. **Facultatif** : après avoir testé le partage de réplication, revenez à l'étape 3 et activez l'option **Basculement vers l'appliance**.

Rubriques connexes

Ajouter ou modifier des étiquettes manuelles

À propos de la gestion des correctifs

Afficher les détails du partage de réplication

Vous pouvez afficher les détails sur les périphériques utilisés dans le cadre de partages de réplication.

1. Accédez à la liste *Réplication* :
    a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
    b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Distribution**, puis sur **Réplication**.

    Cette page affiche une liste des partages de réplication disponibles sur l'appliance. Pour chaque partage de réplication, l'affichage par défaut indique son *État*, **la** *Tâche* **de réplication, le** *Périphérique* **associé, le** *Chemin de destination*, **la** *Version de l'agent* **KACE, l'***Étiquette*, **précise si l'option de partage de réplication est** *Activée* **et le nombre de fichiers restant à copier avec la taille totale correspondante (dans la colonne** *ToDo*). **Les informations qui s'affichent dans la colonne** *ToDo* **vous**

permettent de revoir l'état du processus de réplication de chaque partage de réplication de cette liste plutôt que de consulter les partages un par un afin de savoir si leur processus de réplication est terminé.

2. Dans la colonne *Périphérique*, cliquez sur le nom d'un partage de réplication pour accéder à la page *Détails sur la planification de la réplication*.

   Sur cette page, vous pouvez :

   # **Afficher la file d'attente de réplication** : pour afficher la liste des éléments de réplication, cliquez sur **Afficher la file d'attente de réplication** sous les informations de configuration. Cette vue est affichée par défaut lorsque vous accédez à la page.

   # **Afficher l'inventaire de réplication** : pour afficher les éléments qui ont été répliqués sur le partage, cliquez sur **Afficher l'inventaire du partage** sous les informations de configuration.

   # **Supprimer la file d'attente de réplication** : pour afficher les éléments de réplication qui ont été marqués en vue d'une suppression, cliquez sur **Afficher la file d'attente de suppression** sous les informations de configuration.

Gestion des informations d'identification

L'appliance vous permet de gérer les noms d'utilisateurs et les mots de passe requis pour se connecter à d'autres systèmes, comme les ordinateurs et les serveurs gérés, ainsi que les informations requises pour l'authentification Google ou SNMP, à partir d'un emplacement central.

Les informations d'identification qui ont été ajoutées à la page *Gestion des informations d'identification* de l'appliance peuvent être sélectionnées dans des listes déroulantes, dans les sections *Inventaire* (Découverte, Provisionnement, et Gestionnaire de périphériques sans agent), *Distribution* (Installations gérées, Synchronisation des fichiers et Réplication) et *Script* (Stratégies de configuration et Stratégies de sécurité).

En outre, les informations d'identification mises à jour sur la page *Gestion des informations d'identification* sont automatiquement mises à jour, dans tous les composants de l'appliance avec lesquels elles sont utilisées. Vous n'avez pas besoin de mettre à jour chacun des éléments qui utilisent les informations d'identification.

Toutefois, les informations d'identification que vous ajoutez à l'appliance doivent correspondre aux informations d'identification des systèmes cibles. Si vous modifiez les informations d'identification sur les systèmes cibles, vous devez les modifier également sur la page *Gestion des informations d'identification*.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez gérer les informations d'identification individuellement pour chaque organisation.

REMARQUE: la liste déroulante de Gestion des informations d'identification n'est pas disponible sur les pages de configuration LDAP, et cette fonctionnalité n'est pas utilisée pour gérer les informations d'identification permettant d'accéder à la **Console d'administration** ou à la **Console utilisateur** de l'appliance, qui utilisent l'authentification unique et l'authentification LDAP. Voir À propos des comptes d'utilisateur et de l'authentification utilisateur.

Suivi des modifications apportées aux paramètres d'informations d'identification

Si les abonnements de l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher les détails concernant les modifications apportées aux paramètres, actifs et objets. Ces informations incluent la date à laquelle l'élément a été créé, modifié ou supprimé et l'utilisateur à l'origine de l'action, ce qui peut être pratique lors d'un dépannage.

Voir À propos des paramètres d'historique.

Ajouter et modifier des informations d'identification de clé secrète

Pour simplifier la gestion des informations d'identification de clé secrète utilisées dans les sections Inventaire, Distribution et Script, ajoutez ces informations d'identification à la page *Gestion des informations d'identification*. Les informations d'identification de clé secrète peuvent être créées pour les périphériques gérés avec le Cloud KACE Mobile Device Manager.

- Vous possédez la clé secrète du Cloud KACE Mobile Device Manager.
- Vous disposez des privilèges Administrateur dans la **Console d'administration**.

Après avoir ajouté des informations d'identification, vous pouvez les sélectionner sur les pages de configuration au lieu de les entrer manuellement à chaque fois. En outre, vous pouvez ajouter des informations d'identification à partir de n'importe quelle page de configuration les utilisant. Les informations d'identification ajoutées aux pages de configuration sont automatiquement ajoutées à la page *Gestion des informations d'identification***.**

1. Accédez à la page *Gestion des informations d'identification* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
3. Sur le formulaire *Ajouter des informations d'identification*, spécifiez les propriétés des informations d'identification :

   REMARQUE: vous pouvez également accéder à ce formulaire à partir des pages qui utilisent les informations d'identification, comme la page *Détails sur la planification de découverte*. Les informations d'identification ajoutées à ces pages de configuration sont automatiquement ajoutées à la liste *Gestion des informations d'identification*.

Option	Description
Nom	Nom unique pour les informations d'identification. Ce nom apparaît dans la liste *Gestion des informations d'identification* et dans les listes déroulantes de sélection des informations d'identification, dans les sections des composants, comme la section Script. Ce nom est utilisé pour l'identification dans la **Console d'administration**, et ne fait pas partie des informations d'identification sur le périphérique cible.
Type	Classement des informations d'identification. Sélectionnez **Clé secrète** pour indiquer des informations d'identification contenant des clés secrètes du Cloud KACE Mobile Device Manager.
Secret	Clé secrète de l'environnement Cloud KACE Mobile Device Manager.
Afficher les caractères	Affiche les caractères dans le champ *Mot de passe* sur le formulaire *Ajouter des informations d'identification*. Cette option n'est disponible

Option	Description
	que lorsque vous ajoutez des informations d'identification. Si vous êtes en train de modifier des informations d'identification, les caractères du mot de passe ne s'affichent pas.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir sur les informations d'identification.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les informations d'identification s'affichent dans la liste *Gestion des informations d'identification* **et peuvent être sélectionnées dans les sections des composants qui les utilisent.**

Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe

Pour simplifier la gestion des informations d'identification utilisateur/mot de passe utilisées dans les sections Inventaire, Distribution et Script, ajoutez ces informations d'identification à la page *Gestion des informations d'identification*. Les informations d'identification utilisateur/mot de passe peuvent être créées pour les systèmes d'exploitation Mac, Windows et Linux, ainsi que pour des hôtes VMware ESXi et des serveurs vCenter.

- Vous disposez des noms d'utilisateur et des mots de passe des informations d'identification que vous souhaitez gérer.
- Vous disposez des privilèges Administrateur dans la **Console d'administration**.

Après avoir ajouté des informations d'identification, vous pouvez les sélectionner sur les pages de configuration au lieu de les entrer manuellement à chaque fois. En outre, vous pouvez ajouter des informations d'identification à partir de n'importe quelle page de configuration les utilisant. Les informations d'identification ajoutées aux pages de configuration sont automatiquement ajoutées à la page *Gestion des informations d'identification***.**

1. Accédez à la page *Gestion des informations d'identification* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
3. Sur le formulaire *Ajouter des informations d'identification*, spécifiez les propriétés des informations d'identification :

   REMARQUE: vous pouvez également accéder à ce formulaire à partir des pages qui utilisent les informations d'identification, comme la page *Détails sur la planification de découverte*. Les informations d'identification ajoutées à ces pages de configuration sont automatiquement ajoutées à la liste *Gestion des informations d'identification*.

Option	Description
Nom	Nom unique pour les informations d'identification. Ce nom apparaît dans la liste *Gestion des informations d'identification* et dans les listes déroulantes de sélection des informations d'identification, dans les sections des composants, comme la section Script. Ce nom est utilisé pour l'identification dans la

Option	Description
	Console d'administration, et ne fait pas partie des informations d'identification sur le périphérique cible.
Type	Classement des informations d'identification. Sélectionnez **Utilisateur/Mot de passe** pour spécifier les informations d'identification qui contiennent des noms d'utilisateurs et des mots de passe.
Utilisateur ou Domaine\Utilisateur	Le nom d'utilisateur requis pour les informations d'identification. **Tip:** **CONSEIL:** le format `Domaine\Utilisateur` peut être obligatoire pour certaines configurations Windows.
Mot de passe	Le mot de passe requis pour les informations d'identification.
Afficher les caractères	Affiche les caractères dans le champ *Mot de passe* sur le formulaire *Ajouter des informations d'identification*. Cette option n'est disponible que lorsque vous ajoutez des informations d'identification. Si vous êtes en train de modifier des informations d'identification, les caractères du mot de passe ne s'affichent pas.
Cibles	Types de périphériques avec lesquels les informations d'identification peuvent être utilisées. **Tip:** **CONSEIL:** si les informations d'identification spécifiées peuvent être utilisées pour l'authentification sur différents systèmes d'exploitation, vous pouvez sélectionner plusieurs types de périphérique ou de systèmes d'exploitation.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir sur les informations d'identification.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les informations d'identification s'affichent dans la liste *Gestion des informations d'identification* **et peuvent être sélectionnées dans les sections des composants qui les utilisent.**

Ajout et modification des informations d’identification utilisateurs/mot de passe LDAP

Pour gérer facilement les informations d’identification LDAP de mot de passe, ajoutez-les à la page *Gestion des informations d’identification*. Les informations d’identification utilisateurs/mot de passe LDAP peuvent être créées pour les systèmes d’exploitation Mac, Windows et Linux.

- Vous disposez des noms d’utilisateur et des mots de passe LDAP des informations d’identification que vous souhaitez gérer.
- Vous disposez des privilèges Administrateur dans la **Console d’administration**.

Après avoir ajouté des informations d'identification, vous pouvez les sélectionner sur les pages de configuration au lieu de les entrer manuellement à chaque fois. En outre, vous pouvez ajouter des informations d'identification à partir de n'importe quelle page de configuration les utilisant. Les informations d'identification ajoutées aux pages de configuration sont automatiquement ajoutées à la page *Gestion des informations d'identification***.**

1. Accédez à la page *Gestion des informations d'identification* :
   a. Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
3. Sur le formulaire *Ajouter des informations d'identification*, spécifiez les propriétés des informations d'identification :

> **REMARQUE:** vous pouvez également accéder à ce formulaire à partir des pages qui utilisent les informations d'identification, comme la page *Détails sur la planification de découverte*. Les informations d'identification ajoutées à ces pages de configuration sont automatiquement ajoutées à la liste *Gestion des informations d'identification*.

Option	Description
Nom	Nom unique pour les informations d'identification. Ce nom s’affiche dans la liste *Gestion des informations d’identification* et dans les listes déroulantes de sélection des informations d’identification de la page *Détails sur les étiquettes LDAP*. Ce nom est utilisé pour l’identification dans la **Console d’administration**, et ne fait pas partie des informations d’identification sur le périphérique cible.
Type	Classement des informations d'identification. Sélectionnez **Utilisateur/mot de passe LDAP** pour spécifier les informations d’identification LDAP qui incluent les noms d’utilisateur et les mots de passe.
Utilisateur ou Domaine\Utilisateur	Le nom d’utilisateur requis pour les informations d’identification. **Tip:** **CONSEIL:** le format `Domaine\Utilisateur` est parfois obligatoire pour certaines configurations Windows.

Option	Description
Mot de passe	Le mot de passe requis pour les informations d'identification.
Afficher les caractères	Affiche les caractères dans le champ *Mot de passe* sur le formulaire *Ajouter des informations d'identification*. Cette option n'est disponible que lorsque vous ajoutez des informations d'identification. Si vous êtes en train de modifier des informations d'identification, les caractères du mot de passe ne s'affichent pas.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir sur les informations d'identification.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les informations d'identification s'affichent dans la liste *Gestion des informations d'identification* **et peuvent être sélectionnées dans les sections des composants qui les utilisent.**

Ajout et modification des informations d'identification Google Workspace

Pour simplifier la gestion des informations d'identification Google Workspace utilisées dans les sections Inventaire, Distribution, Rédaction de scripts et Service Desk, ajoutez les informations d'identification applicables à la page *Gestion des informations d'identification*.

L'appliance peut accéder à un domaine Google Workspace à l'aide des API Google. Les composants gérés par l'appliance suivants peuvent être authentifiés via l'API Google :

- **Découverte et inventaire des appareils Google Workspace** : Cela inclut à la fois les Chromebooks et les appareils mobiles gérés par un domaine Google Workspace (anciennement G Suite). Ce type d'authentification nécessite les éléments suivants :
  - Vous disposez d'un domaine Google Workspace avec prise en charge de la gestion des appareils Chrome.
  - Vous avez un compte d'administrateur utilisateur Google, qui est membre du domaine. Le rôle de super utilisateur doit être attribué à ce compte.
  - Vous avez un compte Google que vous pouvez utiliser comme compte de développeur dans cette procédure. Ce compte n'a pas besoin d'être identique au compte d'administrateur, pas plus qu'il n'a besoin d'être membre de Google Entreprise ou de l'éducation.
- **E-mail entrant en attente du Service Desk** : Inclut les comptes de messagerie qui font partie d'un compte Google Workspace ou d'un compte Gmail public. Ce type d'authentification nécessite les éléments suivants :
  - Vous avez un compte Gmail.
  - Les éléments suivants s'appliquent à votre compte de service :
    - Le compte Gmail appartient à un domaine Google Workspace.
    - Vous disposez d'un compte d'administrateur utilisateur Google membre du domaine. Le rôle de super administrateur doit lui être attribué.
  - Vous avez un compte Google que vous pouvez utiliser comme compte de développeur dans cette procédure. Ce compte n'a pas besoin d'être identique au compte d'administrateur, pas plus qu'il n'a besoin d'être membre de Google Entreprise ou de l'éducation.

Pour chacun de ces types de composants, l'appliance prend en charge les méthodes d'authentification suivantes par une API Google. La méthode que vous choisissez dépend des composants qui utilisent les informations d'identification Google Workspace et de la préférence ou du rôle de l'administrateur de l'appliance.

- L'**Authentification de compte de service** consiste en une clé de compte de service associée à un ID client unique. Un super administrateur Google Workspace peut utiliser l'ID client pour autoriser le compte de service à accéder à une ressource à l'échelle du domaine.
  - # **Il s'agit d'une méthode recommandée pour la découverte et l'inventaire de Chromebook et des appareils mobiles.**
  - # Elle nécessite une étape de configuration par un super administrateur à l'aide de la console Google Workspace.
  - # Elle accorde un accès à l'échelle du domaine à un type de ressource spécifique. Dans le cas des e-mails de la file d'attente du Service Desk, cela signifie que le compte de service est autorisé à accéder à n'importe quelle boîte de réception de messagerie. L'administrateur doit s'assurer qu'il n'est utilisé qu'avec l'e-mail du Service Desk souhaité.
- L'**Authentification du client OAuth** consiste en un ID client OAuth utilisé avec un secret client pour demander et accorder l'accès à une ressource Google particulière à l'aide d'un flux de travail basé sur un navigateur.
  - # **Il s'agit d'une méthode recommandée pour l'intégration des e-mails entrants de la file d'attente du Service Desk.**
  - # Le navigateur utilisé pour configurer les informations d'identification dans le système **Console d'administration** doit se connecter à l'appliance à l'aide d'un nom d'hôte considéré comme public (aucun domaine privé).
  - # Il peut être utilisé avec des comptes Gmail publics.

Commencez par créer un ou plusieurs comptes de service Google Workspace ou identifiants OAuth, le cas échéant. Après avoir ajouté des informations d'identification, vous pouvez les sélectionner sur les pages de configuration au lieu de les entrer manuellement à chaque fois. En outre, vous pouvez ajouter des informations d'identification à partir de n'importe quelle page de configuration les utilisant. Les informations d'identification ajoutées aux pages de configuration sont automatiquement ajoutées à la page *Gestion des informations d'identification***. L'appliance ne valide pas les informations d'identification Google OAuth stockées à mesure que vous les saisissez, mais si vous essayez d'enregistrer des modifications à l'aide d'informations d'identification non valides, une erreur se produit.**

1. Créez et configurez un projet Google Cloud Platform.
   a. Connectez-vous à votre compte de développeur à l'adresse https://console.cloud.google.com.
   b. Attribuez un nouveau nom et un nouvel ID au projet.
   c. Activez l'API Admin SDK et/ou l'API Gmail, le cas échéant.
2. **Informations d'identification du compte de service uniquement.**
   a. Tout en restant connecté à la console Google Cloud, sélectionnez *IAM & Admin*.
   b. Créez un compte de service avec le nom et la description souhaités.
   c. Ajoutez une clé de compte de service et enregistrez le fichier de clé JSON.
   d. Notez l'ID client OAuth 2 du compte de service pour une utilisation ultérieure.
3. **Informations d'identification OAuth uniquement.**
   a. Tout en étant toujours connecté à la console Google Cloud, sélectionnez *API & Services*, puis accédez à l'*écran de consentement OAuth*.
   b. Si le compte de développeur fait partie du même domaine Google Workspace que les ressources auxquelles vous accédez, sélectionnez *Interne* ou *Externe*.
   c. Créez une application et spécifiez son nom, l'adresse e-mail du support technique et l'adresse e-mail de contact du développeur.
   d. Ajoutez les champs d'application suivants :
      # **Découverte et inventaire des appareils uniquement :**
      - https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.device.chromeos
      - https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.device.mobile

- https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.user

Messagerie de la file d'attente du Service Desk uniquement :

- https://www.googleapis.com/auth/gmail.modify

e. Créez une information d'identification et sélectionnez ID client OAuth.

f. Choisissez *Application Web* comme type d'application.

g. Attribuez un nom au client.

h. Fournissez l'URI suivant : `https://<nom_hôte_appliance>/common/authorize.php`, où `nom_hôte_appliance` est le nom d'hôte de l'appliance Console d'administration.

i. Enregistrez l'ID client et le code secret pour une utilisation ultérieure.

4. **Informations d'identification du compte de service uniquement (facultatif).** Déléguez une autorité à l'échelle du domaine à un compte de service. Cette étape nécessite un accès super administrateur à la console d'administration de Google Workspace.

> **REMARQUE:** Lorsque vous autorisez la portée de modification Gmail à un compte de service, l'accès à ce compte de service est accordé pour toutes les boîtes aux lettres du domaine. Assurez-vous que les informations d'identification de la clé de compte de service sont protégées en conséquence.

a. Connectez-vous à la console d'administration Google à l'adresse https://admin.google.com/.

b. Sous **Sécurité** > **Accès et contrôle de données** > **Contrôles API** > **Gérer la délégation à l'échelle du domaine**, créez une nouvelle délégation et fournissez l'ID client du compte de service que vous avez créé dans 2.

c. Ajoutez les champs d'application suivants :

Découverte et inventaire des appareils uniquement :

- https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.device.chromeos
- https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.device.mobile
- https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.user

Messagerie de la file d'attente du Service Desk uniquement :

- https://www.googleapis.com/auth/gmail.modify

5. Accédez à la page *Gestion des informations d'identification* :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Informations d'identification**.

6. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

7. Sur le formulaire *Ajouter des informations d'identification*, spécifiez les propriétés des informations d'identification :

Option	Description
Nom	Nom unique pour les informations d'identification. Ce nom apparaît dans la liste *Gestion des informations d'identification* et dans les listes déroulantes de sélection des informations d'identification, dans les sections des composants, comme la section Script. Ce nom est utilisé pour l'identification dans la **Console d'administration**, et ne fait pas partie des informations d'identification.

Option	Description
Type	Classement des informations d'identification. Sélectionnez **Google Workspace** ou **Gmail**, le cas échéant.

8. **Informations d'identification du compte de service uniquement.** Alors que vous êtes toujours sur le formulaire *Ajouter des informations d'identification*, spécifiez les propriétés des informations d'identification :

Option	Description
Compte de service	Sélectionnez cette option.
Compte d'usurpation d'identité	• **Découverte et inventaire des appareils uniquement :** Adresse e-mail d'un administrateur ayant accès aux appareils dans la console d'administration Google. • **Messagerie de la file d'attente du Service Desk uniquement :** Adresse e-mail à partir de laquelle vous pouvez recevoir des e-mails entrants.
Clé du compte de service	Accédez au fichier JSON obtenu dans 2.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir sur les informations d'identification.

9. **Informations d'identification OAuth uniquement.** Alors que vous êtes toujours sur le formulaire *Ajouter des informations d'identification*, spécifiez les propriétés des informations d'identification :

Option	Description
OAuth	Sélectionnez cette option.
ID client	Votre ID client d'API de développeur Google obtenu dans 3.
Code secret	Votre code secret client d'API de développeur Google obtenu dans 3.
Afficher les caractères	Affiche les caractères dans le champ *Code secret* sur le formulaire *Ajouter des informations d'identification*. Cette option n'est disponible que lorsque vous ajoutez des informations d'identification. Si vous êtes en train de modifier des informations d'identification, les caractères dans le champ *Code secret* ne s'affichent pas.
Autoriser les informations d'identification	Cliquez, connectez-vous et accordez l'accès au compte Google souhaité sur la page qui s'affiche. • **Découverte et inventaire des appareils uniquement :** Compte d'un administrateur

Option	Description
	ayant accès aux appareils dans la console d'administration Google. • **Messagerie de la file d'attente du Service Desk uniquement :** Adresse e-mail à partir de laquelle vous pouvez recevoir des e-mails entrants.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir sur les informations d'identification.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

    Les informations d'identification peuvent être sélectionnées dans les sections des composants qui les utilisent.

Ajout et modification des informations d'identification SNMP

Pour simplifier la gestion des informations d'identification SNMP utilisées dans les sections Inventaire, Distribution et Script, ajoutez ces informations d'identification à la page *Gestion des informations d'identification*.

- Vous disposez des informations requises pour l'authentification SNMP.
- Vous disposez des privilèges Administrateur dans la **Console d'administration**.

Après avoir ajouté des informations d'identification, vous pouvez les sélectionner sur les pages de configuration au lieu de les entrer manuellement à chaque fois. En outre, vous pouvez ajouter des informations d'identification à partir de n'importe quelle page de configuration les utilisant. Les informations d'identification ajoutées aux pages de configuration sont automatiquement ajoutées à la page *Gestion des informations d'identification***.**

1. Accédez à la page *Gestion des informations d'identification* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
3. Sur le formulaire *Ajouter des informations d'identification*, entrez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Nom unique pour les informations d'identification. Ce nom apparaît dans la liste *Gestion des informations d'identification* et dans les listes déroulantes de sélection des informations d'identification, dans les sections des composants, comme la section Script. Ce nom est utilisé pour l'identification dans la **Console d'administration**, et ne fait pas partie des informations d'identification.

Option	Description
Type	Classement des informations d'identification. Sélectionnez **SNMP** pour préciser les informations d'identification SNMP.

4. Pour SNMP v1 ou v2c, fournissez les informations suivantes :

Option	Description
SNMP v1 ou v2c	Informations d'identification SNMP qui n'utilisent pas l'authentification ou le chiffrement.
Chaîne de la communauté	Pour SNMP v1 ou v2c, la chaîne de la communauté à interroger. Le nom proposé par défaut est **Public**. La chaîne publique est requise pour SNMP v1 ou v2c.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir sur les informations d'identification.

5. Pour SNMP v3, fournissez les informations suivantes :

Option	Description
SNMP v3	Informations d'identification SNMP qui nécessitent une authentification et des algorithmes de chiffrement pour augmenter la sécurité.
Nom de sécurité	Pour SNMP v3, le nom du compte d'utilisateur USM (modèle de sécurité basé sur l'utilisateur). Vous devez configurer ce compte ainsi que tout mot de passe requis pour l'authentification et le chiffrement sur les périphériques cibles.
Niveau de sécurité	Pour SNMP v3, le niveau de sécurité. Ces niveaux de sécurité sont : • **authPriv** : niveau de sécurité v3 SNMP maximal, basé sur l'authentification et le chiffrement. Pour utiliser ce niveau, vous devez spécifier tous les paramètres de confidentialité et d'authentification SNMP v3. • **authNoPriv** : niveau de sécurité SNMP v3 intermédiaire, basé sur l'authentification uniquement. Les communications ne sont pas chiffrées. Pour utiliser ce niveau, vous devez spécifier les paramètres d'authentification. • **noAuthNoPriv** : niveau de sécurité SNMP v3 minimal. Les communications ne sont pas chiffrées.
Mot de passe d'authentification	Pour SNMP v3, le mot de passe utilisé pour authentifier les communications lorsque les niveaux de sécurité **authPriv** ou **authNoPriv** sont sélectionnés. Ce mot de passe est associé

Option	Description
	à l'utilisateur USM et doit être défini sur les périphériques cibles.
Protocole	Pour SNMP v3, le protocole utilisé pour les communications. Les protocoles incluent : • **SHA** : Secure hash algorithm, algorithme SHA-1. • **MD5** : Message Digest 5. Plus rapide que SHA, mais considéré comme moins sécurisé.
Mot de passe de confidentialité	Pour SNMP v3, le mot de passe utilisé pour authentifier les communications lorsque le niveau de sécurité **authPriv** est sélectionné. Ce mot de passe est associé à l'utilisateur USM et doit être défini sur les périphériques cibles.
Protocole	Pour SNMP v3, le protocole utilisé pour le mot de passe de confidentialité. Les protocoles incluent : • **DES** : Data Encryption Standard. Cet algorithme, d'une taille de clé de 56 bits, est considéré comme moins sécurisé que AES. • **AES** : Advanced Encryption Standard. L'appliance prend en charge une taille de clé de 128 bits.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir sur les informations d'identification.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les informations d'identification peuvent être sélectionnées dans les sections des composants qui les utilisent.

Ajout et modification des informations d’identification Microsoft Office 365 OAuth

Pour utiliser facilement les informations d’identification Office 365 dans la communication par e-mail de Service Desk, ajoutez-les à la page *Gestion des informations d’identification*.

- Vous devez disposer d’un compte Office 365 et créer une application Microsoft Active Directory dans Microsoft Azure avec un ID Client et un code secret. Pour plus d'informations, visitez le site https://docs.microsoft.com/en-us/azure/active-directory/develop/howto-create-service-principal-portal.
- Vous disposez des privilèges Administrateur dans la **Console d’administration**.

Après avoir ajouté des informations d’identification, vous pouvez les sélectionner sur les pages de configuration au lieu de les entrer manuellement à chaque fois. En outre, vous pouvez ajouter des informations d'identification à partir de n'importe quelle page de configuration les utilisant. Les informations d'identification ajoutées aux pages de configuration sont automatiquement ajoutées à la page *Gestion des informations d'identification*. L’appliance ne valide pas les informations d’identification Office 365 stockées à mesure que vous les saisissez, mais si vous essayez d’enregistrer des modifications à l’aide d’informations d’identification non valides, une erreur se produit.

REMARQUE: Cette fonctionnalité est uniquement disponible lorsque l'accès SSL (sécurisé) à l'appliance est activé. Pour plus d'informations, voir Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance.

1. Accédez à la page *Gestion des informations d'identification* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
3. Sur le formulaire *Ajouter des informations d'identification*, spécifiez les propriétés des informations d'identification :

Option	Description
Nom	Nom unique pour les informations d'identification. Ce nom est affiché dans la liste *Gestion des informations d'identification* et dans les listes déroulantes de sélection des informations d'identification, dans les sections des composants, comme les paramètres d'e-mail du Service Desk. Ce nom est utilisé pour l'identification dans la **Console d'administration**, et ne fait pas partie des informations d'identification.
Type	Classement des informations d'identification. Sélectionnez **Office365 OAuth** pour spécifier les informations d'identification pour Office 365.
ID client	Votre ID client Office 365.
Code secret	Votre code secret Office 365.
Afficher les caractères	Affiche les caractères dans le champ *Code secret* sur le formulaire *Ajouter des informations d'identification*. Cette option n'est disponible que lorsque vous ajoutez des informations d'identification. Si vous êtes en train de modifier des informations d'identification, les caractères dans le champ *Code secret* ne s'affichent pas.
Type de clients Azure AD	Sélectionnez votre type de clients Azure AD parmi les options disponibles. Le type de clients doit correspondre à celui sélectionné lors de l'enregistrement de votre application Azure AD sur le portail d'administration Azure AD. • **Comptes Microsoft multiclients et personnels - Par défaut** : utilisez cette option pour accorder l'accès à la plus large gamme d'identités Microsoft et pour activer la multitenancy. Tous les utilisateurs disposant d'un compte professionnel, scolaire ou personnel Microsoft peuvent accéder à votre application ou API à l'aide de ces informations d'identification. Cela s'applique aux écoles et aux entreprises

Option	Description
	qui utilisent Office 365 ainsi qu'aux comptes personnels qui sont utilisés pour se connecter à des services tels que Xbox ou Skype. Il s'agit du paramètre par défaut. • **Annuaire Azure AD - Multiclient** : utilisez cette option pour accorder l'accès aux utilisateurs professionnels ou éducatifs et pour activer la multitenancy. Tous les utilisateurs disposant d'un compte professionnel ou scolaire Microsoft peuvent utiliser votre application ou API. Cela inclut les écoles et les entreprises qui utilisent Office 365. • **Comptes personnels Microsoft uniquement** : utilisez cette option pour accorder l'accès aux comptes personnels utilisés pour se connecter à des services tels que Xbox ou Skype. • **Annuaire organisationnel uniquement (client unique)** : utilisez cette option pour accorder l'accès aux utilisateurs associés à votre organisation.
Autoriser les informations d'identification	Cliquez, connectez-vous et accordez l'accès au compte Office 365 souhaité sur la page qui s'affiche.
URL de point de terminaison Azure AD	Utilisez cette option pour sélectionner l'URL du portail Azure requise en fonction de la région.
URL de point de terminaison Azure AD - Partager l'URL Azure	Utilisez cette option pour sélectionner l'URL du portail Azure requise en fonction de la région.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir sur les informations d'identification.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les informations d'identification peuvent être sélectionnées dans les sections des composants qui les utilisent.

Affichage de l'utilisation des informations d'identification

Vous pouvez afficher l'utilisation des informations d'identification sur la page *Gestion des informations d'identification*.

- Des informations d'identification ont été ajoutées à la page *Gestion des informations d'identification*. Voir Gestion des informations d'identification.
- Vous disposez des privilèges Administrateur dans la **Console d'administration**.

1. Accédez à la page *Gestion des informations d'identification* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance,

sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Informations d'identification**.

Les composants qui utilisent des informations d'identification s'affichent dans la colonne *En cours d'utilisation***.**

2. Pour trier cette liste, sélectionnez **Type** dans la liste déroulante *Afficher par*, au-dessus du tableau.

Création de rapports à partir de la liste de gestion des informations d'identification

Si les abonnements de l'historique sont configurés de manière à conserver les informations d'identification, vous pouvez générer des rapports qui indiquent quand ces informations d'identification ont été créées, modifiées ou supprimées.

- Des informations d'identification ont été ajoutées à l'appliance et s'affichent sur la page *Gestion des informations d'identification*.
- Les abonnements à l'historique sont configurés pour conserver les informations d'identification. Voir Configuration de l'historique des objets.

Lorsque vous créez des rapports à partir de la page *Gestion des informations d'identification*, vous pouvez inclure des renseignements sur les informations d'identification, telles que le nom, le type, la date de création et les informations sur l'utilisation. Toutefois, les détails sur l'authentification tels que le mot de passe ou le code secret ne sont pas inclus dans ces rapports.

REMARQUE: si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez créer des rapports sur les informations d'identification pour chacune des organisations.

1. Accédez à la page *Gestion des informations d'identification* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Créer un rapport**.
3. Sur la page *Détails du rapport*, entrez un nom pour le rapport.
4. Sélectionnez les paramètres de rapport supplémentaires, puis cliquez sur **Enregistrer**. Voir Créer des rapports à partir de pages de listes.

   Le rapport s'affiche dans la liste Rapports.
5. Pour générer le rapport, sélectionnez un format dans la colonne *Générer un rapport*.

Exportation des informations d'identification

Vous pouvez exporter la liste des informations d'identification ou sélectionner des informations d'identification apparaissant sur la page *Gestion des informations d'identification*.

Des informations d'identification ont été ajoutées à l'appliance et s'affichent sur la page *Gestion des informations d'identification*.

Vous pouvez exporter les renseignements sur les informations d'identification, telles que le nom, le type, la date à laquelle les informations d'identification ont été modifiées et les informations sur l'utilisation. Les détails sur l'authentification, tels que le mot de passe ou le Code secret, ne peuvent pas être exportés.

REMARQUE: si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez exporter des informations sur les informations d'identification pour chacune des organisations.

1. Accédez à la page *Gestion des informations d'identification* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Exporter**, puis choisissez d'exporter toutes les informations d'identification ou uniquement les informations d'identification sélectionnées, puis sélectionnez le format des informations exportées.
3. Ouvrez ou enregistrez le fichier exporté.

Suppression des informations d'identification

Vous pouvez supprimer les informations d'identification à condition qu'elles ne soient pas en cours d'utilisation dans un des composants, comme Inventaire, Distribution ou Script.

- Les informations d'identification ont été supprimées de tous les composants qui les utilisent. Voir Affichage de l'utilisation des informations d'identification.
- Vous disposez des privilèges Administrateur dans la **Console d'administration**.

1. Accédez à la page *Gestion des informations d'identification* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Informations d'identification**.
2. Cochez la case à gauche des informations d'identification à supprimer.

   REMARQUE: si des informations d'identification sont en cours d'utilisation, un message d'erreur s'affiche. Vous ne pouvez pas supprimer des groupes d'informations d'identification si des informations d'identification sélectionnées sont en cours d'utilisation.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Configuration des actifs

Vous pouvez configurer autant d'actifs et de types d'actifs que nécessaire.

À propos du composant Gestion des actifs

Le composant Gestion des actifs regroupe des actifs et des types d'actifs (modèles). Il vous permet de gérer les actifs qui ont été ajoutés automatiquement lors de l'inventaire et ceux que vous avez ajoutés manuellement.

Les types d'actifs proposés par défaut sont les suivants : Périphérique, Centre de coûts, Service, Licence, Emplacement, Logiciel et Fournisseur. Vous pouvez créer autant de types d'actifs personnalisés que vous en avez besoin. Voir Personnalisation des types d'actifs.

Avec le composant Gestion des actifs, vous pouvez :

- **Gérer des actifs tout au long de leur cycle de vie**. Effectuez le suivi des logiciels et des autres éléments de leur mise en place à leur retrait final (approvisionnement, déploiement, utilisation et fin de vie), ou suivez des périphériques tels que les imprimantes, les périphériques réseau et les téléphones. Voir Identification des actifs à suivre.
- **Gérer la conformité des licences logicielles**. Déterminez le nombre de licences que vous possédez, ainsi que le nombre de copies d'applications installées sur les périphériques. Les options permettant de gérer la conformité des licences ne sont pas les mêmes pour les éléments de l'inventaire *du catalogue de logiciels* et ceux de la page d'inventaire des *logiciels*. Voir Configuration de la conformité des licences.
- **Assurer le suivi des données**. Suivez les bons de commande (BC) en entrant chaque BC comme un actif et en le reliant aux articles achetés, reçus et distribués. Voir Ajouter des actifs de licence à l'inventaire de la page Logiciels.
- **Suivre les actifs physiques**. Faites un suivi des actifs physiques, tels que du matériel et des logiciels informatiques, ainsi que d'autres ressources physiques comme, par exemple, le mobilier de bureau. Vous pouvez contrôler le mode d'utilisation de ces éléments ainsi que l'état de leurs garanties. Voir Gestion des actifs physiques et logiques.
- **Suivre les actifs logiques**. Surveillez les actifs logiques, tels que les emplacements géographiques, les centres de coûts, les services, les fournisseurs, et ainsi de suite. Les rapports sont généralement basés sur les actifs logiques. Ce type d'actif permet, par exemple, de répondre à des questions du type « Combien de périphériques ce service détient-il ? » et « À quel moment les licences achetées auprès d'un fournisseur de logiciels expirent-elles ? ». Voir Gestion des actifs physiques et logiques.
- **Établir et suivre les relations entre les actifs**. Créez des relations d'égal à égal et parent-enfant entre les actifs. Cela permet de suivre des actifs en fonction de leur BC, emplacement, service, projet ou tout autre critère. Voir Établissement de relations entre les champs d'actifs.

Utilisation du tableau de bord de gestion des actifs

Le tableau de bord de gestion des actifs offre une vue d'ensemble des actifs gérés de l'organisation sélectionnée (si applicable), ou de l'appliance.

Si le composant Organisation est activé sur l'appliance et que vous êtes connecté à la Console d'administration (`http://`**nom_hôte_appliance**`/admin`), le tableau de bord de gestion des actifs affiche des informations concernant l'organisation sélectionnée. Lorsque vous êtes connecté à la Console d'administration système (`http://`**nom_hôte_appliance**`/system`), le tableau de bord de gestion des actifs affiche des informations relatives à l'appliance, communes à toutes les organisations.

Tip: **CONSEIL:** l'appliance met à jour les widgets de résumé à intervalle régulier. Vous pouvez mettre à jour la plupart des widgets à tout moment, en cliquant sur le bouton **Actualiser**, dans l'angle supérieur droit de la page : . Pour mettre à jour la plupart des widgets individuellement, placez le pointeur au-dessus et cliquez sur le bouton **Actualiser**. Certains widgets peuvent nécessiter des étapes supplémentaires.

À propos des widgets du tableau de bord de gestion des actifs

Les widgets du tableau de bord de gestion des actifs fournissent des aperçus des actifs gérés pour l'organisation ou l'appliance en fonction de la sélection.

Cette section décrit les widgets disponibles sur le *Tableau de bord de gestion des actifs*. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les widgets affichent les informations de l'organisation sélectionnée au niveau Administration et pour l'appliance au niveau Système.

Ce tableau de bord présente une vue d'ensemble de l'utilisation de vos actifs. Utilisez-le pour passer rapidement en revue l'état de vos actifs et rechercher tous les indicateurs pouvant améliorer la configuration de vos actifs. Par exemple, vous pouvez vous concentrer sur la façon dont les licences logicielles sont utilisées et identifier les logiciels qui nécessitent le renouvellement de leur licence.

Widget	Description
Actifs par type	Ce widget affiche un graphique en anneau, où chaque section du graphique indique le pourcentage de vos actifs par type d'actif, comme périphérique, logiciel, emplacement, licence, etc. En plaçant le curseur au-dessus de chaque section du graphique, le pourcentage des actifs correspondant au type sélectionné s'affiche.
Actifs par état	Ce widget affiche un graphique en anneau, où chaque section du graphique indique le pourcentage de vos actifs selon leur état, à savoir Actif, Supprimé, Manquant, ou autre. En plaçant le curseur au-dessus de chaque section du graphique, le pourcentage s'affiche pour les actifs dont l'état est sélectionné.
Coûts ($) des licences non utilisées par produit	Ce widget affiche un graphique à barres, où chaque barre représente le coût des licences non utilisées pour chaque produit. Vous pouvez utiliser cette information pour réattribuer ou annuler les licences non utilisées, et rediriger vos ressources là où elles sont le plus nécessaires.
Conformité des licences	Si vous avez créé des actifs de licence pour le logiciel, ce widget affiche le nombre de périphériques équipés d'un logiciel sous licence spécifique, ainsi que le nombre de licences disponibles. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée. Les actifs de licence peuvent être créés pour les applications répertoriées sur la page *Logiciel* et la page *Catalogue de logiciels*, et le mode de licence pour les applications doit être *Licence par unité* ou *Entreprise* pour que les informations apparaissent sur ce widget. Les applications avec d'autres types de licence, tels que *Shareware*, *Freeware* ou licences *Non spécifiées*, ne s'affichent pas sur ce widget. Ce widget est fourni à titre d'information uniquement. L'appliance n'assure pas le respect de la conformité des licences. Ainsi, l'appliance n'empêche pas l'installation d'un logiciel sur des périphériques gérés par des agents alors que la licence a expiré ou que le logiciel est, d'une manière ou d'une autre, non conforme.

Widget	Description
	Les couleurs suivantes identifient des niveaux de seuil : • **Rouge** : le nombre de licences utilisées atteint ou dépasse le seuil critique. • **Orange** : le nombre de licences utilisées atteint ou dépasse le seuil d'avertissement, mais est inférieur au seuil critique. • **Vert** : le nombre de licences utilisées est inférieur au seuil d'avertissement. Pour modifier les niveaux de seuil, reportez-vous à la section Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation. Pour plus d'informations sur la gestion des actifs de licence, voir Gestion de l'inventaire.
Titres des logiciels	Ce widget affiche les logiciels, définis dans le catalogue de logiciels, les plus installés sur les périphériques infogérés. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Éditeurs de logiciels	Ce widget affiche les éditeurs définis dans le catalogue de logiciels qui ont le plus de logiciels installés sur les périphériques infogérés. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Actifs par emplacement	Ce widget affiche un diagramme en anneau, où chaque section du diagramme indique le pourcentage de vos actifs par emplacement. En plaçant le curseur au-dessus de chaque section du graphique, le pourcentage s'affiche pour les actifs dont l'emplacement est sélectionné.
Logiciel installé mais non utilisé depuis 60 jours	Ce widget affiche un graphique à barres, où chaque barre représente un titre de logiciel et le nombre correspondant d'instances de ce produit qui n'ont pas été utilisées au cours des 60 derniers jours. Vous pouvez utiliser cette information pour déterminer si ces titres sont nécessaires, pour réaffecter ou désinstaller les logiciels inutilisés et pour rediriger votre ressources là où elles sont le plus nécessaires.
Maintenance des licences logicielles sur le point d'expirer	Ce widget affiche un graphique à barres verticales, où chaque barre représente le nombre de licences logicielles qui sont sur le point d'expirer au cours de la période donnée.
Maintenance des licences logicielles ayant expiré	Ce widget affiche un graphique en anneau représentant la proportion de licences ayant expiré

Widget	Description
	et de licences actives. En plaçant le curseur au-dessus de chaque section du diagramme, vous affichez le pourcentage des licences logicielles ayant expiré ou en cours, en fonction de la sélection.
Contrats sur le point d'expirer	Ce widget affiche un graphique à barres verticales, où chaque barre représente le nombre de contrats qui sont sur le point d'expirer au cours de la période donnée.
Contrats ayant expiré	Ce widget affiche un graphique en anneau représentant la proportion de contrats ayant expiré et de contrats en cours. En plaçant le curseur au-dessus de chaque section du diagramme, vous affichez le pourcentage des contrats en cours ou ayant expiré, en fonction de la sélection.
Configuration des licences logicielles	Si vous configurez des actifs de licence pour des logiciels et spécifiez le type de licence (site, abonnement ou unité, par exemple), cette information s'affiche dans ce widget. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.

Personnalisation du tableau de bord de gestion des actifs

Vous pouvez personnaliser le tableau de bord de gestion des actifs pour afficher ou masquer les widgets, en fonction de vos besoins.

1. Accédez au *tableau de bord de gestion des actifs*.
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis cliquez sur **Tableau de bord**.
2. Survolez le widget, puis cliquez sur l'un des boutons suivants :

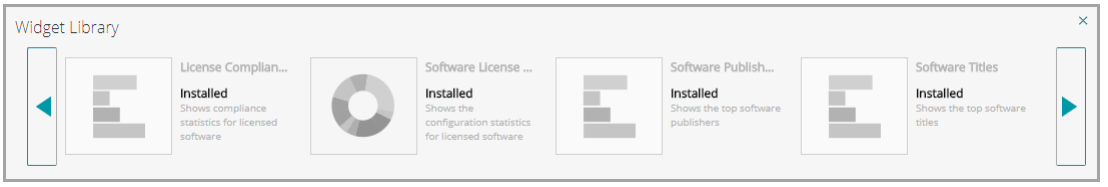
   # : permet d'actualiser les informations du widget.

   # : permet d'afficher les informations relatives au widget.

   # : Supprimez le widget.

   # : permet de redimensionner le widget.

   # : permet de faire glisser le widget pour le repositionner sur la page.
3. Cliquez sur le bouton **Personnaliser** situé en haut à droite de la page pour afficher les widgets disponibles.



4. Pour afficher un widget qui est masqué, cliquez sur **Installer**.

À propos de la gestion des actifs

Les actifs sont des entités contenant des informations au sujet des périphériques, des licences logicielles et d'autres éléments que vous avez l'intention de gérer. Les actifs sont basés sur des types d'actifs, c'est-à-dire sur des modèles servant à les créer.

Différence entre les informations d'actif et d'inventaire

Les informations d'actifs et d'inventaire se distinguent par leur mode de collecte et de gestion.

Le tableau ci-après compare les informations d'actif et d'inventaire :

Élément	Composant Actif	Composant Inventaire
Lieu d'affichage des informations	Dans la section *Actifs*.	Dans la section *Inventaire*.
Type d'information infogérée	Les informations d'actif vous renseignent sur les périphériques, les logiciels, les licences, les actifs physiques, les actifs logiques et les relations entre ces différents éléments.	Les informations d'inventaire vous renseignent sur les périphériques et les logiciels, les processus, les programmes de démarrage et les services exécutés sur les périphériques infogérés. Le catalogue de logiciels contient des informations complémentaires au sujet des applications classées dans les catégories *Découvert* ou *Non découvert*.
Mode de gestion des informations	Les informations d'actifs sont statiques et changent seulement lorsque vous importez de nouvelles données ou que vous les modifiez manuellement. Les actifs de périphériques dérogent à cette règle, car ils sont mis à jour lorsque des périphériques infogérés envoient leurs informations d'inventaire. Dans le cas des actifs de licence, toutefois, le nombre d'installations ou de sièges est mis à jour lorsque les périphériques infogérés renvoient des données à l'appliance. L'historique de l'actif est stocké sur l'appliance et affiché dans la **Console d'administration** ; il reste associé	Les informations d'inventaire sont automatiquement générées et remplacées chaque fois que des périphériques infogérés renvoient des données à l'appliance.

Élément	Composant Actif	Composant Inventaire
	à l'actif jusqu'à la suppression de ce dernier.	
Mode de suivi des licences	Le composant Gestion des actifs permet de gérer la conformité des licences logicielles ainsi que les actifs physiques et logiques.	Sur la page *Logiciels*, les informations d'inventaire précisent le nombre d'actifs logiciels, mais pas le nombre de licences. Sur la page *Catalogue de logiciels*, les informations sur la licence sont affichées à condition d'avoir associé les actifs de licence aux applications.

Identification des actifs à suivre

L'une des premières tâches de la configuration de la gestion des actifs consiste à identifier les actifs à suivre.

Les feuilles de calcul contiennent souvent des détails sur les actifs, par exemple la date d'achat, les coordonnées du fournisseur, les clés du produit, les détails des licences et les informations sur le périphérique. Tous ces détails peuvent être intégrés dans le suivi des actifs.

Vous pouvez importer des informations sur les actifs dans le composant Gestion des actifs afin de créer des actifs qui pourront être gérés et suivis par l'appliance. Vous pouvez également configurer des relations entre les actifs importés pour rendre ces informations encore plus utiles. Par exemple, vous pouvez créer des actifs de licence et de fournisseur, les associer aux périphériques, puis identifier rapidement les périphériques liés à une licence ou à un fournisseur. Pour plus d'informations sur l'importation des actifs, consultez Importation des données de licence dans les fichiers CSV.

Afficher les actifs et rechercher des informations sur les actifs

Vous pouvez afficher les actifs et rechercher des informations en fonction de vos besoins.

1. Accédez à la liste *Actifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Actifs**.
2. Pour effectuer une recherche dans tous les types d'actifs à l'aide de la recherche avancée :
   a. Dans la liste déroulante *Afficher par*, sélectionnez **Tous les éléments**.
   b. Cliquez sur l'onglet **Filtre** au-dessus de la liste pour afficher le panneau *Recherche avancée*.
   c. Spécifiez les critères de recherche.

      Par exemple, pour effectuer une recherche dans tous les actifs dont le fournisseur est Smith, spécifiez les critères suivants :

      `Fournisseur | contient | Smith`

   d. Cliquez sur **Rechercher**.

      Cela a pour effet d'afficher les actifs de tout type (notamment Périphérique, Licence, Logiciel et Fournisseur) correspondant aux critères.

REMARQUE: Vous pouvez enregistrer les critères de recherche appliqués. Cliquez sur le bouton **Enregistrer le filtre**, puis ajoutez le nom du filtre dans la boîte de dialogue **Enregistrer le filtre sous**.

3. Pour rechercher un actif dans tous les types d'actifs à l'aide de la recherche simple, dans le champ **Rechercher dans la liste**, saisissez le contenu complet ou partiel du champ contenu dans l'actif que vous souhaitez rechercher. Par exemple, si vous voulez trouver un actif dont le code-barres contient zz, saisissez-le dans le champ, puis appuyez sur Entrée.

   Les actifs qui correspondent aux critères s'affichent.

4. Pour appliquer la recherche à un type d'actif particulier :
   a. Dans la liste déroulante *Afficher par*, sélectionnez **Type d'actif** > **Type d'actif**.
   b. Cliquez sur l'onglet **Filtre** au-dessus de la liste de droite pour afficher le panneau *Filtre*.
   c. Spécifiez les critères de recherche.

      Par exemple, pour rechercher des actifs de licence qui arrivent à expiration le mois prochain, sélectionnez le type d'actif Licence dans la liste déroulante *Afficher par***, puis spécifiez les critères suivants :**

   `Date d'expiration | aura lieu au cours des prochain(e)s | 2 mois`

   d. Cliquez sur **Rechercher**.

      Cela a pour effet d'afficher les actifs de licence dont la date arrive à expiration dans les 2 mois qui suivent.

REMARQUE: Vous pouvez enregistrer les critères de recherche appliqués. Cliquez sur le bouton **Enregistrer le filtre**, puis ajoutez le nom du filtre dans la boîte de dialogue **Enregistrer le filtre sous**.

Ajout de code-barres aux actifs

Vous pouvez afficher les actifs et rechercher des informations en fonction de vos besoins.

Spécifiez un ou plusieurs marquages de code-barres pour le type de l'actif pour lequel vous souhaitez spécifier des codes-barres. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou personnaliser des types d'actifs.

1. Accédez à la page *Détails de l'actif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Actifs**.
   c. Cliquez sur le nom d'un actif.
2. Sous *Codes-barres*, cliquez sur **+**, et indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Données de code-barres	Le numéro du code-barres. Les numéros de code-barres sont toujours uniques, ils ne peuvent pas être partagés entre plusieurs actifs. Toutefois, il est possible qu'un actif partage un code-barres avec un actif archivé.
Nom du code-barres	Le marquage de code-barres associé à ce type d'actif. Il ne peut y avoir qu'un seul code-barres du même type par actif.

Option	Description
Format du code-barres	Le format du code-barres. Par exemple, UPC-A, Code 11 ou UPC-E.

Vous pouvez ajouter autant de code-barres que nécessaire.

3. Facultatif. Pour voir des informations supplémentaires à propos de chaque marquage de code-barres, comme sa première ou dernière date analysée, dans la zone *Code-barres*, cliquez sur **Afficher toutes les colonnes**. Pour revenir à l'affichage précédent avec moins de colonnes par code-barres, cliquez sur **Afficher moins de colonnes**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modification de propriétaires de périphériques

Vous pouvez modifier les propriétaires des actifs et périphériques selon vos besoins.

Cette rubrique décrit le processus de modification des propriétaires de périphériques à l'aide de la liste d'actifs. Vous pouvez également modifier les propriétaires de périphériques à l'aide de la page *Détails de l'actif* ou *Détails du périphérique*.

1. Accédez à la liste *Actifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Actifs**.
2. Dans la liste déroulante *Afficher par*, sélectionnez **Type d'actif > Appareil > Sous-types d'appareils**.
3. Dans la liste *Actifs*, sélectionnez un ou plusieurs périphériques que vous souhaitez attribuer à un propriétaire spécifique.
4. Sélectionnez **Choisir une action** > **Attribuer à**.
5. Dans la boîte de dialogue *Attribuer à* qui s'affiche, cliquez sur *Non attribué(s)* et sélectionnez un compte d'utilisateur que vous souhaitez affecter en tant que propriétaire des actifs choisis.

   La liste qui s'affiche indique le nom complet, le nom de compte et l'adresse e-mail de chaque utilisateur.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

   La boîte de dialogue *Attribuer à* **se ferme et la liste** *Actifs* **est actualisée, montrant le nom du propriétaire de l'actif dans la colonne** *Nom du cessionnaire***.**
7. Ajoutez d'autres colonnes associées aux propriétaires à la liste *Actifs*.
   a. Dans la liste *Actifs*, cliquez sur ⚙.
   b. Sélectionnez l'une des options suivantes, selon les besoins, pour afficher ces colonnes dans la liste *Actifs* : **ID de connexion du cessionnaire**, **E-mail du cessionnaire**, **Domaine du cessionnaire**, **Code budget du cessionnaire**, **Emplacement du cessionnaire**, **Rôle du cessionnaire** ou **Paramètres régionaux du cessionnaire**.

      Les colonnes sélectionnées s'affichent dans la liste *Actifs***.**
8. Si vous avez modifié le propriétaire d'un périphérique, vous pouvez observer cette modification sur la liste *Périphériques*.
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Périphériques**.
   b. Dans la liste *Périphériques*, observez la colonne *Nom du cessionnaire* de la ligne contenant le périphérique dont vous avez modifié le propriétaire.

      La colonne *Nom du cessionnaire* **affiche le nom du propriétaire du périphérique**

Tip: **CONSEIL:** vous pouvez également modifier le propriétaire de l'actif ou du périphérique sur la page *Détails de l'actif* ou *Détails du périphérique*.

Affichage et configuration des paramètres de cycle de vie des actifs

À l'exception des emplacements, chaque type d'actif peut présenter un état indiquant son utilisation ou son objet, tel qu'Actif, Supprimé, Expiré, ou autres.

Pour configurer les paramètres de cycle de vie des actifs applicables, votre rôle d'utilisateur doit disposer d'une autorisation en écriture *Cycle de vie des actifs*. Pour afficher les paramètres de cycle de vie des actifs, une autorisation en lecture est suffisante. Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, voir Gestion des rôles organisationnels et des rôles d'utilisateur.

Utilisez la page *Paramètres de cycle de vie des actifs* pour afficher la liste des entrées d'état d'actif existantes, et pour en ajouter de nouvelles, selon les besoins.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Exécutez l'une des étapes suivantes :
   - **Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur Gestion des actifs, puis sur Actifs.**
   - **Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur Gestion des actifs, puis sur Contrats.**
   - **Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur Gestion des actifs, puis sur Licences.**
3. Sur la page de listes qui s'affiche, sélectionnez **Choisir une action** > **Configurer les paramètres de cycle de vie**.

   Tip: **CONSEIL:** vous pouvez modifier rapidement un état d'actif en sélectionnant l'actif dans la page de listes, en cliquant sur **Choisir une action** > **Modifier l'état de l'actif** et en sélectionnant l'état approprié dans la boîte de dialogue *Modifier l'état de l'actif*. L'accès à cette commande nécessite une autorisation en écriture *Actifs*, *Contrats* ou *Licences*, selon le cas. Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, voir Gestion des rôles organisationnels et des rôles d'utilisateur.

   La page *Paramètres de cycle de vie des actifs* **s'affiche.**
4. Sur la page *Paramètres de cycle de vie des actifs*, sous *État de l'actif*, consultez la liste des états d'actif par défaut.

   Les états d'actif par défaut suivants sont disponibles :

   # **Actif(s)** : Tout actif qui est déployé, actif ou en cours d'utilisation.

   # **Supprimé** : Actif qui n'est plus disponible pour l'utilisation.

   # **Expiré** : Actif de licence ou de contrat de logiciel ayant expiré.

   # **En stock** : Actif récemment reçu.

   # **Manquant** : Tout actif qui ne peut pas être localisé.

   # **Réparation** : Actif qui est en réparation.

   # **Réservé** : Actif qui est mis de côté pour une personne ou une utilisation spécifique.

   # **Hors service** : Tout actif qui a atteint sa fin de vie ou qui n'est plus utilisé.

   # **Volé** : Actif qui a été signalé comme volé.
5. Ajoutez, supprimez ou modifiez un état d'actif personnalisé.

   Tip: **CONSEIL:** les états d'actif par défaut ne peuvent pas être modifiés ou supprimés.

Pour ajouter un nouvel état d'actif, cliquez sur +, spécifiez le *nom* et la *description* de l'état d'actif, et cliquez sur **Ajouter**.

Pour supprimer un état d'actif personnalisé, dans la ligne contenant l'état d'actif, cliquez sur .

Pour modifier un état d'actif personnalisé, dans la ligne contenant l'état d'actif, cliquez sur , et modifiez le *nom* et/ou la *description* de l'état d'actif, selon le cas.

6. Si vous avez apporté des modifications sur la page *Paramètres de cycle de vie des actifs*, cliquez sur **Enregistrer**. Sinon, cliquez sur **Annuler** pour revenir à la page précédente.

Ajout et personnalisation des types d'actifs, et gestion des informations sur les actifs

Vous pouvez ajouter ou créer autant de types d'actifs personnalisés que nécessaire. Vous pouvez également gérer des données en temps réel sur les actifs en analysant votre réseau à intervalles réguliers.

En outre, vous pouvez ajouter des sous-types à vos types d'actifs. Les sous-types d'actifs vous permettent de suivre les propriétés des actifs, comme les niveaux de toner ou d'encre dans les imprimantes.

À propos des types d'actifs

Les types d'actifs sont des modèles permettant de créer des actifs. Les types d'actifs contiennent les champs et les autres informations nécessaires pour définir les actifs.

Les types d'actifs proposés par défaut sont les suivants : Périphérique, Centre de coût, Service, Licence, Contrat, Emplacement, Achat, Logiciel et Fournisseur. Vous pouvez ajouter des types d'actifs personnalisés en fonction de vos besoins.

En outre, vous pouvez ajouter des sous-types d'actifs et des champs personnalisés pour n'importe quel type d'actif. Cela vous sera particulièrement utile pour collecter des informations supplémentaires sur les actifs périphériques autres que les ordinateurs, comme les imprimantes. Voir À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques.

Personnalisation des types d'actifs

Vous pouvez renommer, créer et supprimer les champs d'un type d'actif si nécessaire. La personnalisation d'un type d'actif est conservée lors des mises à jour de l'appliance.

À propos du changement du nom et du type des champs d'un type d'actif

Lorsque vous renommez le champ d'un type d'actif, ce champ est renommé dans tous les actifs de ce type. Les valeurs du champ renommé sont conservées.

Cependant, si vous changez le **Type** en un type qui ne prend pas en charge les données déjà entrées dans un champ, les données seront perdues. Par exemple, un champ peut être nommé *Numéro de modèle*, être de *type Texte* et afficher la valeur A123. Si vous changez le *Type Texte* en *Numéro*, le système ne peut pas convertir A123 en un numéro valide. Le champ *Numéro de modèle* prend alors la valeur 0.

À propos de l'ajout et de la suppression de champs d'actifs

Lorsque vous ajoutez un champ à un type d'actif, ce champ est disponible pour tous les actifs de ce type. De la même manière, si vous supprimez un champ d'actif personnalisé, ce champ et toutes les valeurs qui y sont entrées sont supprimés de tous les actifs de ce type.

Par exemple, si vous avez créé un champ personnalisé nommé *Numéro de série du BIOS* pour le type d'actif Périphérique, ce champ est disponible pour tous les types d'actifs Périphérique. Cependant, si vous supprimez le champ d'actif personnalisé *Numéro de série du BIOS*, ce champ et toutes les valeurs qui y sont entrées sont supprimés de tous les types d'actifs Périphérique.

La suppression d'un champ d'actif a pour effet de retirer l'association d'actifs de tous les actifs qui pointent vers le champ supprimé.

Ajouter ou personnaliser des types d'actifs

Vous pouvez avoir autant de types d'actifs personnalisés que vous le souhaitez. De plus, vous pouvez créer des champs personnalisés de tout type d'actif. Lorsque vous créez un champ personnalisé d'un type d'actif, ce champ devient disponible pour tous les actifs de ce type.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez ajouter et personnaliser des types d'actifs pour chacune des organisations.

1. Accédez à la page *Détails du type d'actif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Types d'actifs**.
   c. Pour afficher la page *Détails du type d'actif*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'un type d'actif.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Ajoutez ou changez le nom, selon le cas, dans le champ *Nom*.

   Tip: **CONSEIL:** il existe d'autres options pour les types d'actifs de périphérique et de licence. Reportez-vous aux sections À propos de la personnalisation du type d'actif Périphérique et Personnaliser le type d'actif de licence.

3. **Tous les types d'actifs à l'exception des emplacements**. Dans le champ *État de l'actif par défaut*, sous l'onglet *Général*, saisissez un état d'actif par défaut ou un état personnalisé (si de tels états existent).

   Une installation par défaut de l'appliance inclut les états d'actif suivants :

   # **Actif(s)** : Tout actif qui est déployé, actif ou en cours d'utilisation.

   # **Supprimé** : Actif qui n'est plus disponible pour l'utilisation.

   # **Expiré** : Actif de licence ou de contrat de logiciel ayant expiré.

   # **En stock** : Actif récemment reçu.

   # **Manquant** : Tout actif qui ne peut pas être localisé.

   # **Réparation** : Actif qui est en réparation.

   # **Réservé** : Actif qui est mis de côté pour une personne ou une utilisation spécifique.

   # **Hors service** : Tout actif qui a atteint sa fin de vie ou qui n'est plus utilisé.

   # **Volé** : Actif qui a été signalé comme volé.

4. Si vous voulez autoriser les utilisateurs qui n'ont pas le rôle d'administrateur à supprimer des actifs de ce type, sélectionnez l'option **Restreindre la suppression au rôle d'administrateur intégré**. Cette option est désactivée par défaut. Seuls les administrateurs peuvent configurer cette option. Pour les autres types d'utilisateurs, ce champ s'affiche sur la page, mais il est désactivé.

Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.

5. Si vous souhaitez que les actifs de ce type affichent leur emplacement dans les détails de l'actif, sélectionnez l'option **Afficher les paramètres d'emplacement**. Cette option est désactivée par défaut.
6. **Champs d'actif**. Dans le champ *État de l'actif d'archive par défaut*, entrez un état d'actif que vous souhaitez attribuer automatiquement à un périphérique lorsqu'il est archivé.
7. Si vous voulez que les instances de ce type d'actif utilise des codes-barres, spécifiez un ou plusieurs marquages dans l'onglet *Marquages de code-barres*.

   Tout actif de ce type que vous créez aura des marquages de code-barres disponibles pour la configuration. Par exemple, si vous spécifiez un numéro d'entreprise et un numéro d'actif Dell, les codes-barres identifiés avec ces deux marquages seront disponibles pour la sélection à la page *Détail de l'actif*, **lorsque vous créez ou modifiez un actif de ce type d'actif.**

   Pour ajouter un code-barres, cliquez sur +, saisissez le nom du code-barres, puis cliquez sur Enregistrer.

8. Dans l'onglet *Champs d'actif*, cliquez sur +.

   Une nouvelle ligne apparaît.
9. Indiquez les informations suivantes :

Élément	Description
Nom	Nom du champ d'actif personnalisé, par exemple Code d'actif, Date d'achat, Ligne d'adresse Bâtiment 1. Ce nom apparaît dans le formulaire utilisé pour créer des actifs pour le type d'actif sélectionné.
Valeurs disponibles	Valeurs qui apparaissent dans les champs contenant des listes de valeurs. Ce champ est activé lorsque vous choisissez **Sélection unique** ou **Sélection multiple** dans la liste déroulante *Type*. Si vous optez pour **Sélection unique** ou **Sélection multiple**, vous devez entrer au moins une valeur dans ce champ. Si nécessaire, séparez chaque valeur par une virgule.
Valeurs par défaut	Valeur qui apparaît par défaut dans le champ. Si vous choisissez **Sélection unique** ou **Sélection multiple** dans la liste déroulante *Type*, vous devez saisir l'une des valeurs figurant dans le champ *Valeurs disponibles*.
Obligatoire	Caractère obligatoire ou facultatif. Si cette case est cochée, les utilisateurs doivent renseigner le champ lorsqu'ils créent des actifs du type sélectionné.

Élément	Description
Type	Type de champ. Les types de champs comprennent : • **Pièce jointe** : champ permettant aux utilisateurs d'ajouter des pièces jointes à un actif. • **Devise** : champ utilisé pour les valeurs monétaires. • **Catalogue de logiciels** : champ permettant aux utilisateurs d'associer l'actif à une application figurant dans le catalogue de logiciels. • **Éditeur** : permet à l'utilisateur d'associer les informations d'éditeur d'une application à la ressource. • **Date** : champ utilisé pour les informations du calendrier. • **Étiquette** : champ permettant aux utilisateurs d'associer une étiquette à l'actif. • **Lien** : champ utilisé pour les liens Internet. Les liens doivent correspondre à des adresses URL valides, comme **https://www.quest.com/fr-fr**. • **Paramètres régionaux** : champ permettant à l'utilisateur d'associer des paramètres régionaux à un actif. • **Sélection multiple** : champ affichant une liste dans laquelle il est possible de sélectionner plusieurs valeurs. Chaque valeur est limitée à 255 caractères. • **Remarques** : champ utilisé pour indiquer des informations supplémentaires. • **Nombre** : champ utilisé pour les valeurs numériques exprimées sous la forme de nombres entiers. • **Parent** : champ permettant à l'actif de pointer vers le même type d'actif dans une relation enfant-parent. Par exemple, vous pouvez autoriser les types Emplacement à avoir une connexion parente, permettant à « New York » de pointer vers un emplacement « Amérique du Nord ». Cela peut ensuite être utilisé dans le système de production de rapports pour répertorier tous les actifs en Amérique du Nord. • **Sélection unique** : champ affichant une liste de valeurs dans laquelle il n'est possible de

Élément	Description
	sélectionner qu'une seule valeur. Chaque valeur est limitée à 255 caractères. • **Texte** : champ destiné à du texte supplémentaire. Le champ ne doit pas contenir plus de 255 caractères. • **Horodatage** : champ utilisé pour ajouter une date et une heure à l'enregistrement. • **Utilisateur** : champ utilisé pour associer des enregistrements d'utilisateur à l'actif. • **Actifs Type d'actif** : champ utilisé pour indiquer des relations entre des types d'actifs.
Sélection multiple	Indique si le champ d'actif pointe vers d'autres actifs. Une case est activée lorsque vous sélectionnez **Actifs Type d'actif** dans la liste déroulante *Type*. Cochez la case pour que ce champ personnalisé puisse pointer vers plusieurs enregistrements. Par exemple, vous pouvez souhaiter qu'un champ pointe vers plusieurs périphériques approuvés pour une licence particulière. Dans ce cas, cochez la case. En revanche, pour créer un champ à relation unique, dans le cas d'une imprimante réservée à un service, désactivez la case. **REMARQUE:** lorsque vous créez un actif, ce champ est renseigné avec les actifs disponibles correspondant au type d'actif défini. Le champ reste vie en l'absence d'actifs correspondant au type défini.
Section	**Actifs de licence uniquement**. L'onglet sur lequel ce champ s'affiche sur la page *Détails de la licence* : *Général*, *Achat*, *Maintenance*, *Associé*, *Personnalisé* ou *Notes*. Pour plus d'informations sur les onglets figurant sur la page *Détails de la licence*, voir Ajout ou modification des licences.
Section Périphérique	**Actifs de périphérique uniquement**. Emplacement, sur la page *Détails sur le périphérique*, où est reporté le champ. Par exemple, si vous créez un sous-type d'actif Imprimante avec un champ nommé *Niveau de Toner*, vous devez sélectionner *Matériel*, car ce champ est associé au matériel d'impression. Toutefois, vous pouvez choisir n'importe quelle section dans la liste déroulante, pour tous les champs.

10. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne, puis cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Facultatif : ajouter des sous-types d'actifs et des types d'actifs. Voir Ajouter des sous-types d'actifs et sélectionner les préférences de la page Détails sur le périphérique.

À propos de la personnalisation du type d'actif Périphérique

Quasiment toutes les données d'actifs de périphériques, qu'elles soient affichées dans les onglets *Actifs* ou *Inventaire*, proviennent de la section *Actifs*.

Les seules informations d'actif ou d'inventaire de périphérique qui proviennent de la section *Inventaire* sont les données du *Champ d'inventaire mappé* et du *Champ d'actif correspondant*. Les valeurs de ces champs sont recueillies chaque fois que des périphériques sont inventoriés. Lors de l'inventaire, l'appliance détermine si les périphériques disposent déjà d'actifs mappés. Si aucun actif n'est trouvé, l'appliance en crée un.

Le type de données par défaut pour le *Champ d'inventaire mappé* est le **Nom du système** ; le type de données par défaut pour le *Champ d'actif correspondant* est le **Nom**. Toutefois, si vous réinstallez les images de vos systèmes, les informations relatives à l'ancien nom du système sont perdues pour le composant Gestion des actifs. Pour éviter cela, utilisez plutôt les numéros de série du BIOS, les adresses IP, les adresses MAC ou quelque chose de similaire pour assurer le suivi.

Vous pouvez importer des données d'actifs de périphérique ou les modifier manuellement à tout moment dans la *section Actifs*.

CAU **MISE EN GARDE: si vous modifiez le type d'actif par défaut, vous perdez l'historique de l'actif préalable au changement, car l'appliance crée automatiquement des actifs avec les nouvelles informations. Si vous envisagez de modifier les valeurs par défaut, prenez cette décision dès que possible dans le processus de configuration.**

Exemple : Ajouter des champs personnalisés au type d'actif Périphérique

Cet exemple décrit comment ajouter des champs au type d'actif Périphérique et comment sélectionner ces derniers dans le *Champ d'inventaire mappé* et le *Champ d'actif correspondant*.

1. Accédez à la page *Détails du type d'actif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Types d'actifs**.
   c. Cliquez sur le type d'actif **Périphérique**.
2. Dans l'onglet **Champs d'actif**, cliquez sur le bouton **Ajouter**, sur la droite de la page : +.

   Une nouvelle ligne apparaît.
3. Indiquez les informations suivantes :
   a. Dans le champ *Nom*, entrez le Numéro de série du BIOS.
   b. Dans la liste déroulante *Type*, sélectionnez **Texte**.
4. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne, puis ajoutez une ligne :
   a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** : +.

      Une nouvelle ligne apparaît.
   b. Entrez les informations suivantes pour la nouvelle ligne :

      Dans le champ *Nom*, entrez Numéro de série.

   Dans la liste déroulante *Type*, sélectionnez **Texte**. Réservez le *Type* **Nombre** aux champs dans lesquels vous effectuez des calculs. L'utilisation du *Type* **Nombre** risque de supprimer les premiers zéros d'un numéro de série.
5. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne, puis ajoutez une ligne :
   a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** : +.

      Une nouvelle ligne apparaît.
   b. Entrez les informations suivantes pour la nouvelle ligne :

Dans le champ *Nom*, entrez Date d'achat.

Dans la liste déroulante *Type*, sélectionnez **Texte**.

6. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne, puis ajoutez une ligne :
   a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** : +.

      Une nouvelle ligne apparaît.

   b. Entrez les informations suivantes pour la nouvelle ligne :

      Dans le champ *Nom*, entrez Emplacement.

   Dans la liste déroulante *Type*, sélectionnez **Emplacement de l'actif**.
7. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne.
8. Dans l'onglet **Général**, dans la liste déroulante *Champ d'inventaire mappé*, remplacez la valeur par **Numéro de série du BIOS**.
9. Dans le *Champ d'actif correspondant*, sélectionnez **Numéro de série**.
10. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Établissement de relations entre les champs d'actifs

Vous pouvez modifier des types d'actifs pour établir des relations entre actifs et les suivre de façon groupée.

Ces relations peuvent être:

- D'égal à égal, tel qu'une imprimante et un périphérique.
- Parent-enfant, tel qu'un centre de coûts et les périphériques qui lui sont associés.

Exemple : Ajouter des champs au type d'actif Emplacement montre comment créer une relation parent-enfant avec des emplacements en ajoutant un champ pour le type d'actif d'emplacement.

Exemple : Ajouter des champs au type d'actif Emplacement

Vous pouvez ajouter des champs au type d'actif Emplacement si nécessaire.

1. Accédez à la page *Détails du type d'actif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Types d'actifs**.
   c. Cliquez sur le type d'actif **Emplacement**.
2. Dans l'onglet **Champs d'actif**, cliquez sur le bouton **Ajouter**, sur la droite de la page : +.

   Une nouvelle ligne apparaît.
3. Dans le champ *Nom*, entrez Emplacement du parent.
4. Dans la liste déroulante *Type*, sélectionnez **Parent**.
5. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne, puis cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Lorsque vous ouvrez un actif Emplacement, le champ *Relation de parenté* apparaît dans la page *Détails de l'actif*.

Ajouter des relations de parenté aux actifs d'emplacement

Des relations parents-enfants peuvent être utiles pour la gestion des actifs, notamment des actifs d'emplacement.

Ajoutez des champs personnalisés *Emplacement du parent* comme indiqué à la section Exemple : Ajouter des champs au type d'actif Emplacement.

Lors de l'ajout de relations de parenté, commencez par le niveau le plus élevé (niveau parent) dans la relation.

1. Accédez à la liste *Actifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Actifs**.
2. **Facultatif** : dans la liste déroulante *Afficher par*, qui s'affiche au-dessus du tableau à droite, sélectionnez **Type d'actif** > **Emplacement**.

   La vue se limite aux actifs d'emplacement.
3. Si l'actif d'emplacement du niveau le plus élevé (niveau parent) n'existe pas, créez-le :
   a. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle** > **Emplacement** pour accéder à la page *Détails de l'actif d'emplacement*.
   b. Entrez le nom du nouveau champ. Par exemple, Western Division.
   c. Laissez l'*emplacement du parent* défini sur **Non attribué**, puis cliquez sur **Enregistrer** pour accéder à la page *Actifs*.

   REMARQUE: le champ *Emplacement du parent* est un champ personnalisé créé par l'utilisateur.
4. Si l'actif de deuxième niveau existe, sélectionnez-le. Dans le cas contraire, créez-le :
   a. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle** > **Emplacement** pour accéder à la page *Détails de l'actif d'emplacement*.
   b. Entrez le nom du nouvel actif. Par exemple, San Jose.
   c. Pour cet exemple, sélectionnez **Western Division** comme *emplacement du parent*. Si vous avez de nombreux actifs d'emplacements, entrez les premiers caractères dans le champ *Filtre*, afin de limiter les choix disponibles dans le champ *Emplacement du parent*.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Créez autant d'actifs d'emplacements que vous en avez besoin.

   Vous pourriez, par exemple, prévoir des actifs d'emplacements pour chaque bâtiment d'un campus ou pour chaque armoire dans un centre de données.

Supprimer des types d'actifs

Vous pouvez supprimer les types d'actifs à condition qu'aucun actif ne soit associé à ces types.

Vous disposez de types d'actifs associés à aucun actif.

1. Accédez à la liste *Types d'actifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Types d'actifs**.
2. Cliquez sur la case à cocher en regard d'un type d'actif.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

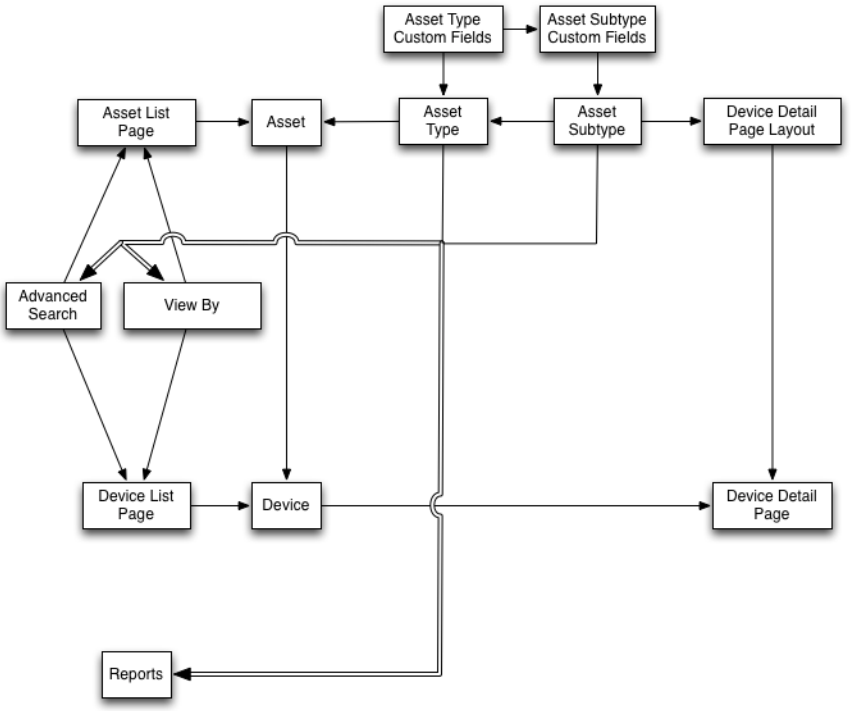
À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques

Les sous-types d'actifs sont des sous-catégories d'actifs que vous pouvez ajouter à n'importe quel type d'actif, y compris aux types d'actifs personnalisés. Cela vous permet, dans l'inventaire de l'appliance, d'identifier et de gérer des sous-types d'actifs, comme les actifs de périphérique tels que les ordinateurs, les imprimantes, les routeurs et les actifs logiciels s'exécutant sous Windows, Mac ou Linux.

Les sous-types d'actifs héritent des champs des types d'actifs. Vous pouvez ajouter des champs personnalisés pour permettre au processus d'inventaire de l'appliance de collecter les informations pertinentes sur les sous-types d'actifs. Par exemple, vous pouvez ajouter le sous-type d'actif **Imprimante** au type d'actif **Périphérique**. Vous pouvez ensuite ajouter un champ personnalisé pour le sous-type **Imprimante**, par exemple *Toner*. Le champ *Toner* sera ensuite disponible dans les actifs de périphériques, dans le sous-type *Imprimante*.

REMARQUE: pour permettre à l'appliance de renseigner les champs de sous-types d'actifs à partir des périphériques sans agent, vous devez attribuer le sous-type d'actif approprié lorsque le périphérique est configuré, obtenir l'identifiant d'objet qui convient (OID) et mapper cet identifiant au champ de sous-type dans la page *Détails de la configuration d'inventaire SNMP*. Vous ne pouvez pas ajouter ou modifier de sous-types de périphériques SNMP après les avoir configurés. Voir Obtention d'une liste d'identifiants objets (OID) à l'aide de la Console d'administration.

En outre, vous pouvez choisir d'afficher ou de masquer les détails apparaissant pour chaque sous-type d'actif de périphérique sur la page *Détails sur le périphérique*. Par exemple, vous pouvez masquer les informations qui ne sont pas utiles pour les imprimantes, telles que *Programmes installés*, *Logiciel détecté* et *Logiciel mesuré*, à partir de la page d'actifs *Détails sur le périphérique* avec le sous-type **Imprimante**.



Workflow pour l'utilisation des sous-types d'actifs avec les périphériques SNMP

Pour utiliser des sous-types d'actifs, vous devez les ajouter, ainsi que tous les champs personnalisés que vous désirez utiliser, à vos types d'actifs. Pour renseigner les champs avec les données des périphériques SNMP (Simple Network Management Protocol), vous pouvez également ajouter des identifiants d'objets (OID) aux champs personnalisés.

Le workflow pour l'utilisation des sous-types d'actifs avec les périphériques SNMP inclut les tâches suivantes :

1. Ajoutez un sous-type d'actif de périphérique au type d'actif et ajoutez des champs personnalisés au sous-type. Voir Ajouter des sous-types d'actifs et sélectionner les préférences de la page Détails sur le périphérique.
2. Ajoutez des actifs utilisant le type d'actif ou le sous-type d'actif. Voir Attribuer ou modifier les sous-types d'actifs Périphériques à partir de la page Périphériques.

   IMPORTANT: vous devez attribuer le sous-type d'actif approprié lors de la configuration du périphérique. Vous ne pouvez pas ajouter ou modifier de sous-types de périphériques SNMP après les avoir configurés.

3. **Facultatif** : renseigner les champs :

   # Pour permettre au système de renseigner les champs avec les données des périphériques SNMP, vous devez obtenir les identifiants d'objets (OID) à utiliser dans les champs personnalisés, ajouter le champ aux périphériques sans agent sur la page *Détails de la configuration d'inventaire SNMP*, sélectionner le sous-type d'actifs puis ajouter les informations OID pour ces champs. Voir Obtention d'une liste d'identifiants objets (OID) à l'aide de la Console d'administration.

   # Mettez à jour manuellement les champs en fonction de vos besoins. Voir Mettre à jour les champs d'actifs personnalisés manuellement.

Ajouter des sous-types d'actifs et sélectionner les préférences de la page Détails sur le périphérique

Vous pouvez ajouter des sous-types d'actifs à n'importe quel type d'actif, y compris aux types d'actifs personnalisés. Vous pouvez également ajouter des champs personnalisés pour chaque sous-type d'actif.

En outre, vous pouvez choisir quels champs afficher sur la page *Détails sur le périphérique*, ainsi que les sections dans lesquelles vous souhaitez que ces champs apparaissent. Cela vous permet de personnaliser la page *Détails sur le périphérique* et de mettre en exergue les informations les plus importantes.

REMARQUE: si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous devez gérer les sous-types d'actifs individuellement pour chaque organisation.

1. Accédez à la page *Détails du type d'actif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Types d'actifs**.
   c. Pour afficher la page *Détails du type d'actif*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'un type d'actif.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Dans l'onglet *Sous-types*, cliquez sur **Ajouter un sous-type**.

REMARQUE: dans une installation par défaut, les actifs de périphérique comprennent deux sous-types d'actifs pour les imprimantes : *Imprimante laser : Couleur* et *Imprimante laser : Monochrome*. Chacun de ces sous-types fournit un ensemble commun de champs qui s'appliquent à la plupart des imprimantes. L'appliance est également fournie avec un ensemble de modèles d'imprimantes pour les modèles d'imprimantes compatibles SNMP standard, basés sur ces sous-types d'actifs. Vous pouvez modifier ces modèles ou en ajouter de nouveaux, selon les besoins. Lorsque vous appliquez un modèle d'imprimante à un périphérique, les données définies dans le modèle, telles que les niveaux de toner ou les descriptions, sont recueillies pour l'imprimante lors du prochain cycle d'inventaire. Pour plus d'informations, voir À propos des modèles d'imprimante.

La page *Détails du sous-type d'actif* **s'affiche. La section** *Champs hérités* **affiche les champs qui ont été ajoutés au type d'actif et sont donc disponibles pour le sous-type d'actif. Les** *champs hérités* **sont masqués par défaut. Vous devez cliquer sur le lien** *Champs hérités* **pour afficher le champ.**

3. Dans la section supérieure, fournissez les informations suivantes et choisissez si vous voulez définir le sous-type d'actif comme sous-type par défaut.

Option	Description
Nom	Nom du sous-type d'actif. Ce nom apparaît dans la liste de la page des *Détails du type d'actif*.
Par défaut	Indique si vous désirez utiliser le sous-type d'actif sélectionné comme sous-type par défaut pour les nouveaux actifs. Si vous cochez cette case, les nouveaux actifs du type sélectionné seront automatiquement classés dans ce sous-type d'actif. Vous pouvez remplacer ce paramètre à tout moment.

4. Dans la section *Champs de sous-type*, cliquez sur **Ajouter** dans la ligne d'en-tête, à droite du tableau : +.
5. Indiquez les informations suivantes :

Élément	Description
Nom	Nom du sous-type d'actif. Ce nom identifie le sous-type d'actif dans la page des *Détails de l'actif*.
Valeurs disponibles	Valeurs qui apparaissent dans les champs contenant des listes de valeurs. Ce champ est activé lorsque vous choisissez **Sélection unique** ou **Sélection multiple** dans la liste déroulante *Type*. Si vous optez pour **Sélection unique** ou **Sélection multiple**, vous devez entrer au moins une valeur dans ce champ. Si nécessaire, séparez chaque valeur par une virgule.
Valeurs par défaut	Valeur qui apparaît par défaut dans le champ. Si vous choisissez **Sélection unique** ou **Sélection multiple** dans la liste déroulante *Type*, vous devez saisir l'une des valeurs figurant dans le champ *Valeurs disponibles*.
Obligatoire	Caractère obligatoire ou facultatif. Si cette case est cochée, les utilisateurs doivent renseigner le champ lorsqu'ils créent des actifs du type sélectionné.

Élément	Description
Type	Type de champ. Les types de champs comprennent : • **Pièce jointe** : champ permettant aux utilisateurs d'ajouter des pièces jointes à un actif. • **Devise** : champ utilisé pour les valeurs monétaires. • **Catalogue de logiciels** : champ permettant aux utilisateurs d'associer l'actif à une application figurant dans le catalogue de logiciels. • **Éditeur** : permet à l'utilisateur d'associer les informations d'éditeur d'une application à la ressource. • **Date** : champ utilisé pour les informations du calendrier. • **Étiquette** : champ permettant aux utilisateurs d'associer une étiquette à l'actif. • **Paramètres régionaux** : champ permettant à l'utilisateur d'associer des paramètres régionaux à un actif. • **Lien** : champ utilisé pour les liens Internet. Les liens doivent correspondre à des adresses URL valides, comme **https://www.quest.com/fr-fr**. • **Sélection multiple** : champ affichant une liste dans laquelle il est possible de sélectionner plusieurs valeurs. Chaque valeur est limitée à 255 caractères. • **Remarques** : champ utilisé pour indiquer des informations supplémentaires. • **Nombre** : champ utilisé pour les valeurs numériques exprimées sous la forme de nombres entiers. • **Parent** : champ permettant à l'actif de pointer vers le même type d'actif dans une relation enfant-parent. Par exemple, vous pouvez autoriser les types Emplacement à avoir une connexion parente, permettant à « New York » de pointer vers un emplacement « Amérique du Nord ». Cela peut ensuite être utilisé dans le système de production de rapports pour répertorier tous les actifs en Amérique du Nord. • **Sélection unique** : champ affichant une liste de valeurs dans laquelle il n'est possible de

Élément	Description
	sélectionner qu'une seule valeur. Chaque valeur est limitée à 255 caractères. • **Texte** : champ destiné à du texte supplémentaire. Le champ ne doit pas contenir plus de 255 caractères. • **Horodatage** : champ utilisé pour ajouter une date et une heure à l'enregistrement. • **Utilisateur** : champ utilisé pour associer des enregistrements d'utilisateur à l'actif. • **Actifs Type d'actif** : champ utilisé pour indiquer des relations entre des types d'actifs.
Sélection multiple	Indique si le champ d'actif pointe vers d'autres actifs. Une case est activée lorsque vous sélectionnez **Actifs Type d'actif** dans la liste déroulante *Type*. Cochez la case pour que ce champ personnalisé puisse pointer vers plusieurs enregistrements. Par exemple, vous pouvez souhaiter qu'un champ pointe vers plusieurs périphériques approuvés pour une licence particulière. Dans ce cas, cochez la case. En revanche, pour créer un champ à relation unique, dans le cas d'une imprimante réservée à un service, désactivez la case. **REMARQUE:** lorsque vous créez un actif, ce champ est renseigné avec les actifs disponibles correspondant au type d'actif défini. Le champ reste vie en l'absence d'actifs correspondant au type défini.
Section Périphérique	Emplacement, sur la page *Détails sur le périphérique*, où est reporté le champ. Par exemple, si vous créez un sous-type d'actif Imprimante avec un champ nommé *Niveau de Toner*, vous devez sélectionner *Matériel*, car ce champ est associé au matériel d'impression. Toutefois, vous pouvez choisir n'importe quelle section dans la liste déroulante, pour tous les champs.

6. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne.
7. Pour les sous-types d'actifs Périphériques, choisissez les informations que vous désirez afficher ou masquer sur la page *Détails sur le périphérique* :
   a. Faites défiler la page jusqu'à *Sous-type, Détails sur le périphérique : Afficher/masquer les sections*.
   b. Cochez les cases en regard des éléments que vous voulez afficher.

      Pour un sous-type d'imprimante, vous pouvez afficher les *Informations d'inventaire* **comme** *Matériel*, *Imprimantes*, *Interfaces réseau* **et** *Données SNMP***.**

   c. Décochez les cases en regard des éléments que vous voulez masquer.

      Pour un sous-type d'imprimante, vous pouvez masquer les sections *Logiciel* **et** *Dell Command | Monitor*, **car elles ne sont pas pertinentes pour les imprimantes.**
8. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Pour permettre au système de renseigner automatiquement les champs personnalisés avec les données de la page *Détails sur le périphérique*, vous devez obtenir les identifiants d'objets appropriés et mapper les OID des champs. Voir :

- Mappage des identifiants objets aux champs du tableau d'inventaire
- Obtention d'une liste d'identifiants objets (OID) à l'aide de la Console d'administration

Pour mettre à jour manuellement les champs personnalisés, accédez à la page *Détails de l'actif*. Voir Mettre à jour les champs d'actifs personnalisés manuellement.

Modifier les sous-types d'actifs

Vous pouvez modifier les sous-types d'actifs en fonction de vos besoins. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous devez modifier les sous-types d'actifs individuellement pour chaque organisation.

1. Accédez à la page *Détails du type d'actif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Types d'actifs**.
   c. Cliquez sur le nom d'un type d'actif pour afficher la page *Détails sur le type d'actif*.
2. Dans l'onglet *Sous-type*, cliquez sur le bouton **Modifier** en regard du sous-type que vous souhaitez modifier : .

   La page *Détails du sous-type d'actif* **s'affiche. Pour plus d'informations sur les options disponibles pour les sous-types d'actifs, consultez Ajouter des sous-types d'actifs et sélectionner les préférences de la page Détails sur le périphérique.**
3. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne, puis cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Configurer un sous-type d'actif comme sous-type par défaut

Pour attribuer automatiquement de nouveaux actifs à un sous-type, vous pouvez définir un sous-type d'actif comme sous-type par défaut.

1. Accédez à la page *Détails du type d'actif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Types d'actifs**.
   c. Pour afficher la page *Détails du type d'actif*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'un type d'actif.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Dans l'onglet *Sous-type*, cliquez sur le bouton **Modifier** en regard du sous-type que vous souhaitez modifier : .

   La page *Détails du sous-type d'actif* **s'affiche.**
3. Dans la section supérieure, sélectionnez la case en regard de *Valeur par défaut*.
4. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne, puis cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

   Le sous-type d'actif est défini comme sous-type par défaut pour le type d'actif. Les nouveaux actifs du type sélectionné sont automatiquement attribués à ce sous-type d'actif.

Afficher les sous-types disponibles pour les types d'actifs

Vous pouvez afficher les sous-types d'actifs disponibles pour les types d'actifs que vous gérez. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez afficher et modifier les sous-types d'actifs individuellement pour chaque organisation.

- Accédez à la page *Détails du type d'actif* :
    1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
    2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Types d'actifs**.
    3. Pour afficher la page *Détails du type d'actif*, effectuez l'une des opérations suivantes :

    # Cliquez sur le nom d'un type d'actif.

    # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

    Les sous-types disponibles pour un type d'actif sont répertoriés dans le tableau *Sous-types***.**

Afficher les sous-types d'actifs sur la page Actifs

Vous pouvez utiliser le menu *Afficher par* pour trier les éléments de la page *Actifs* par sous-types.

1. Accédez à la page *Actifs* :
    a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
    b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Actifs**.

    Les attributions de sous-types pour ces actifs apparaissent dans la colonne *Sous-types***. Aucun indique que l'actif n'est pas attribué à un sous-type.**
2. Pour voir les sous-types attribués à un type d'actif en particulier, accédez au menu *Afficher par* en haut à droite, et sélectionnez un type d'actif.
3. Pour afficher un seul sous-type pour un type d'actif, accédez au menu *Afficher par*, sélectionnez un type d'actif, puis sélectionnez un sous-type.

    Les champs associés au sous-type, tels que *Niveau d'encre* **pour un sous-type** *Imprimante* **apparaissent sous forme de colonnes sur la page** *Actifs***.**

Attribuer ou modifier les sous-types d'actifs Périphériques à partir de la page Périphériques

Si vous disposez d'actifs Périphériques qui n'ont pas été associés à un sous-type, vous pouvez les associer à des sous-types ou vous pouvez modifier les attributions de sous-types à partir de la page *Périphériques*, à condition que ce ne soient pas des périphériques SNMP (Simple Network Management Protocol). Les sous-types pour les périphériques SNMP doivent être attribués lors de la configuration initiale des périphériques.

Vous disposez d'actifs de périphériques dans l'inventaire de l'appliance et vous avez créé des sous-types pour des types d'actifs Périphérique. Voir Ajouter des sous-types d'actifs et sélectionner les préférences de la page Détails sur le périphérique.

Imp **IMPORTANT: pour les périphériques SNMP, vous devez affecter le sous-type d'actif approprié lors de la configuration du périphérique. Une fois les sous-types d'actifs SNMP configurés, vous ne pouvez plus les ajouter, ni les modifier.**

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Sélectionnez **Inventaire** > **Périphériques** pour afficher la page *Périphériques*.
3. Pour filtrer la liste et afficher uniquement les périphériques attribués à un sous-type :
   a. Cliquez sur l'onglet **Filtre** au-dessus de la liste de droite pour afficher le panneau *Filtre*.
   b. Spécifiez les critères de recherche requis pour identifier les périphériques :
   c. Cliquez sur **Rechercher**.

   Tip: **CONSEIL:** vous pouvez également utiliser la liste déroulante *Afficher par* afin d'identifier les périphériques appartenant à des sous-types d'actifs.

4. Cochez les cases en regard des périphériques que vous voulez affecter à un groupe. Pour sélectionner tous les périphériques, cliquez sur la case en regard de *Nom* en haut du tableau.
5. Sélectionnez **Choisir une action** > **Remplacer le sous-type par**.

   Le sous-type est sélectionné et la modification apparaîtra sur la page *Détails sur le périphérique* **la prochaine fois que l'inventaire sera visible pour le périphérique.**

Attribuer les actifs aux sous-types ou modifier les attributions de sous-types à partir de la page Actifs

Si vous disposez d'actifs qui n'ont pas été associés à un sous-type d'actif, vous pouvez les associer à des sous-types ou vous pouvez modifier les attributions de sous-types à partir de la page *Actifs*, à condition que ce ne soient pas des périphériques SNMP (Simple Network Management Protocol). Les sous-types pour les périphériques SNMP doivent être attribués lors de la configuration initiale des périphériques.

Vous disposez d'actifs dans l'inventaire de l'appliance et vous avez créé des sous-types pour des types d'actifs. Voir Ajouter des sous-types d'actifs et sélectionner les préférences de la page Détails sur le périphérique.

Imp **IMPORTANT: pour les périphériques SNMP, vous devez affecter le sous-type d'actif approprié lors de la configuration du périphérique. Une fois les sous-types d'actifs SNMP configurés, vous ne pouvez plus les ajouter, ni les modifier.**

1. Accédez à la liste *Actifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Actifs**.
2. Pour filtrer la liste et afficher uniquement les actifs attribués à un sous-type :
   a. Cliquez sur l'onglet **Filtre** au-dessus de la liste de droite pour afficher le panneau *Filtre*.
   b. Spécifiez les critères requis pour trouver les actifs auxquels vous voulez attribuer des sous-types ou dont vous voulez modifier les sous-types.
   c. Cliquez sur **Rechercher**.

   Tip: **CONSEIL:** vous pouvez également utiliser la liste déroulante *Afficher par* afin d'identifier les actifs appartenant à des sous-types d'actif.

3. Cochez les cases en regard des actifs que vous voulez affecter à un groupe. Pour sélectionner tous les actifs, cliquez sur la case en regard de *Nom* en haut du tableau.
4. Sélectionnez **Afficher par** > **Type d'actif** > **Périphérique**, puis sélectionnez l'une des entrées disponibles dans la liste. Par exemple, pour afficher tous les actifs du périphérique, sélectionnez **Tous les sous-types de périphérique**.
5. Sélectionnez **Choisir une action** > **Remplacer le sous-type par**.

   Les actifs sélectionnés sont attribués au sous-type sélectionné.

Mettre à jour les champs d'actifs personnalisés manuellement

Vous pouvez mettre à jour les champs d'actif personnalisés manuellement si nécessaire. Cela est utile lorsque des informations sur un actif ne peuvent pas être collectées automatiquement ou si vous désirez suivre des informations supplémentaires sur un actif.

Vous avez ajouté des sous-types d'actifs ou des champs d'actifs personnalisés.

Tip: **CONSEIL:** au lieu de mettre à jour manuellement les champs d'actifs personnalisés, vous pouvez importer les informations à partir de feuilles de calcul. Voir Importation des données de licence dans les fichiers CSV.

1. Accédez à la page *Détails de l'actif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Actifs**.
   c. Cliquez sur l'actif à mettre à jour.
2. Modifiez les champs d'actifs personnalisés en fonction de vos besoins.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer les sous-types d'actifs

Vous pouvez supprimer les sous-types d'actifs à condition qu'aucun actif ne soit associé à ces sous-types.

Vous disposez de sous-types d'actifs associés à aucun actif.

1. Accédez à la page *Détails du type d'actif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Types d'actifs**.
   c. Cliquez sur le nom d'un type d'actif pour afficher la page *Détails sur le type d'actif*.
2. Dans la section *Sous-types*, cliquez sur le bouton **Supprimer** en regard du sous-type que vous souhaitez modifier : .
3. Dans la boîte de dialogue, cliquez sur **Oui**.

   Le sous-type d'actif est supprimé du type d'actif, et tous les champs associés sont immédiatement supprimés.

Gestion des actifs logiciels

Vous pouvez personnaliser le type d'actif logiciel et ajouter des actifs logiciels pour les applications dans l'inventaire de la page *Logiciels*, en fonction de vos besoins.

Actifs logicielspeut être ajouté à l'inventaire de la page *Logiciels* uniquement. Vous n'avez pas besoin d'actifs logiciels pour les applications dans l'inventaire Catalogue de logiciels.

Personnaliser le type d'actif Logiciel

Vous pouvez ajouter, modifier et supprimer les champs du type d'actif Logiciel. Le type d'actif Logiciel est le modèle qui détermine les champs disponibles lorsque vous ajoutez des actifs logiciels.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez personnaliser le type d'actif Logiciel pour chacune des organisations.

1. Accédez à la page *Détails du type d'actif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Types d'actifs**.
   c. Dans la colonne **Nom**, cliquez sur **Logiciel**.
2. **Facultatif** : modifiez les champs ou les valeurs du tableau *Champs d'actifs*.
   a. Cliquez sur le bouton **Modifier** à la fin de la ligne : .
   b. Apportez les modifications nécessaires aux informations de champ, puis cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne.
   c. Pour ajouter un champ, cliquez sur le bouton **Ajouter** dans l'en-tête du tableau : +. Ajoutez les informations de champ, puis cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne.
   d. Pour modifier l'ordre des champs, cliquez sur le bouton **Réorganiser** en fin de ligne : .
   e. Pour supprimer un champ, cliquez sur le bouton **Supprimer** : .
3. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Ajout d'actifs logiciels

Les actifs logiciels vous permettent de suivre les informations sur les applications dans l'inventaire de la page *Logiciels*. Par exemple, après avoir ajouté des actifs logiciels aux applications, vous pouvez associer ces actifs à des actifs de licence pour surveiller les informations de licence.

Vous pouvez créer des actifs logiciels pour toutes les applications qui ont été ajoutées à l'appliance automatiquement ou manuellement.

> **REMARQUE:** vous n'avez pas besoin d'actifs logiciels pour définir la conformité des licences des applications dans l'inventaire *Catalogue de logiciels*. Voir À propos de la conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez créer des actifs logiciels pour chacune des organisations.

Ajouter des actifs logiciels dans la liste Logiciels

Vous pouvez ajouter des actifs logiciels pour une ou plusieurs applications en même temps en sélectionnant les applications en question dans la liste *Logiciels*.

Les actifs logiciels peuvent être ajoutés à l'inventaire de la liste *Logiciels* uniquement. Vous n'avez pas besoin d'actifs logiciels pour les applications dans l'inventaire Catalogue de logiciels.

1. Accédez à la liste *Logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Logiciels**.
2. Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs applications.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Créer un actif**.

Les actifs sont créés et ils apparaissent dans la liste *Actifs*.

Ajouter des actifs logiciels dans la section Actifs

Vous pouvez créer des actifs logiciels (un à la fois) dans la section *Actifs*.

Les actifs logiciels peuvent être ajoutés à l'inventaire de la liste *Logiciels* uniquement. Vous n'avez pas besoin d'actifs logiciels pour les applications dans l'inventaire Catalogue de logiciels.

1. Accédez à la page *Détails sur l'actif logiciel* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Actifs**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau** > **Logiciels**.
2. Complétez les champs d'actifs de la façon suivante :

Option	Description
Nom	Le nom de l'actif. Par exemple, Actif logiciel Office Pro.
Sous-type	Le sous-type d'actif, le cas échéant.
État de l'actif	État de l'actif, si applicable. Vous pouvez sélectionner un état d'actif par défaut ou un état personnalisé (si de tels états existent). Une

Option	Description
	installation par défaut de l'appliance inclut les états d'actif suivants : • **Actif(s)** : Tout actif qui est déployé, actif ou en cours d'utilisation. • **Supprimé** : Actif qui n'est plus disponible pour l'utilisation. • **Expiré** : Actif de licence ou de contrat de logiciel ayant expiré. • **En stock** : Actif récemment reçu. • **Manquant** : Tout actif qui ne peut pas être localisé. • **Réparation** : Actif qui est en réparation. • **Réservé** : Actif qui est mis de côté pour une personne ou une utilisation spécifique. • **Hors service** : Tout actif qui a atteint sa fin de vie ou qui n'est plus utilisé. • **Volé** : Actif qui a été signalé comme volé. Pour plus d'informations, voir Affichage et configuration des paramètres de cycle de vie des actifs.
Emplacement	Sélectionnez l'emplacement de cet actif dans la liste déroulante. Les valeurs dans cette liste contiennent tous les emplacements définis sur l'appliance. Voir Gestion des emplacements **Tip:** **CONSEIL:** les emplacements peuvent être définis pour tous les types d'actifs par défaut, y compris les centres de coûts, les services, les périphériques, les licences, les logiciels et les fournisseurs.
Logiciel	Le nom de l'application à associer à l'actif. Pour rechercher des éléments, commencez à renseigner le champ.
Étiquette de logiciel	Sélectionnez une étiquette dans la liste déroulante. La liste est vide sauf si vous avez créé une étiquette dynamique. Vous pouvez taper dans la case pour rechercher des étiquettes spécifiques.
Données de code-barres	Vérifiez ou ajoutez des codes-barres que vous souhaitez associer à cet actif. Voir Ajout de code-barres aux actifs.
Nom du code-barres	
Format du code-barres	

a. Dans le champ *Nom*, entrez un nom pour l'actif. Par exemple, Actif logiciel Office Pro.
b. **Facultatif** : dans le champ *Logiciels*, sélectionnez le nom de l'application à associer à l'actif. Pour rechercher des éléments, commencez à renseigner le champ.

c. **Facultatif** : dans le champ *Étiquette logicielle*, sélectionnez une étiquette dans la liste déroulante *Sélectionner une étiquette*. La liste est vide sauf si vous avez créé une étiquette dynamique. Pour filtrer la liste des étiquettes, entrez quelques caractères du nom de l'étiquette dans le champ *Filtre*.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le nouvel actif est maintenant visible dans la liste *Actifs*.

Gestion des actifs physiques et logiques

Les actifs physiques incluent le matériel et les logiciels informatiques, ainsi que d'autres ressources physiques comme le mobilier de bureau. Les actifs logiques incluent les emplacements, les centres de coûts et les fournisseurs.

Le composant Inventaire de l'appliance fournit automatiquement au composant Gestion des actifs des informations sur les actifs physiques tels que les périphériques qui enregistrent les inventaires logiciels et matériels auprès de l'appliance. Toutefois, pour les actifs physiques et logiques dont l'inventaire n'est pas transmis à l'appliance, les informations sont ajoutées et mises à jour manuellement. Voir Mettre à jour les champs d'actifs personnalisés manuellement.

La gestion des actifs logiques présente les avantages suivants :

- identifier et protéger les actifs logiques ;
- établir des relations entre les actifs logiques et les utiliser dans des rapports (par exemple, les relations géographiques ou les relations entre les entités commerciales).

Vous pouvez également ajouter des actifs personnalisés logiques, par exemple des contrats de maintenance, pour assurer le suivi de métadonnées supplémentaires concernant ces objets.

Ajouter des types d'actifs physiques

Vous pouvez ajouter ou créer autant de types d'actifs physiques que nécessaire.

1. Accédez à la page *Détails du type d'actif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Types d'actifs**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Dans le champ *Nom*, sous l'onglet *Général*, entrez un nom descriptif pour cet actif, tel qu'Ordinateur portable.
3. Dans le champ *État de l'actif par défaut*, sous l'onglet *Général*, saisissez un état d'actif par défaut ou un état personnalisé (si de tels états existent).

Une installation par défaut de l'appliance inclut les états d'actif suivants :

Actif(s) : Tout actif qui est déployé, actif ou en cours d'utilisation.

Supprimé : Actif qui n'est plus disponible pour l'utilisation.

Expiré : Actif de licence ou de contrat de logiciel ayant expiré.

En stock : Actif récemment reçu.

Manquant : Tout actif qui ne peut pas être localisé.

Réparation : Actif qui est en réparation.

Réservé : Actif qui est mis de côté pour une personne ou une utilisation spécifique.

Hors service : Tout actif qui a atteint sa fin de vie ou qui n'est plus utilisé.

Volé : Actif qui a été signalé comme volé.

4. Si vous voulez autoriser les utilisateurs qui n'ont pas le rôle d'administrateur à supprimer des actifs de ce type, sélectionnez l'option **Restreindre la suppression au rôle d'administrateur intégré**. Cette option est désactivée par défaut. Seuls les administrateurs peuvent configurer cette option. Pour les autres types d'utilisateurs, ce champ s'affiche sur la page, mais il est désactivé.

Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.

5. Si vous souhaitez que les actifs de ce type affichent leur emplacement dans les détails de l'actif, sélectionnez l'option **Afficher les paramètres d'emplacement**. Cette option est désactivée par défaut.
6. Sous *Codes-barres*, cliquez sur +, et indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Données de code-barres	Le numéro du code-barres. Les numéros de code-barres sont toujours uniques, ils ne peuvent pas être partagés entre plusieurs actifs. Toutefois, il est possible qu'un actif partage un code-barres avec un actif archivé.
Nom du code-barres	Le marquage de code-barres associé à ce type d'actif. Il ne peut y avoir qu'un seul code-barres du même type par actif.
Format du code-barres	Le format du code-barres. Par exemple, UPC-A, Code 11 ou UPC-E.

Vous pouvez ajouter autant de code-barres que nécessaire.

7. Cliquez sur le bouton **Ajouter** situé côté droit de la page : +.

   Une nouvelle ligne apparaît.
8. Entrez les informations suivantes dans la nouvelle ligne. Exemple :
   a. Dans le champ *Nom*, entrez Marque.
   b. Dans la colonne *Obligatoire(s)*, cochez la case pour rendre le champ obligatoire.
   c. Dans la liste déroulante *Type*, sélectionnez **Sélection unique**.

      Cela a pour effet d'activer le champ *Valeurs disponibles***.**
   d. Accédez au champ *Valeurs disponibles* et entrez les marques que vous utilisez. Elles apparaîtront dans la liste de sélection. Séparez chaque marque par des virgules.

Exemple : Apple, Dell, IBM. Cela permet de faire référence systématiquement au même nom de marque (IBM, par exemple) plutôt qu'aux différentes variantes existantes (IBM et International Business Machines).

9. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne, puis ajoutez une ligne :
   a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** : +.
   b. Entrez des informations supplémentaires dans la nouvelle ligne.

   Exemple :

   # Dans le champ *Nom*, entrez Numéro de série.

   # Dans la liste déroulante *Type*, sélectionnez **Texte**.

10. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne, puis ajoutez une ligne :
    a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** : +.
    b. Entrez des informations supplémentaires dans la nouvelle ligne.

    Exemple :

    # Dans le champ *Nom*, entrez Emplacement.

    # Dans la liste déroulante *Type*, sélectionnez **Emplacement de l'actif**.

11. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne, puis ajoutez une ligne :
    a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** : +.
    b. Entrez des informations supplémentaires dans la nouvelle ligne.

    Exemple :

    # Dans le champ *Nom*, entrez Service, puis dans la liste déroulante *Type*, sélectionnez **Service de l'actif**.

    # Dans le champ *Nom*, entrez Centre de coûts, puis dans la liste déroulante *Type*, sélectionnez **Centre de coûts de l'actif**.

12. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne, puis ajoutez une ligne :
    a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** : +.
    b. Entrez des informations supplémentaires dans la nouvelle ligne.

    Exemple :

    # Dans le champ *Nom*, entrez Expiration de la garantie.

    # Dans la liste déroulante *Type*, sélectionnez **Date**. Le format est **aaaa-mm-jj**. La plage prise en charge est de 1000-01-01 à 9999-12-31.

13. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne, puis cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Archivage des actifs de périphérique

Vous pouvez archiver des actifs de périphérique selon vos besoins.

Les administrateurs de l'appliance peuvent archiver des actifs de périphérique qui ne sont plus utilisés. Lorsque vous archivez un actif de périphérique, ce périphérique n'est plus inclus dans le nombre de licences du nœud de l'appliance. Les périphériques marqués pour l'archivage sont archivés après un nombre de jours prédéfini, tel que spécifié dans Paramètres généraux. La période par défaut est de trois jours. Cela permet aux administrateurs de restaurer l'état du périphérique marqué à partir de l'archivage, si nécessaire.

Pour plus d'informations à propos de la modification de la durée de temps pendant laquelle les actifs de périphérique sont marqués pour l'archivage, voir Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation

Une fois qu'un périphérique est archivé, son enregistrement est supprimé, et il ne peut plus être restauré à l'état actif précédent. Vous pouvez consulter les détails du périphérique pour un actif de périphérique archivé, si nécessaire.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Sur la barre de navigation gauche, cliquez sur **Actifs**.
3. Exécutez l'une des étapes suivantes :
   - **Dans la liste *Actifs*, sélectionnez un actif de périphérique. Sélectionnez Choisir une action > Archiver.**
   - **Dans la liste *Actifs*, cliquez sur le nom d'un actif de périphérique. À la page *Détail de l'actif* qui apparaît, cliquez sur Archiver.**
4. Dans la boîte de dialogue *Archiver actif* qui s'affiche, dans le champ *motif de l'archivage*, saisissez le motif de cette action, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   La boîte de dialogue *Archiver actif* se ferme et la liste des *Actifs* est actualisée, indiquant que l'actif de périphérique est en état En attente d'archivage ( ). Lorsque la période d'attente d'archivage expire, l'appliance archive les actifs de périphérique, et entre en l'état Archivé ( ).
5. Si vous souhaitez supprimer un actif de périphérique de l'état En attente d'archivage :
   a. Dans la liste des *Actifs*, cliquez sur le nom d'un actif de périphérique ayant l'état En attente d'archivage.
   b. À la page *Détail de l'actif* qui apparaît, cliquez sur **Annuler En attente d'archivage**.

   La boîte de dialogue *Détail de l'actif* se ferme et la liste des *Actifs* est actualisée, indiquant que l'actif de périphérique n'est plus en état En attente d'archivage.
6. Si vous voulez vérifier les détails du périphérique pour un actif de périphérique archivé, dans la liste des *Actifs*, dans la colonne *Nom*, cliquez sur le nom du périphérique placé entre crochets.

   La page *Détails du périphérique* s'affiche. Cette page contient un sous-ensemble des informations types affichées pour un actif de périphérique non archivé. Pour plus d'informations sur les champs apparaissant dans cette section, voir Groupes et sections d'éléments dans les détails sur le périphérique.

Mise à jour et utilisation des informations sur les actifs

Pour les actifs dont l'inventaire n'est pas transmis automatiquement à l'appliance, vous pouvez ajouter manuellement les informations d'actif. Cela est utile pour les actifs logiques tels que les emplacements, les centres de coût et les fournisseurs, et les actifs physiques tels que les fournitures de bureau et les équipements. Les informations sur les actifs importées ou ajoutées manuellement doivent être mises à jour manuellement si elles sont modifiées.

Les informations sur les actifs peuvent être mises à jour de deux façons :

- Gérer les informations dans des feuilles de calcul et les réimporter régulièrement dans l'appliance.
- Tenir à jour les informations manuellement dans le composant Gestion des actifs.

Quelle que soit la méthode retenue, appliquez-la de manière systématique pour que les données soient toujours à jour.

Création d'un rôle d'administrateur d'actifs

Vous pouvez définir un rôle d'administrateur d'actifs pour autoriser d'autres utilisateurs à mettre à jour des actifs dans l'appliance.

Pour plus d'informations sur la création de rôles, voir Configuration des rôles pour les comptes d'utilisateurs.

Planification d'importations régulières

Pour tenir à jour les informations des actifs de façon efficace, vous pouvez continuer de mettre à jour les feuilles de calcul source. À chaque importation, le composant Gestion des actifs détermine s'il faut importer ou mettre à jour les enregistrements selon ce qui a été désigné comme clé primaire lors de la création de l'actif:

- Si la clé primaire correspond à un enregistrement existant, le composant Gestion des actifs compare les données et met à jour l'enregistrement existant.
- En l'absence de clé primaire correspondante dans la ligne, un nouvel enregistrement est généré.

Voir Importation des données de licence dans les fichiers CSV.

Tip: **CONSEIL:** avant d'importer de nouvelles données, envisagez l'exécution d'un rapport en vue de l'exportation des données actuelles. Ainsi, si la structure des nouvelles données est erronée, vous pourrez retrouver vos données d'origine.

Utilisation de données d'actifs dans les rapports

Vous pouvez exporter des données à partir du composant Gestion des actifs dans des rapports standard.

Vous trouverez ci-dessous quelques rapports standard :

- **Installation de logiciel non approuvée** : ce rapport affiche la liste des logiciels détectés sur des périphériques pour lesquels aucune licence n'est approuvée.
- **Compatibilité logicielle - simple** : ce rapport vous renseigne sur les décomptes des licences, tels que ceux figurant dans la liste *Actifs*.
- **Conformité des licences logicielles - Complète** : ce rapport affiche la liste des logiciels et des périphériques concernés par chaque licence.

Vous avez aussi la possibilité de créer vos propres rapports. Voir À propos des rapports.

Gestion des emplacements

Une entité d'emplacement représente un site physique qui contient un ou plusieurs de vos actifs.

Vous pouvez ajouter, déplacer ou supprimer les entités d'emplacement, selon vos besoins.

Gestion des emplacements

Les emplacements représentent des sites physiques qui contiennent un ou plusieurs de vos actifs. Ils sont basés sur des types d'emplacement.

Vous pouvez ajouter, déplacer ou supprimer les entités d'emplacement, ou exporter les détails de l'emplacement dans un fichier, selon vos besoins.

1. Accédez à la liste *Emplacements* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Emplacements**.
2. Pour ajouter un emplacement, sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau**.

   Voir Ajout ou modification des emplacements pour obtenir plus d'informations.
3. Pour supprimer un emplacement :
   a. Sélectionnez la ligne contenant l'emplacement que vous souhaitez supprimer.

b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**.

c. **Facultatif**. Dans la boîte de dialogue *Supprimer l'emplacement* qui s'affiche, spécifiez le nouvel emplacement vers lequel vous souhaitez déplacer tous les actifs associé à l'emplacement que vous êtes sur le point de supprimer.

d. Cliquez sur **Confirmer**.

REMARQUE: la suppression d'un emplacement parent ne retire pas ses emplacements enfants du système.

4. Pour déplacer un emplacement :

   a. Sélectionnez la ligne contenant l'emplacement que vous souhaitez déplacer.

   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Déplacer**.

   c. Dans la boîte de dialogue *Déplacer l'emplacement* qui s'affiche, spécifiez l'emplacement parent vers lequel vous souhaitez déplacer l'emplacement.

   d. Cliquez sur **Confirmer**.

   La liste *Emplacements* **est actualisée et n'affiche plus les emplacements déplacés. Pour afficher les emplacements enfants associés au parent spécifique, dans la ligne contenant l'emplacement parent, cliquez sur ▸ sur la droite du nom de l'emplacement.**

5. Ajoutez ou changez le nom, selon le cas, dans le champ *Nom*.

Tip: **CONSEIL:** il existe d'autres options pour les types d'actifs de périphérique et de licence. Reportez-vous aux sections À propos de la personnalisation du type d'actif Périphérique et Personnaliser le type d'actif de licence.

6. Pour exporter un ou plusieurs emplacements dans un fichier :

   a. Sélectionnez les lignes contenant les emplacements que vous souhaitez exporter.

   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Exporter**, puis choisissez l'option appropriée.

   Par exemple, pour exporter tous les emplacements dans un fichier CSV, sélectionnez Choisir une actionExporterTout exporter au format CSV.

   Vous pouvez importer des informations d'emplacement à partir d'un fichier à l'aide de l'Assistant *Importer des actifs***. Pour plus d'informations, voir Importation des données d'actifs au moyen de fichiers CSV.**

Ajout ou modification des emplacements

La page *Détails de l'emplacement* affiche les détails de l'emplacement sélectionné.

Les informations d'emplacements sont statiques et changent seulement lorsque vous importez de nouvelles données ou que vous les modifiez manuellement.

1. Accédez à la page *Détails de l'emplacement* :

   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Emplacements**.

   c. Affichez la page *Détails de l'emplacement* en effectuant l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'un emplacement.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Entrez les informations suivantes à propos de l'emplacement : **Sous-type**, **Nom** (obligatoire), **Description**, **Site Web**, **Adresse**, **Paramètres régionaux**, et **Numéro de téléphone**.

3. Lorsque vous modifiez un emplacement existant pour l'associer à un périphérique, dans la section *Périphériques attribués*, cliquez sur +, sélectionnez un périphérique, puis cliquez sur **Ajouter**.

Le périphérique sélectionné s'affiche dans la liste ci-dessous.

4. Lorsque vous modifiez un emplacement existant pour l'associer à un actif, dans la section *Actifs attribués*, cliquez sur +, sélectionnez un actif, puis cliquez sur **Ajouter**.

   L'actif sélectionné s'affiche dans la liste ci-dessous.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Personnaliser des champs d'emplacement

Vous pouvez renommer, créer et supprimer des champs sur la page *Détail de l'emplacement*, selon les besoins.

1. Accédez à la page *Détails de l'emplacement* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Emplacements**.
   c. Affichez la page *Détails de l'emplacement* en effectuant l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'un emplacement.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Spécifiez les sous-types d'emplacement, si nécessaire.
   a. Dans la section *Sous-types*, cliquez sur **Ajouter un sous-type**.

      La page *Détails du sous-type d'actif de l'emplacement* **s'affiche. La section** *Champs hérités* **affiche les champs qui ont été ajoutés au type d'actif et sont donc disponibles pour le sous-type d'actif.**

   b. Sur la page *Détails du sous-type d'actif de l'emplacement*, consultez et modifiez les options suivantes, selon vos besoins :

Options	Description
Nom	Le nom du sous-type de l'emplacement. Ce nom apparaît dans la liste de la page des *Détails de l'emplacement*.
Par défaut	Indique si vous utilisez le sous-type d'emplacement par défaut pour les nouveaux emplacements. Si vous cochez cette case, les nouveaux emplacements seront automatiquement attribués à ce sous-type d'actif. Vous pouvez remplacer ce paramètre à tout moment.
Champs hérités	Cette section affiche les champs de l'emplacement par défaut. Vous ne pouvez pas apporter de modifications à cette section.
Champs de sous-type	Ajoutez tous les champs qui sont spécifiques à ce sous-type, selon les besoins. Pour ajouter un champ, cliquez sur +, et spécifiez les informations requises.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Si vous voulez que les emplacements utilisent des codes-barres, spécifiez une ou plusieurs étiquettes dans la zone *Étiquettes à code-barres*.

Tous les emplacements que vous créez en allant vers l'avant auront des étiquettes code-barres disponibles pour la configuration. Par exemple, si vous spécifiez une étiquette d'entreprise et une étiquette d'emplacement Dell, des codes-barres identifiés avec ces deux étiquettes seront disponibles pour la sélection à la page *Détail de l'emplacement***, lorsque vous créez ou modifiez un emplacement.**

Pour ajouter un code-barres, cliquez sur +, saisissez le nom du code-barres, puis cliquez sur Enregistrer.

4. Spécifiez d'autres champs d'emplacement, selon vos besoins.
   a. Pour ajouter un champ, dans la zone *champs des actifs*, cliquez sur +.
   b. Entrez les informations suivantes pour chaque nouveau champ :

Option	Description
Nom	Le nom du champ.
Valeurs disponibles	Valeurs qui apparaissent dans les champs contenant des listes de valeurs. Ce champ est activé lorsque vous choisissez **Sélection unique** ou **Sélection multiple** dans la liste déroulante *Type*. Si vous optez pour **Sélection unique** ou **Sélection multiple**, vous devez entrer au moins une valeur dans ce champ. Si nécessaire, séparez chaque valeur par une virgule.
Obligatoire	Indique le caractère obligatoire ou facultatif du champ. Si cette case est cochée, les utilisateurs doivent renseigner le champ lorsqu'ils créent des actifs du type sélectionné.

Option	Description
Type	Type de champ. Les types de champs comprennent : • **Pièce jointe** : champ permettant aux utilisateurs d'ajouter des pièces jointes à un actif. • **Devise** : champ utilisé pour les valeurs monétaires. • **Catalogue de logiciels** : champ permettant aux utilisateurs d'associer l'actif à une application figurant dans le catalogue de logiciels. • **Éditeur** : permet à l'utilisateur d'associer les informations d'éditeur d'une application à la ressource. • **Date** : champ utilisé pour les informations du calendrier. • **Étiquette** : champ permettant aux utilisateurs d'associer une étiquette à l'actif. • **Paramètres régionaux** : champ permettant à l'utilisateur d'associer des paramètres régionaux à un actif. • **Lien** : champ utilisé pour les liens Internet. Les liens doivent correspondre à des adresses URL valides, comme **https://www.quest.com/fr-fr**. • **Sélection multiple** : champ affichant une liste dans laquelle il est possible de sélectionner plusieurs valeurs. Chaque valeur est limitée à 255 caractères. • **Remarques** : champ utilisé pour indiquer des informations supplémentaires. • **Nombre** : champ utilisé pour les valeurs numériques exprimées sous la forme de nombres entiers. • **Parent** : champ permettant à l'actif de pointer vers le même type d'actif dans une relation enfant-parent. Par exemple, vous pouvez autoriser les types Emplacement à avoir une connexion parente, permettant à « New York » de pointer vers un emplacement « Amérique du Nord ». Cela peut ensuite être utilisé dans le système de production de rapports pour répertorier tous les actifs en Amérique du Nord. • **Éditeur** : champ permettant d'effectuer une sélection dans la liste actuelle des éditeurs disponibles dans le catalogue de logiciels. • **Sélection unique** : champ affichant une liste de valeurs dans laquelle il n'est possible de

Option	Description
	sélectionner qu'une seule valeur. Chaque valeur est limitée à 255 caractères. • **Texte** : champ destiné à du texte supplémentaire. Le champ ne doit pas contenir plus de 255 caractères. • **Horodatage** : champ utilisé pour ajouter une date et une heure à l'enregistrement. • **Utilisateur** : champ utilisé pour associer des enregistrements d'utilisateur à l'actif. • **Actifs Type d'actif** : champ utilisé pour indiquer des relations entre des types d'actifs.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gestion des contrats

Un contrat est une forme d'accord de vente entre le vendeur et l'utilisateur final qui décrit les conditions d'utilisation. Les contrats peuvent être associés à des éléments logiciels et matériels utilisés par votre entreprise, et aussi à des éléments physiques comme des meubles de bureau ou des machines à café.

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer les contrats, selon vos besoins.

Gestion des contrats

Les contrats représentent les contrats de service ou d'achat des éléments matériels et logiciels utilisés par votre entreprise, et également de tous les produits ou services physiques, tels que les chaises de bureau ou les fournisseurs de café.

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des contrats, ou exporter les détails de contrat dans un fichier, selon vos besoins.

1. Accédez à la liste *Contrats* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Contrats**.
2. Pour ajouter un contrat, sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

   Voir Ajout ou modification des contrats pour obtenir plus d'informations.

3. Pour supprimer un contrat :
   a. Sélectionnez la ligne contenant le contrat que vous souhaitez supprimer.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**.
4. Pour exporter une ou plusieurs entrées de contrat dans un fichier :
   a. Sélectionnez les lignes contenant les contrats que vous souhaitez exporter.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Exporter**, puis choisissez l'option appropriée.

      Par exemple, pour exporter tous les contrats dans un fichier CSV, sélectionnez Choisir une action > Exporter > Tout exporter au format CSV.

Vous pouvez importer des informations de contrat à partir d'un fichier à l'aide de l'Assistant *Importer des actifs*. **Pour plus d'informations, voir Importation des données d'actifs au moyen de fichiers CSV.**

Ajout ou modification des contrats

La page *Détails du contrat* affiche les détails du contrat sélectionné.

Utilisez cette page pour ajouter ou modifier des contrats, selon les besoins.

1. Accédez à la page *Détails du contrat* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Contrats**.
   c. Pour afficher la page *Détails du contrat*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'un contrat.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau** > **Contrat-Matériel**.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau** > **Contrat-Logiciel**.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau** > **Contrat-Autre**.

2. Indiquez des informations générales sur le contrat.

   Les contrats sont une forme de types d'actif, et à l'exception du champ *Nom* **qui est toujours nécessaire, l'ensemble de champs disponibles avec chaque type de contrat peut être modifié pour répondre aux besoins. Pour plus d'informations sur les types d'actifs, voir À propos des types d'actifs**

   Les champs suivants s'affichent généralement sur un enregistrement de contrat :

Option	Description
Sous-type	Attribution de sous-type pour cet actif de contrat, le cas échéant. *Aucun* indique que l'actif n'est pas attribué à un sous-type. Vous pouvez spécifier les sous-types de contrats dans le sous-type d'actif de contrat applicable (**Contrat-Logiciel**, **Contrat-Matériel** ou **Contrat-Autre**). Pour plus d'informations sur ces sous-types d'actifs, voir À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques.
État de l'actif	État du contrat, si applicable. Vous pouvez sélectionner un état d'actif par défaut ou un état personnalisé (si de tels états existent). Une

Option	Description
	installation par défaut de l'appliance inclut les états d'actif suivants : • **Actif(s)** : Tout actif qui est déployé, actif ou en cours d'utilisation. • **Supprimé** : Actif qui n'est plus disponible pour l'utilisation. • **Expiré** : Actif de licence ou de contrat de logiciel ayant expiré. • **En stock** : Actif récemment reçu. • **Manquant** : Tout actif qui ne peut pas être localisé. • **Réparation** : Actif qui est en réparation. • **Réservé** : Actif qui est mis de côté pour une personne ou une utilisation spécifique. • **Hors service** : Tout actif qui a atteint sa fin de vie ou qui n'est plus utilisé. • **Volé** : Actif qui a été signalé comme volé. Pour plus d'informations, voir Affichage et configuration des paramètres de cycle de vie des actifs.
Emplacement	L'emplacement de cet actif.
Nom	Nom du contrat.
Numéro du contrat	Numéro du contrat.
Description du contrat	Informations supplémentaires sur le contrat.
Date de début du contrat	Date à laquelle le contrat est activé.
Date de fin du contrat	Date à laquelle le contrat prend fin.
Anniversaire	**Contrats logiciels ou matériels uniquement**. Indicateur de la date à laquelle le contrat arrive à échéance.
Éditeur	**Contrats logiciels ou matériels uniquement**. Éditeur du contrat.
Programme de l'éditeur	**Contrats logiciels uniquement**. Les entrées disponibles pour la sélection sont indiquées à partir du catalogue des logiciels, en fonction de ce que vous définissez dans le champ *Éditeur*. Lorsque vous sélectionnez un éditeur, les entrées disponibles dans ce champ sont renseignées avec les entrées de programme associées à l'éditeur sélectionné, qui figurent dans votre catalogue de logiciels.

Option	Description
Fournisseur	Nom de l'éditeur associé au contrat. Vous pouvez sélectionner l'une des entrées de fournisseur disponibles.
Numéro de contrat du fournisseur	Numéro de contrat de fournisseur associé au contrat.
Manufacturer	**Contrats matériels uniquement**. Fabricant du périphérique associé à ce contrat.
Type de matériel	**Contrats matériels uniquement**. Type de périphérique matériel associé à ce contrat, comme un ordinateur portable ou un serveur.
Série du matériel	**Contrats matériels uniquement**. Série du périphérique matériel associé à ce contrat.
Modèle du matériel	**Contrats matériels uniquement**. Numéro de modèle du périphérique matériel associé à ce contrat.
Numéro de bon de commande	Numéro du bon de commande associé au contrat.
Date de bon de commande	Date du bon de commande associé au contrat.
Contrat lié	Autre contrat qui est associé à cette entrée de contrat.
Contact Name (Nom du contact)	Nom du contact associé au contrat.
E-mail du contact	Adresse e-mail de contact associée au contrat.
Numéro de téléphone du contact	Numéro de téléphone de contact associé au contrat.
Remarques	Informations supplémentaires sur ce contrat.
Pièce jointe 1, **Pièce jointe 2**	Toute pièce jointe associée au contrat.

3. **Facultatif**. Ajoutez un ou plusieurs codes-barres au contrat, selon les besoins.
   a. Sous *Codes-barres*, cliquez sur +, et indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Données de code-barres	Le numéro du code-barres. Les numéros de code-barres sont toujours uniques, ils ne peuvent pas être partagés entre plusieurs actifs. Toutefois, il est possible qu'un actif partage un code-barres avec un actif archivé.
Nom du code-barres	Le marquage de code-barres associé à ce type d'actif. Il ne peut y avoir qu'un seul code-barres du même type par actif.

Option	Description
Format du code-barres	Le format du code-barres. Par exemple, UPC-A, Code 11 ou UPC-E.

4. Consultez les informations de la section *Service Desk*. Si vous êtes en train de modifier un contrat existant associé à un ou plusieurs tickets du Service Desk, ils sont énumérés dans cette section.
5. Consultez les informations de la section *Actifs connexes*. Si vous êtes en train de modifier un contrat existant associé à une ou plusieurs licences, elles sont énumérés dans cette section.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gestion des licences

Un accord de licence vous permet d'utiliser un actif physique ou logique, comme des logiciels ou du matériel.

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer les licences, selon les besoins, et les associer à vos actifs physiques ou logiques.

Gestion des licences

Les licences vous permettent d'utiliser des actifs physiques ou logiques, tels que des logiciels ou du matériel utilisé par votre entreprise.

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des licences, ou exporter les détails de licence dans un fichier, selon vos besoins.

1. Accédez à la liste *Licences* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Licences**.
2. Pour ajouter une licence, sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

   Voir Ajout ou modification des licences pour obtenir plus d'informations.
3. Pour supprimer une licence :
   a. Sélectionnez la ligne contenant la licence que vous souhaitez supprimer.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**.
4. Pour exporter une ou plusieurs licences dans un fichier :
   a. Sélectionnez les lignes contenant les licences que vous souhaitez exporter.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Exporter**, puis choisissez l'option appropriée.

      Par exemple, pour exporter toutes les licences dans un fichier CSV, sélectionnez Choisir une action > Exporter > Tout exporter au format CSV.

   Vous pouvez importer des informations de licence à partir d'un fichier à l'aide de l'Assistant *Importer des actifs*. **Pour plus d'informations, voir Importation des données d'actifs au moyen de fichiers CSV.**

Ajout ou modification des licences

La page *Détails sur la licence* affiche les détails de la licence sélectionnée.

Utilisez cette page pour ajouter ou modifier des licences, selon les besoins. Les licences sont une forme de types d'actifs, et à l'exception du nom de la licence qui est toujours nécessaire, l'ensemble de champs disponibles avec un enregistrement de

licence peut être modifié pour répondre aux besoins. Pour plus d'informations sur les types d'actifs, voir À propos des types d'actifs.

1. Accédez à la page *Détails sur la licence* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Licences**.
   c. Pour afficher la page *Détails sur la licence*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'une licence.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Général*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Nom de la licence, par exemple **BC n°1234 pour Office Professionnel**. C'est le nom que vous utiliserez pour trouver l'actif. Si vous envisagez d'avoir plusieurs licences associées à une application, vous devez fournir le numéro de bon de commande ou une date d'achat dans les champs au-dessous, afin de différencier les licences.
Sous-type de licence	Sous-type d'actif à associer à la licence. Voir À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques.
État de l'actif	État de la licence, le cas échéant. Vous pouvez sélectionner un état d'actif par défaut ou un état personnalisé (si de tels états existent). Une installation par défaut de l'appliance inclut les états d'actif suivants : • **Actif(s)** : Tout actif qui est déployé, actif ou en cours d'utilisation. • **Supprimé** : Actif qui n'est plus disponible pour l'utilisation. • **Expiré** : Actif de licence ou de contrat de logiciel ayant expiré. • **En stock** : Actif récemment reçu. • **Manquant** : Tout actif qui ne peut pas être localisé. • **Réparation** : Actif qui est en réparation. • **Réservé** : Actif qui est mis de côté pour une personne ou une utilisation spécifique. • **Hors service** : Tout actif qui a atteint sa fin de vie ou qui n'est plus utilisé. • **Volé** : Actif qui a été signalé comme volé.

Option	Description
	Pour plus d'informations, voir Affichage et configuration des paramètres de cycle de vie des actifs.
Emplacement	Nom de l'emplacement où se situe l'actif. Voir Gestion des emplacements.
Nombre de licences	Nombre d'installations ou de sièges autorisés par la licence. Par exemple, 50.
Applicable au(x) logiciel(s) du catalogue	Applications de l'inventaire du catalogue de logiciels auxquelles la licence s'applique. Vous pouvez associer des actifs de licences à plusieurs applications du Catalogue de logiciels. Toutefois, il n'est pas nécessaire d'associer un actif de licence avec plusieurs versions de la même application, car l'appliance effectue automatiquement cette opération afin de prendre en charge les mises à niveau ascendantes et descendantes. Vous pouvez simplement associer la version actuelle à l'actif de licence lorsque vous ajoutez les informations de licence. En outre, si vous attribuez des applications de différents éditeurs, comme Microsoft Office et Adobe Acrobat, au même actif de licence, le nombre total de sièges spécifiés dans l'actif de licence est attribué à chaque application. Par exemple, si l'actif de licence dispose de 100 sièges, 100 sièges sont attribués à Microsoft Office ainsi qu'à Adobe Acrobat.
Applicable au(x) logiciel(s)	Laissez ce champ vide. Une licence de logiciel ne peut pas être associée à des applications figurant à la fois dans l'inventaire *Catalogue de logiciels* et dans l'inventaire de la page *Logiciels*. Pour savoir comment créer des actifs de licence pour logiciel catalogué, voir Ajouter des actifs de licence à l'inventaire de la page Logiciels.
Mode de gestion des licences	Mode de l'actif de licence. Pour les applications qui requièrent des licences et pour lesquelles il est nécessaire d'afficher les informations d'utilisation de licence sur la page *Conformité des licences*, sélectionnez *Entreprise* ou *Licence par unité*. **REMARQUE:** la plupart des types de licence, y compris *Non spécifié*, *Licence client*, *Abonnement*, *Shareware*, *Freeware*, *OpenSource*, *Pas de licence* et *Licence Site*, ne sont pas utilisés pour la conformité des licences.

Option	Description
	Le type de licence est utilisé dans les sections suivantes de la **Console d'administration** : • Liste *Conformité des licences*. Voir Afficher les informations de conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels. • Graphique Conformité des licences, qui est affiché sur la page *Tableau de bord*. Les valeurs signalées comme étant ignorées sur la page *Détails de l'actif* présentent un pourcentage d'utilisation de 100. Voir À propos des widgets du tableau de bord.

3. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Achat*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Contrat	Actif de contrat associé à la licence.
Clé de produit	Clé de produit associée à la licence. Vous pouvez modifier les informations par défaut et capturer celles-ci pour un type d'actif de licence.
Coût unitaire	Coût unitaire associé à la licence. Vous pouvez modifier les informations par défaut et capturer celles-ci pour un type d'actif de licence.
Fournisseur	Nom de l'actif fournisseur que vous souhaitez associer à l'application. La liste déroulante *Fournisseur* est vide sauf si vous avez ajouté un actif fournisseur. Pour rechercher un fournisseur, commencez à renseigner la liste. **REMARQUE:** il n'est pas recommandé d'attribuer plusieurs fournisseurs à un seul actif de licence logiciel, car cela peut produire des informations inexactes concernant la conformité des licences.
Numéro de bon de commande	Numéro de bon de commande associé à la licence.
Date d'achat	Date d'acquisition de la licence. Cliquez dans le champ, puis sélectionnez une date dans le calendrier.
Achat	Sélectionnez un ou plusieurs enregistrements d'achat associés à cette licence. Voir Gestion des enregistrements d'achat.

4. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Maintenance*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Comprend des droits de mise à niveau	Indique si la licence inclut des droits de mise à niveau. Les droits de mise à niveau donnent la possibilité de procéder à une mise à niveau vers

Option	Description
	une version plus récente du logiciel sous licence chaque fois que de telles versions sont disponibles. Pour plus d'informations, voir À propos des mises à niveau des licences. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Oui** : les droits de mise à niveau sont calculés en comparant le nombre de licences existantes pour un logiciel sélectionné avec le nombre de licences disponibles pour les versions plus récentes du même logiciel. • **Oui - Sélectionner dans la liste** : choisissez une ou plusieurs versions de logiciel auxquelles vous souhaitez octroyer des droits de mise à niveau. Sous *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau est prévue*, cliquez sur **Sélectionnez le logiciel catalogué à ajouter**. La liste qui s'affiche propose des versions supérieures du logiciel sélectionné vers lesquelles le logiciel peut être mis à niveau. Lorsque vous cliquez sur une entrée dans la liste, votre sélection s'affiche dans le champ *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau est prévue*. Vous pouvez ajouter une ou plusieurs versions selon les besoins. Pour supprimer un élément de la liste, sélectionnez-le dans le champ *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau est prévue* et cliquez sur **Supprimer**. • **Non** : si vous ne voulez pas octroyer des droits de mise à niveau à un logiciel particulier, sélectionnez cette option.
Inclut la maintenance	Indique si la licence permet aux utilisateurs de mettre à niveau la version installée de leur application. Voir À propos de la conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels.
Date d'expiration	Si la licence inclut la maintenance, il s'agit de la date d'expiration de la durée de maintenance. La fonctionnalité Conformité des licences de l'appliance exploite les informations du catalogue de logiciels telles que les dates de publication des applications. Si de nouvelles versions des applications sont publiées durant la période de maintenance, elles sont automatiquement couvertes par l'actif de licence concerné.
Comprend des droits de version antérieure	Indique si la licence inclut des droits de version antérieure. Les droits de version antérieure (mise à niveau descendante) permettent d'appliquer des licences pour versions de logiciels plus récentes à des versions antérieures du même logiciel. Pour plus d'informations, voir À propos des mises à

Option	Description
	niveau descendantes des licences. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Oui** : les droits de mise à niveau descendante sont calculés en comparant le nombre de licences existantes pour un logiciel sélectionné avec le nombre de licences disponibles pour les versions antérieures du même logiciel. • **Oui - Sélectionner dans la liste** : choisissez une ou plusieurs versions de logiciels pour lesquelles vous souhaitez octroyer des droits de mise à niveau descendante. Sous *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau descendante est prévue*, cliquez sur **Sélectionnez le logiciel catalogué à ajouter**. La liste qui s'affiche propose des versions antérieures du logiciel sélectionné pour procéder à une mise à niveau descendante de ce dernier. Lorsque vous cliquez sur une entrée de la liste, votre sélection s'affiche dans le champ *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau descendante est prévue*. Vous pouvez ajouter une ou plusieurs versions selon les besoins. Pour supprimer un élément de la liste, sélectionnez-le dans le champ *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau descendante est prévue* et cliquez sur **Supprimer**. • **Non** : si vous ne voulez pas octroyer des droits de mise à niveau descendante au logiciel correspondant, sélectionnez cette option.

5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Associé*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Service	Groupe métier ou département qui détient l'application.
Centre de coûts	Centre de coût associé au département qui détient l'application.
Approuvé pour le périphérique	Périphériques sur lesquels l'utilisation de la licence est autorisée. Ces informations sont utilisées dans les rapports générés sur la conformité des licences. Si l'application est installée, par exemple, sur des périphériques qui ne font pas partie de la liste des périphériques approuvés, les périphériques en question sont répertoriés dans le rapport intitulé *Installation de logiciel non approuvée*. Toutefois, l'appliance n'applique pas la conformité des licences. Ainsi, l'appliance n'empêche pas l'installation d'applications sur des périphériques infogérés, même si la licence a expiré ou que le

Option	Description
	logiciel est, d'une manière ou d'une autre, non conforme.
Codes-barres	Ajoutez ou modifiez des codes-barres associés à cette licence, selon les besoins. Pour plus d'informations, voir Ajout de code-barres aux actifs.

7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Personnalisé*, indiquez des données personnalisées supplémentaires. Vous pouvez modifier le type d'actif Licence pour inclure le nombre de champs supplémentaires nécessaires pour atteindre vos objectifs commerciaux. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou personnaliser des types d'actifs.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Notes*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Texte de la licence	Toute information supplémentaire sur la licence, par exemple le numéro de licence.

11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gestion des enregistrements d'achat

Les enregistrements d'achat documentent l'acquisition de tous les produits physiques et logiciels pour votre organisation. Vos administrateurs peuvent garder une trace de chacun des enregistrements d'achat et les associer aux contrats de licence correspondants. Le contrat de licence d'un actif spécifique peut être associé à un ou plusieurs enregistrements d'achat. Par exemple, votre entreprise peut avoir un contrat de licence pour Adobe Acrobat, et plusieurs enregistrements d'achat pour cette licence logicielle, un pour chaque groupe de l'organisation.

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des enregistrements d'achat, selon les besoins, et les associer aux contrats de licence applicables.

Gestion des enregistrements d'achat

Vos administrateurs peuvent garder une trace de chacun des enregistrements d'achat utilisés pour l'acquisition de produits physiques et logiciels pour votre organisation.

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer les enregistrements d'achat, ou exporter les détails des enregistrements d'achat dans un fichier, selon vos besoins.

1. Accédez à la liste *Achats* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Achats**.
2. Pour ajouter un enregistrement d'achat, sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

Voir Ajout ou modification d'enregistrements d'achat pour obtenir plus d'informations.

3. Pour supprimer un enregistrement d'achat :
   a. Sélectionnez la ligne contenant l'enregistrement d'achat que vous souhaitez supprimer.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**.
4. Pour exporter un ou plusieurs enregistrements d'achat dans un fichier :
   a. Sélectionnez les lignes contenant les enregistrements d'achat que vous souhaitez exporter.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Exporter**, puis choisissez l'option appropriée.

      Par exemple, pour exporter tous les enregistrements d'achat dans un fichier CSV, sélectionnez-les dans la liste, puis sélectionnez Choisir une action > Exporter > Tout exporter au format CSV.

Ajout ou modification d'enregistrements d'achat

La page *Détails de l'achat* affiche les détails de l'enregistrement d'achat sélectionné.

Utilisez cette page pour ajouter ou modifier des enregistrements d'achat, selon les besoins. Les licences sont une forme de types d'actifs, et à l'exception du nom de l'enregistrement d'achat et de la quantité unitaire qui sont toujours nécessaires, l'ensemble de champs disponibles avec un enregistrement de licence peut être modifié pour répondre aux besoins. Pour plus d'informations sur les types d'actifs, voir À propos des types d'actifs.

1. Accédez à la page *Détails sur la licence* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Achats**.
   c. Pour afficher la page *Détails de l'achat*, effectuez l'une des opérations suivantes :

      # Cliquez sur le nom d'un enregistrement d'achat.

      # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Dans la page *Détail de l'achat*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Sous-type d'achat	Sous-type d'actif à associer à l'enregistrement d'achat. Vous pouvez créer des enregistrements d'achat pour les éléments *Matériel* ou *Logiciels*. Voir À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques.
État de l'actif	État de l'enregistrement d'achat, si applicable. Vous pouvez sélectionner un état d'actif par défaut ou un état personnalisé (si de tels états existent). Une

Option	Description
	installation par défaut de l’appliance inclut les états d’actif suivants : • **Actif(s)** : Tout actif qui est déployé, actif ou en cours d'utilisation. • **Supprimé** : Actif qui n'est plus disponible pour l'utilisation. • **Expiré** : Actif de licence ou de contrat de logiciel ayant expiré. • **En stock** : Actif récemment reçu. • **Manquant** : Tout actif qui ne peut pas être localisé. • **Réparation** : Actif qui est en réparation. • **Réservé** : Actif qui est mis de côté pour une personne ou une utilisation spécifique. • **Hors service** : Tout actif qui a atteint sa fin de vie ou qui n'est plus utilisé. • **Volé** : Actif qui a été signalé comme volé. Pour plus d'informations, voir Affichage et configuration des paramètres de cycle de vie des actifs.
Emplacement	Nom de l'emplacement où se trouve l'actif obtenu avec cet achat. Voir Gestion des emplacements.
Nom	Nom de l'enregistrement d'achat, par exemple **BC n°1234 pour Office Professionnel**. Il s'agit du nom que vous utilisez pour associer ce bon de commande à un contrat de licence, selon le cas.
Description	Description du bon de commande.
Numéro de bon de commande	Numéro du bon de commande émis par votre organisation.
Date de bon de commande	Date à laquelle votre organisation a émis le bon de commande.
Quantité	Nombre d'unités achetées.
Coût unitaire	Coût d'une unité individuelle achetée.
Fournisseur	Nom du fournisseur auprès duquel l'unité a été achetée.
Numéro de commande du fournisseur	Numéro du bon de commande émis par le fournisseur.

Option	Description
Date de commande du fournisseur	Date à laquelle le fournisseur a émis le bon de commande.
Preuve d'achat	Image contenant la photo de l'enregistrement d'achat.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Titre du logiciel	**Logiciel uniquement**. Nom du logiciel acheté.
Éditeur	**Logiciel uniquement**. Éditeur du logiciel acheté.
Contrat	**Logiciel uniquement**. Contrat associé à l'achat de logiciel.
Clé de produit	**Logiciel uniquement**. Clé de produit du logiciel acheté.
Date d'expiration de la maintenance	**Logiciel uniquement**. Date à laquelle la maintenance prend fin pour le logiciel acheté.
Preuve de maintenance	**Logiciel uniquement**. Image contenant la photo du contrat de maintenance.
Manufacturer	**Matériel uniquement**. Fabricant de l'élément matériel acheté.
Modèle	**Matériel uniquement**. Nom du modèle de l'élément matériel acheté.
Spécifications	**Matériel uniquement**. Spécifications de l'élément matériel acheté, selon le cas.
Numéro de série	**Matériel uniquement**. Numéro de série de l'élément matériel acheté.
Contrat	**Matériel uniquement**. Contrat associé à l'élément matériel acheté.
Date de début de garantie	**Matériel uniquement**. Date à laquelle la garantie du fabricant commence pour l'élément matériel acheté.
Date de fin de garantie	**Matériel uniquement**. Date à laquelle la garantie du fabricant prend fin pour l'élément matériel acheté.
Date de fin du support	**Matériel uniquement**. Date à laquelle le support prend fin pour l'élément matériel acheté.
Codes-barres	Ajoutez ou modifiez les codes-barres associés aux éléments achetés avec ce bon de commande, selon

Option	Description
	les besoins. Pour plus d'informations, voir Ajout de code-barres aux actifs.

Configuration de la conformité des licences

Pour surveiller les informations sur la conformité des licences des applications, vous devez créer des actifs de licence. Vous pouvez associer des actifs de licence à des applications figurant dans l'inventaire du Catalogue de logiciels ou dans la page d'inventaire des *logiciels*. Ils ne peuvent pas être associés aux deux types d'inventaires en même temps.

Les options de surveillance des licences et les exigences de configuration relatives à la conformité des licences ne sont pas les mêmes pour l'inventaire du catalogue de logiciels et la page d'inventaire des *logiciels*.

À propos de la conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels

L'appliance vous permet d'afficher les informations concernant la conformité des licences des applications dans l'inventaire du catalogue de logiciels. Ces informations s'affichent sur la page *conformité des licences* et dans le widget Tableau de bord de conformité des licences.

Une fois que vous avez configuré les actifs de licence des applications dans l'inventaire du catalogue de logiciels, vous pouvez afficher le nombre de sièges installés sur des périphériques gérés par des agents, le nombre de sièges disponibles, le type de licence appliqué et, si l'option de mesure est activée pour l'application, les informations sur l'utilisation. En outre, l'appliance exploite les informations du catalogue de logiciels pour appliquer automatiquement les licences appropriées aux versions des applications classées comme étant mises à niveau de façon ascendante ou descendante.

Pour configurer la conformité des licences des applications de l'inventaire du catalogue de logiciels :

- (Facultatif) Personnalisez le type d'actif de licence en fonction de vos exigences de gestion des informations. Voir Personnaliser le type d'actif de licence.
- (Facultatif) Activez la mesure pour les applications du catalogue de logiciels. Lorsque l'option de mesure est activée, la page de conformité des licences indique quelles applications ont été ou non utilisées durant les 30, 60 et 90 derniers jours. Voir À propos de la mesure de l'utilisation des logiciels.
- Créez des actifs de licence et associez-les à des applications de l'inventaire du catalogue de logiciels. Voir Ajouter des actifs de licence pour les applications du catalogue de logiciels.
- (Facultatif) Définissez les seuils de conformité des licences utilisées dans le widget Tableau de bord. Le *seuil d'avertissement* par défaut est 90. Le *seuil critique* par défaut est 100. Voir Personnalisation des seuils d'avertissement d'utilisation des licences.

À propos des mises à niveau des licences

Les plans de maintenance des applications permettent souvent aux utilisateurs de mettre à niveau leurs applications vers des versions plus récentes lorsque celles-ci sont disponibles. La page *Conformité des licences* affiche le nombre d'installations qui sont considérées comme des mises à niveau.

Pour suivre les mises à niveau, l'appliance utilise les informations du catalogue de logiciels et les informations de licence afin de déterminer s'il convient d'associer de nouvelles versions des applications aux licences existantes. Par exemple, si un actif de licence a été créé pour la version 1.0 d'une application et que le plan de maintenance autorise les utilisateurs à effectuer

une mise à niveau, la version 2.0 de l'application sera automatiquement couverte par l'actif de licence lors de sa parution. Dans cet exemple, l'actif de licence doit être configuré comme suit :

- Le champ *Inclut la maintenance* doit être défini sur *Oui*.
- La *Date d'expiration de la maintenance* doit être ultérieure à la date de la version 2.0 GA (General Availability) dans le catalogue de logiciels.
- Le *Mode de licence* doit être *Entreprise* ou *Licence par unité*.
- L'option *Inclut les droits de mise à niveau* doit être définie sur *Oui* ou *Oui - Sélectionner dans la liste*.

Pour plus d'informations sur ces paramètres, voir Ajouter des actifs de licence pour les applications du catalogue de logiciels.

À propos des mises à niveau descendantes des licences

Les fournisseurs permettent souvent aux utilisateurs de passer d'une version plus récente de l'application à une version antérieure. Ce type de mise à niveau est appelé mise à niveau descendante. La page *Conformité des licences* affiche le nombre d'installations qui sont considérées comme des mises à niveau descendantes.

Les sièges de licence sont tout d'abord attribués aux installations de la dernière version de l'application. Si des sièges supplémentaires sont disponibles et si le fournisseur autorise les mises à niveau descendantes, les sièges sont automatiquement attribués aux installations considérées comme des mises à niveau descendantes.

Les licences des mises à niveau ascendantes sont toujours attribuées avant celles des mises à niveau descendantes.

Personnaliser le type d'actif de licence

Vous pouvez ajouter, modifier et supprimer les champs du type d'actif Licence. Le type d'actif Licence est le modèle qui détermine les champs disponibles lorsque vous ajoutez des actifs de licence.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez personnaliser le type d'actif Licence pour chacune des organisations.

1. Accédez à la liste *Types d'actifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Types d'actifs**.
2. Dans la colonne *Nom*, cliquez sur **Licence** pour accéder à la page *Détails du type d'actif*.
3. Dans le champ *État de l'actif par défaut*, entrez un état d'actif par défaut ou un état personnalisé (si de tels états existent).

Une installation par défaut de l'appliance inclut les états d'actif suivants :

Actif(s) : Tout actif qui est déployé, actif ou en cours d'utilisation.

Supprimé : Actif qui n'est plus disponible pour l'utilisation.

Expiré : Actif de licence ou de contrat de logiciel ayant expiré.

En stock : Actif récemment reçu.

Manquant : Tout actif qui ne peut pas être localisé.

Réparation : Actif qui est en réparation.

Réservé : Actif qui est mis de côté pour une personne ou une utilisation spécifique.

Hors service : Tout actif qui a atteint sa fin de vie ou qui n'est plus utilisé.

Volé : Actif qui a été signalé comme volé.

4. Dans le champ *Nom*, saisissez le nom du type d'actif.

Par défaut, ce type d'actif est nommé *Licence***.**

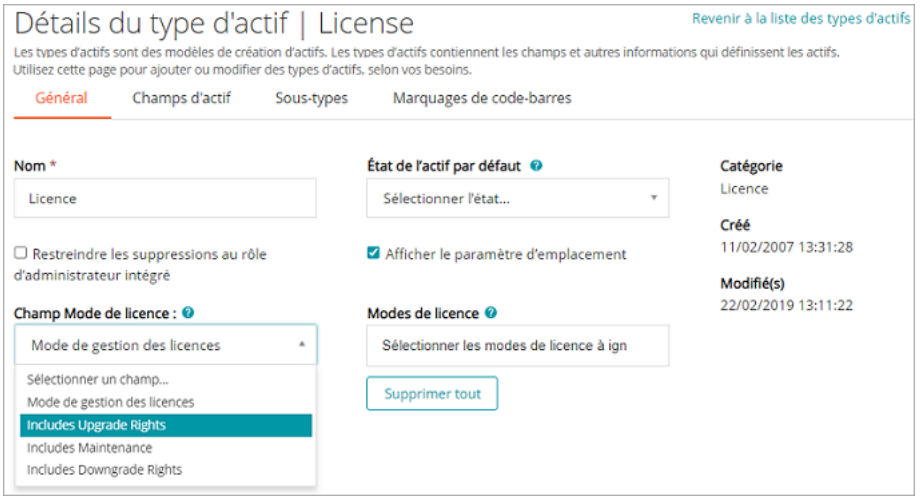
5. **Facultatif** : dans la section *Pour la production de rapports de conformité des licences*, sélectionnez les champs à utiliser pour la conformité des licences.

Les informations du champ *Mode de licence* **sélectionné apparaissent sur le widget** *Conformité des licences* **du tableau de bord.**

6. Effectuez l'une des opérations suivantes :

- **Dans la liste déroulante** *Champ Mode de licence*, **conservez le champ par défaut Sélectionner un champ.... Ainsi, toutes les valeurs comprises dans le** *champ Mode de licence* **seront disponibles pour le contrôle de la conformité des licences. Si plusieurs champs à sélection unique ou à sélection multiple figurent dans la liste** *Champs d'actifs*, **le premier champ affiché dans la liste et toutes ses valeurs sont utilisés dans le widget Conformité des licences.**

- **Dans la liste déroulante** *Champ Mode de licence*, **sélectionnez un champ, tel que Mode de licence, à utiliser pour la conformité des licences. Par défaut, cette liste déroulante contient un champ unique, mais vous pouvez ajouter des champs supplémentaires si nécessaire. Si vous sélectionnez un champ, tel que Mode de licence, comme illustré ci-après, seul le champ sélectionné est utilisé pour la conformité des licences.**



Par ailleurs, lorsque vous sélectionnez un champ, vous pouvez choisir les valeurs à ignorer dans le graphique Conformité des licences, le cas échéant. Les valeurs ignorées sont répertoriées avec un pourcentage d'utilisation de 100 et s'affichent en gris.
Par défaut, *Mode de licence* est le seul champ à sélection unique ou multiple disponible. C'est pourquoi il est le seul champ affiché. Les champs à sélection unique ou multiple que vous ajoutez au tableau *Champs d'actifs*, le

cas échéant, apparaissent également dans cette liste, ainsi que sur la page *Détails de l'actif* lorsque vous ajoutez un actif de licence. Cependant, seul le champ sélectionné, ou le premier champ de la liste *Champs d'actifs*, est utilisé dans le widget *Conformité des licences*.

7. **Facultatif** : modifiez le champ *Mode de licence* ou les valeurs du tableau *Champs d'actifs*.
   a. Cliquez sur le bouton **Modifier** à la fin de la ligne : .
   b. Apportez les modifications nécessaires aux informations de champ, puis cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne.
   c. Pour ajouter un champ, cliquez sur le bouton **Ajouter** dans l'en-tête du tableau : +. Ajoutez les informations de champ, puis cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne.
   d. Pour modifier l'ordre des champs, faites glisser le bouton **Réorganiser** : .
   e. Pour supprimer un champ, cliquez sur le bouton **Supprimer** : .
8. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Rubriques connexes

Afficher les informations de configuration et les informations de conformité des licences.

Ajouter des actifs de licence pour les applications du catalogue de logiciels

Vous pouvez ajouter des actifs de licence pour les applications de l'inventaire du catalogue de logiciels. L'ajout d'actifs de licence vous permet d'afficher les informations relatives à la conformité des licences dans la liste *Conformité des licences* et dans le widget *Tableau de bord* de conformité des licences.

Les applications du catalogue de logiciels doivent être répertoriées comme *Découvertes*, *Non découvertes* ou *Cataloguées localement*. Vous ne pouvez pas ajouter d'actifs de licence pour les applications répertoriées comme *Non cataloguées*.

Lorsque vous associez des actifs de licence à des applications, vous pouvez également afficher les informations de licence sur la page *Détails sur le catalogue de logiciels*. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous devez gérer des informations de licence individuellement pour chaque organisation.

Tip: **CONSEIL:** pour ajouter des actifs de licence à plusieurs applications en même temps, vous pouvez importer les informations à partir de feuilles de calcul ou de fichiers CSV. Voir Exemple : Importer des données de licence depuis des feuilles de calcul préparées.

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.
2. Cliquez sur le nom d'une application pour afficher la page *Détails sur le catalogue de logiciels*.
3. En bas de la page, dans la section *Licence*, cliquez sur **Ajouter une nouvelle licence** pour afficher la page *Détails de l'actif de licence*.
4. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Général*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Nom de la licence, par exemple **BC n°1234 pour Office Professionnel**. C'est le nom que vous utiliserez pour trouver l'actif. Si vous envisagez

Option	Description
	d'avoir plusieurs licences associées à une application, vous devez fournir le numéro de bon de commande ou une date d'achat dans les champs au-dessous, afin de différencier les licences.
Sous-type de licence	Sous-type d'actif à associer à la licence. Voir À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques.
État de l'actif	État de la licence, le cas échéant. Vous pouvez sélectionner un état d'actif par défaut ou un état personnalisé (si de tels états existent). Une installation par défaut de l'appliance inclut les états d'actif suivants : • **Actif(s)** : Tout actif qui est déployé, actif ou en cours d'utilisation. • **Supprimé** : Actif qui n'est plus disponible pour l'utilisation. • **Expiré** : Actif de licence ou de contrat de logiciel ayant expiré. • **En stock** : Actif récemment reçu. • **Manquant** : Tout actif qui ne peut pas être localisé. • **Réparation** : Actif qui est en réparation. • **Réservé** : Actif qui est mis de côté pour une personne ou une utilisation spécifique. • **Hors service** : Tout actif qui a atteint sa fin de vie ou qui n'est plus utilisé. • **Volé** : Actif qui a été signalé comme volé. Pour plus d'informations, voir Affichage et configuration des paramètres de cycle de vie des actifs.
Emplacement	Nom de l'emplacement où se situe l'actif. Voir Gestion des emplacements.
Nombre de licences	Nombre d'installations ou de sièges autorisés par la licence. Par exemple, 50.
Applicable au(x) logiciel(s) du catalogue	Applications de l'inventaire du catalogue de logiciels auxquelles la licence s'applique. Vous pouvez associer des actifs de licences à plusieurs applications du Catalogue de logiciels. Toutefois, il n'est pas nécessaire d'associer un actif de licence avec plusieurs versions de la même application, car l'appliance effectue automatiquement cette opération afin de prendre en charge les mises à niveau ascendantes et descendantes. Vous pouvez simplement associer la version actuelle à l'actif de

Option	Description
	licence lorsque vous ajoutez les informations de licence. En outre, si vous attribuez des applications de différents éditeurs, comme Microsoft Office et Adobe Acrobat, au même actif de licence, le nombre total de sièges spécifiés dans l'actif de licence est attribué à chaque application. Par exemple, si l'actif de licence dispose de 100 sièges, 100 sièges sont attribués à Microsoft Office ainsi qu'à Adobe Acrobat.
Applicable au(x) logiciel(s)	Laissez ce champ vide. Une licence de logiciel ne peut pas être associée à des applications figurant à la fois dans l'inventaire *Catalogue de logiciels* et dans l'inventaire de la page *Logiciels*. Pour savoir comment créer des actifs de licence pour logiciel catalogué, voir Ajouter des actifs de licence à l'inventaire de la page Logiciels.
Mode de gestion des licences	Mode de l'actif de licence. Pour les applications qui requièrent des licences et pour lesquelles il est nécessaire d'afficher les informations d'utilisation de licence sur la page *Conformité des licences*, sélectionnez *Entreprise* ou *Licence par unité*. **REMARQUE:** la plupart des types de licence, y compris *Non spécifié*, *Licence client*, *Abonnement*, *Shareware*, *Freeware*, *OpenSource*, *Pas de licence* et *Licence Site*, ne sont pas utilisés pour la conformité des licences. Le type de licence est utilisé dans les sections suivantes de la **Console d'administration** : • Liste *Conformité des licences*. Voir Afficher les informations de conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels. • Graphique Conformité des licences, qui est affiché sur la page *Tableau de bord*. Les valeurs signalées comme étant ignorées sur la page *Détails de l'actif* présentent un pourcentage d'utilisation de 100. Voir À propos des widgets du tableau de bord.

5. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Achat*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Contrat	Actif de contrat associé à la licence.
Clé de produit	Clé de produit associée à la licence. Vous pouvez modifier les informations par défaut et capturer celles-ci pour un type d'actif de licence.

Option	Description
Coût unitaire	Coût unitaire associé à la licence. Vous pouvez modifier les informations par défaut et capturer celles-ci pour un type d'actif de licence.
Fournisseur	Nom de l'actif fournisseur que vous souhaitez associer à l'application. La liste déroulante *Fournisseur* est vide sauf si vous avez ajouté un actif fournisseur. Pour rechercher un fournisseur, commencez à renseigner la liste. **REMARQUE:** il n'est pas recommandé d'attribuer plusieurs fournisseurs à un seul actif de licence logiciel, car cela peut produire des informations inexactes concernant la conformité des licences.
Numéro de bon de commande	Numéro de bon de commande associé à la licence.
Date d'achat	Date d'acquisition de la licence. Cliquez dans le champ, puis sélectionnez une date dans le calendrier.
Achat	Sélectionnez un ou plusieurs enregistrements d'achat associés à cette licence. Voir Gestion des enregistrements d'achat.

6. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Maintenance*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Comprend des droits de mise à niveau	Indique si la licence inclut des droits de mise à niveau. Les droits de mise à niveau donnent la possibilité de procéder à une mise à niveau vers une version plus récente du logiciel sous licence chaque fois que de telles versions sont disponibles. Pour plus d'informations, voir À propos des mises à niveau des licences. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Oui** : les droits de mise à niveau sont calculés en comparant le nombre de licences existantes pour un logiciel sélectionné avec le nombre de licences disponibles pour les versions plus récentes du même logiciel. • **Oui - Sélectionner dans la liste** : choisissez une ou plusieurs versions de logiciel auxquelles vous souhaitez octroyer des droits de mise à niveau. Sous *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau est prévue*, cliquez sur **Sélectionnez le logiciel catalogué à ajouter**. La liste qui s'affiche propose des versions supérieures du logiciel sélectionné vers lesquelles le logiciel peut être mis à niveau. Lorsque vous cliquez sur une entrée dans la liste, votre sélection s'affiche dans le champ *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau est prévue*. Vous

Option	Description
	pouvez ajouter une ou plusieurs versions selon les besoins. Pour supprimer un élément de la liste, sélectionnez-le dans le champ *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau est prévue* et cliquez sur **Supprimer**. • **Non** : si vous ne voulez pas octroyer des droits de mise à niveau à un logiciel particulier, sélectionnez cette option.
Inclut la maintenance	Indique si la licence permet aux utilisateurs de mettre à niveau la version installée de leur application. Voir À propos de la conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels.
Date d'expiration	Si la licence inclut la maintenance, il s'agit de la date d'expiration de la durée de maintenance. La fonctionnalité Conformité des licences de l'appliance exploite les informations du catalogue de logiciels telles que les dates de publication des applications. Si de nouvelles versions des applications sont publiées durant la période de maintenance, elles sont automatiquement couvertes par l'actif de licence concerné.
Comprend des droits de version antérieure	Indique si la licence inclut des droits de version antérieure. Les droits de version antérieure (mise à niveau descendante) permettent d'appliquer des licences pour versions de logiciels plus récentes à des versions antérieures du même logiciel. Pour plus d'informations, voir À propos des mises à niveau descendantes des licences. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Oui** : les droits de mise à niveau descendante sont calculés en comparant le nombre de licences existantes pour un logiciel sélectionné avec le nombre de licences disponibles pour les versions antérieures du même logiciel. • **Oui - Sélectionner dans la liste** : choisissez une ou plusieurs versions de logiciels pour lesquelles vous souhaitez octroyer des droits de mise à niveau descendante. Sous *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau descendante est prévue*, cliquez sur **Sélectionnez le logiciel catalogué à ajouter**. La liste qui s'affiche propose des versions antérieures du logiciel sélectionné pour procéder à une mise à niveau descendante de ce dernier. Lorsque vous cliquez sur une entrée de la liste, votre sélection s'affiche dans le champ *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau descendante est prévue*. Vous pouvez ajouter une ou plusieurs versions selon les besoins. Pour supprimer un élément de la liste, sélectionnez-le

Option	Description
	dans le champ *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau descendante est prévue* et cliquez sur **Supprimer**. • **Non** : si vous ne voulez pas octroyer des droits de mise à niveau descendante au logiciel correspondant, sélectionnez cette option.

7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Associé*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Service	Groupe métier ou département qui détient l'application.
Centre de coûts	Centre de coût associé au département qui détient l'application.
Approuvé pour le périphérique	Périphériques sur lesquels l'utilisation de la licence est autorisée. Ces informations sont utilisées dans les rapports générés sur la conformité des licences. Si l'application est installée, par exemple, sur des périphériques qui ne font pas partie de la liste des périphériques approuvés, les périphériques en question sont répertoriés dans le rapport intitulé *Installation de logiciel non approuvée*. Toutefois, l'appliance n'applique pas la conformité des licences. Ainsi, l'appliance n'empêche pas l'installation d'applications sur des périphériques infogérés, même si la licence a expiré ou que le logiciel est, d'une manière ou d'une autre, non conforme.
Codes-barres	Ajoutez ou modifiez des codes-barres associés à cette licence, selon les besoins. Pour plus d'informations, voir Ajout de code-barres aux actifs.

9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Personnalisé*, indiquez des données personnalisées supplémentaires. Vous pouvez modifier le type d'actif Licence pour inclure le nombre de champs supplémentaires nécessaires pour atteindre vos objectifs commerciaux. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou personnaliser des types d'actifs.
11. Cliquez sur **Suivant**.
12. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Notes*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Texte de la licence	Toute information supplémentaire sur la licence, par exemple le numéro de licence.

13. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le nouvel actif de licence est maintenant visible sur la page *Licences*. **Le** *Nombre de licences* **ne change pas tant que vous ne mettez pas à jour l'actif. Toutefois, le nombre indiqué dans la colonne** *Installé(es)* **change lorsque des périphériques infogérés sur lesquels le logiciel est installé s'enregistrent auprès de l'appliance. Vous pouvez ainsi suivre le nombre de licences achetées et installées.**

Effectuez les tâches suivantes :

- Activer la mesure pour l'inventaire du catalogue de logiciels. Lorsque l'option de mesure est activée, la page de *conformité des licences* indique quelles applications ont été ou non utilisées durant les 90 derniers jours. Voir À propos de la mesure de l'utilisation des logiciels.
- Définition des seuils d'avertissement d'utilisation des licences. Ces seuils sont utilisés par le widget Tableau de bord de conformité des licences pour identifier les problèmes de conformité des licences.

Ajouter des actifs de licence à l'inventaire de la page Logiciels

Vous pouvez créer des actifs de licence pour suivre les informations des applications qui requièrent une licence.

Pour cela, vous devez disposer d'informations telles que le nombre d'installations, ou de sièges, autorisé par la licence, la clé du produit, le numéro de bon de commande, ainsi que toute autre information éventuelle que vous souhaitez gérer dans un actif de licence.

REMARQUE: pour créer des actifs de licence pour des applications répertoriées dans la page *Logiciels*, vous devez au préalable créer des actifs logiciels pour ces mêmes applications. Il n'est pas nécessaire de créer des actifs logiciels pour les applications répertoriées dans l'inventaire de la page *Catalogue de logiciels*.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez créer des actifs de licence pour chacune des organisations.

Tip: **CONSEIL:** vous pouvez personnaliser les types d'actifs de licence de manière à les adapter à vos besoins. Voir Personnaliser le type d'actif de licence.

1. Accédez à la page *Détails de l'actif de licence* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Licences**. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
   - Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**. Cliquez sur le nom d'une application. Sur la page *Détails sur le catalogue de logiciels*, cliquez sur **Ajouter une nouvelle licence**.
2. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Général*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Nom de la licence, par exemple **BC n°1234 pour Office Professionnel**. C'est le nom que vous utiliserez pour trouver l'actif. Si vous envisagez d'avoir plusieurs licences associées à une application, vous devez fournir le numéro de bon de

Option	Description
	commande ou une date d'achat dans les champs au-dessous, afin de différencier les licences.
Sous-type de licence	Sous-type d'actif à associer à la licence. Voir À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques.
État de l'actif	État de la licence, le cas échéant. Vous pouvez sélectionner un état d'actif par défaut ou un état personnalisé (si de tels états existent). Une installation par défaut de l'appliance inclut les états d'actif suivants : • **Actif(s)** : Tout actif qui est déployé, actif ou en cours d'utilisation. • **Supprimé** : Actif qui n'est plus disponible pour l'utilisation. • **Expiré** : Actif de licence ou de contrat de logiciel ayant expiré. • **En stock** : Actif récemment reçu. • **Manquant** : Tout actif qui ne peut pas être localisé. • **Réparation** : Actif qui est en réparation. • **Réservé** : Actif qui est mis de côté pour une personne ou une utilisation spécifique. • **Hors service** : Tout actif qui a atteint sa fin de vie ou qui n'est plus utilisé. • **Volé** : Actif qui a été signalé comme volé. Pour plus d'informations, voir Affichage et configuration des paramètres de cycle de vie des actifs.
Emplacement	Nom de l'emplacement où se situe l'actif. Voir Gestion des emplacements.
Nombre de licences	Nombre d'installations ou de sièges autorisés par la licence. Par exemple, 50.
Applicable au(x) logiciel(s) du catalogue	Applications de l'inventaire du catalogue de logiciels auxquelles la licence s'applique. Vous pouvez associer des actifs de licences à plusieurs applications du Catalogue de logiciels. Toutefois, il n'est pas nécessaire d'associer un actif de licence avec plusieurs versions de la même application, car l'appliance effectue automatiquement cette opération afin de prendre en charge les mises à niveau ascendantes et descendantes. Vous pouvez simplement associer la version actuelle à l'actif de licence lorsque vous ajoutez les informations de licence.

Option	Description
	En outre, si vous attribuez des applications de différents éditeurs, comme Microsoft Office et Adobe Acrobat, au même actif de licence, le nombre total de sièges spécifiés dans l'actif de licence est attribué à chaque application. Par exemple, si l'actif de licence dispose de 100 sièges, 100 sièges sont attribués à Microsoft Office ainsi qu'à Adobe Acrobat.
Applicable au(x) logiciel(s)	Laissez ce champ vide. Une licence de logiciel ne peut pas être associée à des applications figurant à la fois dans l'inventaire *Catalogue de logiciels* et dans l'inventaire de la page *Logiciels*. Pour savoir comment créer des actifs de licence pour logiciel catalogué, voir Ajouter des actifs de licence à l'inventaire de la page Logiciels.
Mode de gestion des licences	Mode de l'actif de licence. Pour les applications qui requièrent des licences et pour lesquelles il est nécessaire d'afficher les informations d'utilisation de licence sur la page *Conformité des licences*, sélectionnez *Entreprise* ou *Licence par unité*. **REMARQUE:** la plupart des types de licence, y compris *Non spécifié*, *Licence client*, *Abonnement*, *Shareware*, *Freeware*, *OpenSource*, *Pas de licence* et *Licence Site*, ne sont pas utilisés pour la conformité des licences. Le type de licence est utilisé dans les sections suivantes de la **Console d'administration** : • Liste *Conformité des licences*. Voir Afficher les informations de conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels. • Graphique Conformité des licences, qui est affiché sur la page *Tableau de bord*. Les valeurs signalées comme étant ignorées sur la page *Détails de l'actif* présentent un pourcentage d'utilisation de 100. Voir À propos des widgets du tableau de bord.

3. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Achat*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Contrat	Actif de contrat associé à la licence.
Clé de produit	Clé de produit associée à la licence. Vous pouvez modifier les informations par défaut et capturer celles-ci pour un type d'actif de licence.
Coût unitaire	Coût unitaire associé à la licence. Vous pouvez modifier les informations par défaut et capturer celles-ci pour un type d'actif de licence.

Option	Description
Fournisseur	Nom de l'actif fournisseur que vous souhaitez associer à l'application. La liste déroulante *Fournisseur* est vide sauf si vous avez ajouté un actif fournisseur. Pour rechercher un fournisseur, commencez à renseigner la liste. **REMARQUE:** il n'est pas recommandé d'attribuer plusieurs fournisseurs à un seul actif de licence logiciel, car cela peut produire des informations inexactes concernant la conformité des licences.
Numéro de bon de commande	Numéro de bon de commande associé à la licence.
Date d'achat	Date d'acquisition de la licence. Cliquez dans le champ, puis sélectionnez une date dans le calendrier.
Achat	Sélectionnez un ou plusieurs enregistrements d'achat associés à cette licence. Voir Gestion des enregistrements d'achat.

4. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Maintenance*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Comprend des droits de mise à niveau	Indique si la licence inclut des droits de mise à niveau. Les droits de mise à niveau donnent la possibilité de procéder à une mise à niveau vers une version plus récente du logiciel sous licence chaque fois que de telles versions sont disponibles. Pour plus d'informations, voir À propos des mises à niveau des licences. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Oui** : les droits de mise à niveau sont calculés en comparant le nombre de licences existantes pour un logiciel sélectionné avec le nombre de licences disponibles pour les versions plus récentes du même logiciel. • **Oui - Sélectionner dans la liste** : choisissez une ou plusieurs versions de logiciel auxquelles vous souhaitez octroyer des droits de mise à niveau. Sous *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau est prévue*, cliquez sur **Sélectionnez le logiciel catalogué à ajouter**. La liste qui s'affiche propose des versions supérieures du logiciel sélectionné vers lesquelles le logiciel peut être mis à niveau. Lorsque vous cliquez sur une entrée dans la liste, votre sélection s'affiche dans le champ *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau est prévue*. Vous pouvez ajouter une ou plusieurs versions selon les besoins. Pour supprimer un élément de la liste, sélectionnez-le dans le champ *Liste des logiciels*

Option	Description
	pour lesquels une mise à niveau est prévue et cliquez sur **Supprimer**. • **Non** : si vous ne voulez pas octroyer des droits de mise à niveau à un logiciel particulier, sélectionnez cette option.
Inclut la maintenance	Indique si la licence permet aux utilisateurs de mettre à niveau la version installée de leur application. Voir À propos de la conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels.
Date d'expiration	Si la licence inclut la maintenance, il s'agit de la date d'expiration de la durée de maintenance. La fonctionnalité Conformité des licences de l'appliance exploite les informations du catalogue de logiciels telles que les dates de publication des applications. Si de nouvelles versions des applications sont publiées durant la période de maintenance, elles sont automatiquement couvertes par l'actif de licence concerné.
Comprend des droits de version antérieure	Indique si la licence inclut des droits de version antérieure. Les droits de version antérieure (mise à niveau descendante) permettent d'appliquer des licences pour versions de logiciels plus récentes à des versions antérieures du même logiciel. Pour plus d'informations, voir À propos des mises à niveau descendantes des licences. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Oui** : les droits de mise à niveau descendante sont calculés en comparant le nombre de licences existantes pour un logiciel sélectionné avec le nombre de licences disponibles pour les versions antérieures du même logiciel. • **Oui - Sélectionner dans la liste** : choisissez une ou plusieurs versions de logiciels pour lesquelles vous souhaitez octroyer des droits de mise à niveau descendante. Sous *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau descendante est prévue*, cliquez sur **Sélectionnez le logiciel catalogué à ajouter**. La liste qui s'affiche propose des versions antérieures du logiciel sélectionné pour procéder à une mise à niveau descendante de ce dernier. Lorsque vous cliquez sur une entrée de la liste, votre sélection s'affiche dans le champ *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau descendante est prévue*. Vous pouvez ajouter une ou plusieurs versions selon les besoins. Pour supprimer un élément de la liste, sélectionnez-le dans le champ *Liste des logiciels pour lesquels*

Option	Description
	une mise à niveau descendante est prévue et cliquez sur **Supprimer**. • **Non** : si vous ne voulez pas octroyer des droits de mise à niveau descendante au logiciel correspondant, sélectionnez cette option.

5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Associé*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Service	Groupe métier ou département qui détient l'application.
Centre de coûts	Centre de coût associé au département qui détient l'application.
Approuvé pour le périphérique	Périphériques sur lesquels l'utilisation de la licence est autorisée. Ces informations sont utilisées dans les rapports générés sur la conformité des licences. Si l'application est installée, par exemple, sur des périphériques qui ne font pas partie de la liste des périphériques approuvés, les périphériques en question sont répertoriés dans le rapport intitulé *Installation de logiciel non approuvée*. Toutefois, l'appliance n'applique pas la conformité des licences. Ainsi, l'appliance n'empêche pas l'installation d'applications sur des périphériques infogérés, même si la licence a expiré ou que le logiciel est, d'une manière ou d'une autre, non conforme.
Codes-barres	Ajoutez ou modifiez des codes-barres associés à cette licence, selon les besoins. Pour plus d'informations, voir Ajout de code-barres aux actifs.

7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Personnalisé*, indiquez des données personnalisées supplémentaires. Vous pouvez modifier le type d'actif Licence pour inclure le nombre de champs supplémentaires nécessaires pour atteindre vos objectifs commerciaux. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou personnaliser des types d'actifs.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Notes*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Texte de la licence	Toute information supplémentaire sur la licence, par exemple le numéro de licence.

11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le nouvel actif de licence est maintenant visible sur la page *Licences*. Le *Nombre de licences* ne change pas tant que vous ne mettez pas à jour l'actif. Toutefois, le nombre indiqué dans la colonne *Installé(es)* change lorsque des périphériques

infogérés sur lesquels le logiciel est installé s'enregistrent auprès de l'appliance. Vous pouvez ainsi suivre le nombre de licences achetées et installées.

Rubriques connexes

Personnaliser le type d'actif de licence

Afficher les informations de configuration et les informations de conformité des licences

À propos des rapports

Importation des données de licence dans les fichiers CSV

Si les informations relatives aux licences figurent dans un tableur, vous pouvez les exporter sous forme de fichier de valeurs séparées par des virgules (CSV), puis les importer dans l'appliance. Vous pouvez également utiliser un éditeur de texte pour créer un fichier CSV contenant les données, puis importer ce fichier.

Si le fichier CSV contient de nouveaux actifs pour des types d'actifs que vous avez définis, ces nouveaux actifs sont ajoutés.

Gestion des informations d'actifs pendant l'importation

Lors de l'importation de données d'actifs, l'appliance compare les nouvelles informations aux données existantes pour déterminer comment les nouvelles informations doivent être traitées.

Selon que les informations sont nouvelles, existantes ou dupliquées, l'appliance effectue les actions suivantes :

- **Création de l'actif** : l'actif est créé si la valeur de la clé primaire ne correspond à aucune valeur existante.
- **Mise à jour de l'actif** : les informations de l'actif sont mises à jour si la valeur de la clé primaire correspond à une valeur existante.
- **Marquage de l'actif comme étant un doublon** : l'actif est signalé comme étant un doublon si plusieurs enregistrements du type d'actif correspondent à la valeur du champ CSV choisi comme clé primaire OU si plusieurs enregistrements correspondent à l'actif associé. Les doublons ne sont pas importés.

Importation des données d'actifs au moyen de fichiers CSV

Vous pouvez importer des données d'actifs, telles que les données de licences logicielles, à l'aide de fichiers CSV.

Préparer des données d'actif avant importation

Vérifiez que les données d'actifs sont pertinentes et formatées correctement avant leur importation.

1. Définissez les champs de base de vos actifs. Si vous utilisez des noms de produits, assurez-vous qu'ils sont utiles et permettent d'identifier l'actif. Voir Ajout d'actifs logiciels.
2. Ajouter des lignes d'en-tête à vos données. Dans le composant Gestion des actifs, les colonnes sans en-tête sont désignées par le numéro de colonne. L'utilisation de ligne d'en-tête de colonne facilite donc l'identification des données.
3. Vérifiez que toutes les colonnes sont mappées aux *champs d'actifs* correspondants dans le type d'actif.

Les types d'actifs incluent les champs par défaut, tels que *Nom d'actif*, *Numéro de bon de commande* **et** *Fournisseur*, **mais vous pouvez également ajouter des champs d'actifs personnalisés si nécessaire. Voir À propos de l'ajout et de la suppression de champs d'actifs.**

Tip: **CONSEIL:** pour voir les champs par défaut, accédez à la page *Détails de l'actif*. Voir Personnalisation des types d'actifs.

4. Déterminez le champ ou les champs à utiliser comme clé primaire (CP) pour les actifs importés.

   les clés primaires sont les champs ou les ensembles de champs utilisés comme identificateurs uniques pour les actifs à importer. Lorsque les actifs sont importés, l'appliance utilise les clés primaires pour déterminer s'il faut mettre à jour un enregistrement existant ou en créer un nouveau. Vous pouvez sélectionner un champ ou une combinaison de champs comme clé primaire.

5. Enregistrez la feuille de calcul au format CSV, à un emplacement accessible à partir de la Console d'administration.

Exemple : Importer des données de licence depuis des feuilles de calcul préparées

Vous pouvez importer des données de licence à partir de fichiers CSV préparés.

Cet exemple décrit comment importer des actifs de licences pour l'inventaire du catalogue de logiciels, dans le cadre d'une importation ponctuelle ou d'une importation planifiée à l'aide d'un fichier provenant d'un partage réseau. Dans cet exemple, seuls les champs nécessaires à l'importation de l'actif de licence sont représentés. Vous pouvez ajouter des fichiers supplémentaires, tels que des fichiers de coût à l'unité, d'éditeurs ou de clés de produit, etc., en fonction de vos besoins en matière de gestion des informations.

Si vous souhaitez attribuer des actifs importés à un sous-type d'actif, ajoutez le sous-type avant d'importer les actifs. Voir Ajouter des sous-types d'actifs et sélectionner les préférences de la page Détails sur le périphérique.

1. Créez un fichier dans un programme de feuilles de calcul comme Excel.
2. Ajoutez les colonnes et les lignes suivantes. La première ligne correspond à l'en-tête de colonne :

Nom de l'actif	Nombre de licences	Mode de gestion des licences	Inclut la maintenance	S'applique au catalogue de logiciels
Titre du logiciel 1	100	Entreprise	Oui	Titre du logiciel 1
Titre du logiciel 2	150	Entreprise	Oui	Titre du logiciel 2
Titre du logiciel 3	200	Entreprise	Oui	Titre du logiciel 3
Titre du logiciel 4	500	Entreprise	Oui	Titre du logiciel 4

3. Enregistrer le fichier au format CSV.

   Les valeurs de chaque colonne sont séparées par des virgules. Exemple : `Titre du logiciel 1,100,Entreprise,Oui,Titre du logiciel 1`

4. Allez à la page *Télécharger les fichiers* dans la section *Importer des actifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Importer des actifs**.

   # Si une ou plusieurs opérations d'importation d'actifs sont planifiées, la page de liste des importations d'actifs s'affiche. Elle répertorie les opérations d'importation. Pour importer des actifs à partir d'un fichier CSV, cliquez sur **Choisir une action** > **Nouveau** pour lancer l'Assistant *Importer des actifs*.

   # Si aucune importation d'actifs n'est planifiée sur l'appliance, l'Assistant *Importer des actifs* s'affiche.

5. Dans l'Assistant *Importer des actifs*, sélectionnez l'une des options suivantes :

Option	Description
Télécharger un fichier CSV d'importation d'actifs	Sélectionnez cette option pour effectuer une importation ponctuelle d'actifs à partir d'un fichier CSV. Cliquez ensuite sur **Parcourir** ou sur **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez le fichier CSV.

Planifier une importation d'actifs	Sélectionnez cette option pour effectuer l'importation de plusieurs actifs à partir d'un fichier CSV situé sur un lecteur réseau, aux intervalles de temps sélectionnés. Fournissez ensuite les informations suivantes :
	• **Sélectionner le protocole de transfert de fichiers d'importation d'actifs** :
	  # **Samba** : Sélectionnez cette option pour accéder au fichier en utilisant le protocole Samba, et fournissez les informations suivantes :
	  # **Saisissez le chemin UNC vers le partage Samba** : saisissez le chemin du répertoire vers le fichier CSV.
	  # **FTP** : Sélectionnez cette option pour accéder au fichier sur un serveur FTP et fournissez les informations suivantes :
	  # **Saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur FTP** : Saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur FTP.
	  # **Entrez le sous-répertoire FTP s'il en existe un** : Saisissez le chemin d'accès au fichier CSV sur le serveur FTP.
	  # **FTP sécurisé** : Sélectionnez cette option pour accéder au fichier sur un serveur FTP sécurisé et fournissez les informations suivantes :
	  # **Saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur FTP sécurisé** : Saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur FTP sécurisé.
	  # **Saisissez le chemin d'accès SFTP complet** : Saisissez le chemin d'accès au fichier CSV sur le serveur FTP sécurisé.
	• **Nom du fichier CSV d'importation d'actifs** : saisissez le nom du fichier CSV que vous souhaitez importer.
	• **Informations d'identification** : sélectionnez les informations d'identification que vous souhaitez utiliser pour accéder à la ressource réseau spécifiée. Toutes les informations d'identification

Option	Description
	définies dans l'appliance sont affichées dans la liste. Pour plus d'informations, voir Gestion des informations d'identification.

6. Si le fichier CSV contient une ligne d'en-tête, comme dans l'exemple, cochez la case *Fichier avec ligne d'en-tête*, puis cliquez sur **Suivant**.
7. **Importations d'actifs planifiées uniquement**. Sur la page *Planification de sélection d'importations d'actifs* qui s'affiche, créez une planification pour importer le fichier CSV.
   a. Dans le champ *Nom de la planification d'importation d'actifs*, saisissez le nom que vous souhaitez attribuer à cette planification.
   b. Sélectionnez l'option **Activer la planification des actifs**.
   c. Dans la section *Planification*, spécifiez la planification d'importation, comme il convient.

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par

Option	Description
	exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi. • **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3. Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`

8. Dans la page *Sélection du type d'actif* qui s'affiche, effectuez les opérations suivantes :
   a. Dans la liste déroulante *Type d'actif*, sélectionnez **Licence**.
   b. Dans la liste déroulante *Sous-type d'actif*, sélectionnez **Productivité**.

   REMARQUE: dans cet exemple, le sous-type d'actif *Productivité* a été ajouté au type d'actif Licence. Si vous n'avez pas ajouté de sous-type au type d'actif Licence, la liste déroulante *Sous-type* est vide. Durant l'importation, tous les actifs sont attribués au sous-type sélectionné.

   c. Cliquez sur **Suivant**.

   La page *Mappage* **s'affiche.**
9. Dans la liste déroulante *Champs CSV*, sélectionnez les champs qui correspondent aux *champs standards requis* et aux *champs d'actifs requis*. Le mappage de ces champs dépend du contenu du fichier CSV et du type d'actif. À titre d'exemple dans cette section, utilisez les valeurs suivantes :

   # *Nom de l'actif*=**Nom**

   # *Emplacement*=**Emplacement**

   # *État de l'actif* = **État de l'actif**

   REMARQUE: Si vous ne spécifiez pas ce mappage, l'état par défaut associé au type d'actif sélectionné est attribué à chaque entrée d'actif importée.

   # *Nombre de licences* = **Nombre de licences**

   # *S'applique au logiciel catalogué* = **Catalogue de logiciels**

   # *Mode de licence* = **Mode**

   REMARQUE: vous ne pouvez pas importer les valeurs du cessionnaire de l'actif à moins que l'actif importé ne soit un périphérique.
10. Cochez la case **CP** en regard du champ *Nom d'actif*.

REMARQUE: les clés primaires sont les champs ou les ensembles de champs utilisés comme identificateurs uniques pour les actifs à importer. Lorsque les actifs sont importés, l'appliance utilise les clés primaires pour déterminer s'il faut mettre à jour un enregistrement existant ou en créer un nouveau. Vous pouvez sélectionner un champ ou une combinaison de champs comme clé primaire.

11. Si les actifs que vous êtes en train d'importer utilisent des codes-barres, dans la zone *Champs du code-barres*, indiquez la façon dont vous souhaitez importer les codes-barres.

Option	Description
Mettre à jour les codes-barres d'actifs à partir de la sélection	Vérifiez si les codes-barres fournis dans cette zone existent déjà, et si c'est le cas, mettez-les à jour. S'ils n'existent pas, ils sont créés pour les actifs désignés.
Remplacer tous les codes-barres d'actif par la sélection	Remplacez les codes-barres existants par les codes-barres spécifiés.
Données de code-barres	Le champ dans le fichier CSV qui contient le code-barres. Il ne peut y avoir qu'un seul code-barres du même type par actif.
Nom du code-barres	Le champ dans le fichier CSV qui contient l'étiquette du code-barres. Les numéros de code-barres sont toujours uniques, ils ne peuvent pas être partagés entre plusieurs actifs. Toutefois, il est possible qu'un actif partage un code-barres avec un actif archivé.
Format du code-barres	Le champ dans le fichier CSV qui contient le format du code-barres. Par exemple, UPC-A, Code 11 ou UPC-E.

12. Cliquez sur **Aperçu** pour vérifier les données de la page *Confirmation*.
13. **Importations ponctuelles uniquement**. Effectuez les opérations suivantes.
    a. Cliquez sur **Importer** pour terminer le processus d'importation.

       La page *Résultat de l'importation d'actifs* **s'affiche.**

    b. Cliquez sur **Terminé** pour revenir à la page *Actifs*.
14. **Importations planifiées uniquement**. Exécutez l'une des étapes suivantes :

    # Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer l'importation planifiée que vous venez de créer. La page de liste *Importer des actifs* s'affiche. Elle indique l'entrée d'importation planifiée dans la liste.

    # Cliquez sur **Exécuter maintenant** pour importer des actifs à partir du fichier CSV et pour enregistrer vos paramètres d'importations planifiées.

    La page de liste *Importer des actifs* **s'affiche.**

Lorsque l'importation est terminée, les actifs apparaissent dans la liste *Actifs*. Si les titres du logiciel correspondent aux titres figurant dans l'inventaire du catalogue de logiciels, les actifs sont associés aux éléments d'inventaire et vous pouvez les visualiser sur la page *Détails sur le catalogue de logiciels* de ces éléments. La barre de progression en haut de la page indique l'achèvement de la tâche.

Gestion de la conformité des licences

Vous pouvez suivre le nombre de licences logicielles acquises, le nombre de licences utilisées sur les périphériques infogérés ainsi que le nombre de licences disponibles. Ce type de suivi vous permet de vous assurer que votre entreprise est en conformité avec les exigences en matière de licence logicielle.

Par exemple, si vous disposez de 100 licences pour Adobe® Creative Suite, il peut vous être utile de savoir combien de ces licences sont vraiment utilisées. Par ailleurs, il peut être intéressant de surveiller le taux d'utilisation de ces licences de manière à pouvoir augmenter la capacité de licence s'il avoisine les 80 ou 90 %. Vous pouvez personnaliser les seuils d'avertissement d'utilisation des licences pour surveiller la conformité des licences.

Afficher les informations de conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels

Pour vous assurer que votre organisation dispose des licences appropriées pour les logiciels installés, vous pouvez afficher les informations de conformité des licences dans la liste *Conformité des licences*, ainsi que sur le widget Tableau de bord relatif à la conformité des licences. La liste *Conformité des licences* contient toutes les informations relatives aux licences logicielles que vous avez ajoutées via les actifs de licence, ainsi que les informations, issues du catalogue de logiciels, sur les applications exigeant des licences.

- Les périphériques gérés par l'agent dans votre inventaire sont dotés d'applications logicielles disponibles dans le catalogue de logiciels.
- Vous avez spécifié le nombre de sièges disponibles pour les applications du catalogue de logiciels installées sous forme d'actifs de licence, et vous avez spécifié le mode de licence. Voir Ajouter des actifs de licence à l'inventaire de la page Logiciels.
- Vous avez établi des seuils d'avertissement pour l'utilisation des licences dans les paramètres généraux de l'organisation ou de l'appliance. Voir Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation.

1. Pour afficher toutes les informations de conformité des licences, accédez à la page *Conformité des licences* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Conformité des licences**.

   REMARQUE: les informations de la liste *Conformité des licences* sont mises à jour chaque jour, une fois la sauvegarde quotidienne de l'appliance terminée. Si la liste est vide, cela signifie que l'inventaire du catalogue de logiciels ne contient aucune application ou que les informations sur la page n'ont pas été mises à jour. En outre, si toutes les différences affichent des nombres négatifs, ce qui indique qu'il y a plus d'installations que de sièges de licence, vérifiez que vous avez bien ajouté des actifs de licence pour les applications. Voir Ajouter des actifs de licence pour les applications du catalogue de logiciels.

2. Pour forcer l'appliance à mettre à jour les informations de conformité des licences, cliquez sur *Mise à jour immédiate* au-dessus de la liste, sur la gauche. Selon le nombre d'applications figurant dans l'inventaire, ce processus peut prendre quelques minutes.

Tip: **CONSEIL:** lorsque vous cliquez sur **Mise à jour immédiate**, l'appliance met à jour les données de chaque élément de la liste. Toutefois, lorsque vous cliquez sur le bouton **Actualiser** au-dessus de la liste sur la droite, l'appliance réaffiche simplement les informations déjà collectées. Elle n'obtient pas de nouvelles informations sur l'utilisation des licences.

Les informations figurant sur la page *Conformité des licences* **comprennent, notamment :**

Nom de la colonne	Description
Nom	Nom de l'application.
Éditeur	Nom de l'éditeur de l'application.
Installé(s)	Nombre d'installations d'application sur les périphériques infogérés par l'agent.
Sous licence	Nombre de sièges restants sous licence.
Différence(s)	Différence éventuelle entre le nombre de sièges de licence disponibles et le nombre d'installations d'application. Un nombre négatif indique que l'application a été installée sur davantage de périphériques que la licence ne le permet, et par conséquent que l'installation n'est pas conforme.
Utilisé dans les 90 derniers jours **Utilisé dans les 60 derniers jours** **Utilisé dans les 30 derniers jours**	Nombre d'installations d'application qui ont été lancées dans les 90, 60 ou 30 derniers jours. Lorsqu'un tiret apparaît dans cette colonne, cela indique que la mesure n'est pas activée pour l'application. **REMARQUE:** pour obtenir des informations d'utilisation précises, la mesure doit être activée pour l'application, ainsi que pour les périphériques sur lesquels l'application est installée. Voir Activation et configuration de la mesure de l'utilisation des périphériques et des applications.
Non utilisé dans les 90 derniers jours **Non utilisé dans les 60 derniers jours** **Non utilisé dans les 30 derniers jours**	Nombre d'installations d'application qui n'ont pas été lancées dans les 90, 60 ou 30 derniers jours. Lorsqu'un tiret apparaît dans cette colonne, cela indique que la mesure n'est pas activée pour l'application. **REMARQUE:** pour obtenir des informations d'utilisation précises, la mesure doit être activée pour l'application, ainsi que pour les périphériques sur lesquels l'application est installée. Voir Activation et configuration de la mesure de l'utilisation des périphériques et des applications.

Nom de la colonne	Description
Couverture	Type de licence. Les types de licences comprennent : • **Mise à niveau ascendante** : l'application installée a été mise à niveau à partir d'une version antérieure (exige un contrat de maintenance). • **Mise à niveau descendante** : l'application installée utilise une licence pour une version ultérieure (exige des droits de mise à niveau descendante). • **Original** : l'application installée utilise une licence qui correspond à son numéro de version. • **Aucune** : l'application est installée sans licence.
Plate-forme	Système d'exploitation sur lequel l'application s'exécute.
Édition	Nom de l'édition associée à l'application, comme Édition professionnelle ou Édition standard.

3. Pour trier la liste, cliquez sur **Afficher par**, puis sélectionnez un type d'affichage.

   Vous pouvez afficher les applications par Produit, comme Microsoft Office, ou par Produit et édition, comme Microsoft Office Professionnel et Office Standard. Par exemple, si vous souhaitez afficher toutes les éditions des applications Microsoft Office sous un en-tête, vous pouvez sélectionner Produit dans la liste *Afficher par***. La colonne** *Sous licence* **affiche le nombre de sièges disponibles pour toutes les applications du groupe Microsoft Office. Pour afficher les applications Microsoft Office par édition, sélectionnez Produit et édition dans la liste déroulante** *Afficher par***. La colonne** *Sous licence* **affiche le nombre de sièges disponibles pour chaque édition de Microsoft Office.**

   Tip: **CONSEIL:** lorsqu'un groupe, comme Office, est réduit afin d'afficher uniquement l'élément de niveau supérieur, une icône d'avertissement s'affiche à gauche de la colonne *Nom* si l'un des éléments du groupe est doté d'une différence négative ou utilise plus de sièges que la licence ne le permet : ⚠.

4. Pour afficher le widget Conformité des licences, cliquez sur **Page d'accueil** dans la barre de navigation de gauche afin d'accéder à la page *Tableau de bord* de niveau Administrateur.

   Tip: **CONSEIL:** si le widget Conformité des licences ne s'affiche pas, cliquez sur **Personnaliser** dans le coin supérieur droit pour l'installer. Voir Personnalisation des pages Tableau de bord.

5. Pour afficher ou modifier des informations sur le nombre de sièges disponibles sous une licence, accédez à la page de détails pour l'actif *Licence*. Voir Afficher les actifs et rechercher des informations sur les actifs.

Récupération des licences logicielles inutilisées

Les administrateurs d'appliance peuvent définir une stratégie qui permet la désinstallation des logiciels en fonction de la fréquence d'utilisation d'applications logicielles spécifiques sur les périphériques utilisateur afin d'acquérir des logiciels sous-utilisés et de le réutiliser en cas de besoin.

Vous avez la possibilité de récupérer des licences pour une application logicielle spécifique qui n'est pas utilisée depuis 30, 60 ou 90 jours, ou toutes les licences associées.

1. Accédez à la page *Conformité des licences* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Conformité des licences**.
2. Dans la colonne **Nom**, développez le nom de l'application, et sélectionnez une version de la licence logicielle que vous souhaitez récupérer, selon les besoins.

   REMARQUE: vous ne pouvez récupérer des licences que pour une seule version du logiciel à la fois. La sélection de plusieurs versions entraîne une erreur.
3. Pour récupérer des licences de la version du logiciel, choisissez **Choisir une action** > **Récupérer le logiciel**, et sélectionnez l'une des options suivantes, selon les besoins :
   - **Non utilisé dans les 30 derniers jours**
   - **Non utilisé dans les 60 derniers jours**
   - **Non utilisé dans les 90 derniers jours**
   - **Tous/toutes les**

   La page *Détails sur l'installation gérée* **qui s'affiche vous permet de créer un processus qui supprime l'installation de l'élément de logiciel sélectionné des périphériques d'utilisateurs finaux.**
4. Créez une installation gérée, selon les besoins. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections suivantes, selon le cas :
   # Création d'installations infogérées pour les périphériques Windows
   # Créer des installations gérées pour les périphériques macOS X
   # Création d'installations infogérées pour les fichiers RPM

Mettre à jour les informations de conformité des licences logicielles manuellement

Vous pouvez à tout moment mettre à jour manuellement les informations de conformité de licences logicielles. Toutefois, si vous disposez d'un grand nombre d'applications, le processus de mise à jour des informations peut prendre plusieurs minutes.

Les périphériques gérés par l'agent dans votre inventaire sont dotés d'applications logicielles disponibles dans le catalogue de logiciels.

Les informations de conformité des licences logiciels sont automatiquement mises à jour chaque jour, une fois la sauvegarde quotidienne de l'appliance terminée. La mise à jour manuelle des informations de conformité des licences vous permet d'obtenir les dernières informations disponibles.

REMARQUE: si vous n'avez pas ajouté d'actifs de licence pour les applications de l'inventaire, la page *Conformité des licences* indique 0 pour le nombre de sièges disponibles pour les applications, et la différence correspond au nombre d'installations logicielles.

1. Accédez à la page *Conformité des licences* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance,

sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Conformité des licences**.

2. Cliquez sur **Mise à jour immédiate** au-dessus de la liste.

   L'appliance recherche les dernières informations d'utilisation des licences et la liste est mise à jour.

Tip: **CONSEIL:** lorsque vous cliquez sur le bouton **Actualiser** au-dessus de la liste sur la droite, l'appliance réaffiche simplement les informations déjà collectées. Elle n'obtient pas de nouvelles informations sur l'utilisation des licences.

Personnalisation des seuils d'avertissement d'utilisation des licences

Vous pouvez personnaliser les seuils d'avertissement d'utilisation des licences pour définir le pourcentage d'utilisation des licences jugé critique ou qui constitue un avertissement.

Les informations de conformité des licences s'affichent dans le tableau de bord de l'appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez personnaliser les seuils d'avertissement d'utilisation des licences séparément pour chaque organisation.

1. Accédez à la page admin *Paramètres généraux* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Panneau de configuration**.
   c. Dans le *Panneau de configuration*, cliquez sur **Paramètres généraux**.
2. Dans l'onglet *Options générales*, faites défiler jusqu'à la section *Seuil d'utilisation de la licence d'actif*.
3. Dans les champs *Seuil d'avertissement* et *Seuil critique*, entrez de nouvelles valeurs.

   Le *seuil d'avertissement* **par défaut est 90. Le** *seuil critique* **par défaut est 100.**

4. Pour sauvegarder, cliquez sur **Enregistrer et redémarrer des services**.

   Les limites de seuil sont maintenant définies. Si vous avez créé des actifs de licence, les informations de conformité des licences s'affichent sur la page *Tableau de bord* **de la Console d'administration.**

Rubriques connexes

Ajouter des actifs de licence à l'inventaire de la page Logiciels

Afficher les informations de configuration et les informations de conformité des licences

Afficher les informations de configuration et les informations de conformité des licences

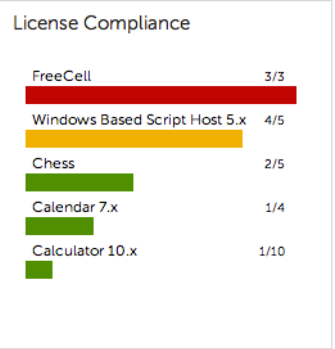
Après la configuration d'actifs de licence pour des applications, vous pouvez consulter les informations de configuration et de conformité des licences correspondantes.

Les informations disponibles se rapportent aux actifs de licence associés aux applications répertoriées dans l'onglet *Logiciels* et dans l'onglet *Catalogue de logiciels*. Voir Configuration de la conformité des licences.

En présence de plusieurs organisations, il est possible d'afficher les informations sur la licence pour chacune d'elles.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Cliquez sur **Page d'accueil**.

   Les informations de conformité des licences s'affichent dans le widget *Conformité des licences***.**

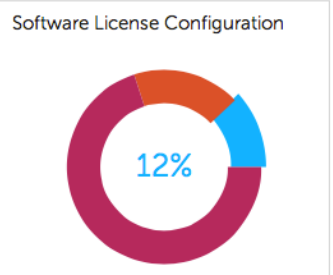


> **REMARQUE:** l'appliance met à jour les données du widget *Conformité des licences* toutes les huit heures. Toutefois, cliquer sur **Actualiser** ne met pas à jour les données ; cela permet seulement d'afficher à nouveau les données qui ont déjà été collectées.

Le niveau d'utilisation est représenté par les couleurs suivantes :

Couleur	Description
Rouge	le nombre de licences utilisées atteint ou dépasse le seuil critique.
Orange	le nombre de licences utilisées atteint ou dépasse le seuil d'avertissement, mais est inférieur au seuil critique.
Vert	le nombre de licences utilisées est inférieur au seuil d'avertissement.

Le widget *Configuration des licences logicielles* affiche les pourcentages de licences logicielles par catégorie : licence par unité, licence de site et autres modes de licence.



Facultatif : affichez les informations supplémentaires sur la *Conformité des licences*. Voir Afficher les informations de conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels.

Configuration du Service Desk

Pour configurer le Service Desk, vous devez configurer des rôles pour le personnel du Service Desk, et configurer les paramètres de messagerie et de ticket.

Configuration des rôles pour les comptes d'utilisateurs

Le Service Desk utilise les rôles basés sur les autorisations pour contrôler l'accès aux fonctions et informations du Service Desk. Il est possible d'attribuer automatiquement ces rôles aux utilisateurs à l'ouverture d'une session. Vous pouvez utiliser les rôles définis par défaut ou en créer de nouveaux, si besoin est.

À propos des rôles par défaut

Des rôles par défaut sont disponibles pour les types de compte d'utilisateur standard, tels qu'administrateur, utilisateur final et accès limité.

Les rôles suivants sont disponibles par défaut. Pour plus d'informations sur la gestion des rôles organisationnels, voir Gestion des rôles organisationnels et des rôles d'utilisateur.

Rôle	Description
Rôles organisationnels	Les rôles organisationnels sont des sur-ensembles d'autorisations attribuées aux organisations, qui définissent les autorisations disponibles pour les utilisateurs des organisations. Par exemple, un rôle organisationnel avec l'onglet *Distribution* masqué est attribué à une organisation, l'onglet *Distribution* est inaccessible à tous les utilisateurs de cette organisation, y compris l'utilisateur Admin. **REMARQUE:** les rôles organisationnels sont disponibles uniquement sur les appliances pour lesquelles le composant Organisation est activé.
Rôle par défaut	Le rôle par défaut de la section des rôles organisationnels dispose des autorisations de lecture/modification pour tous les onglets. Vous pouvez créer des rôles organisationnels supplémentaires, mais vous ne pouvez pas modifier ni supprimer le rôle par défaut.
Rôles d'utilisateur	Les rôles sont affectés aux utilisateurs afin de contrôler leur accès à la **Console d'administration** et à la **Console utilisateur**. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les autorisations disponibles pour ces rôles dépendent du rôle organisationnel attribué à l'organisation.
Administrateur	Il s'agit du rôle d'utilisateur le plus puissant sur l'appliance. Par défaut, les utilisateurs possédant le

Rôle	Description
	rôle **Administrateur** sont autorisés à consulter et modifier les informations et les paramètres. Ils ont même le pouvoir de promouvoir ou rétrograder les autres utilisateurs en changeant leurs rôles. Le rôle **Administrateur** ne peut être ni modifié, ni supprimé. Attribuez ce rôle uniquement aux administrateurs agréés. Les membres du personnel bénéficiant du rôle **Administrateur** sont autorisés à gérer et modifier les tickets du Service Desk à partir de l'onglet *Tickets* de la **Console d'administration**, mais ne peuvent pas eux-mêmes posséder de tickets. Les utilisateurs possédant le rôle **Administrateur** peuvent également exploiter les fonctions de sécurité, de script et de distribution pour résoudre les tickets du Service Desk, puis documenter les problèmes dans la Base de connaissances. Le rôle **Administrateur** permet principalement d'interagir avec l'appliance via la **Console d'administration**.
Aucun accès	Les utilisateurs possédant ce rôle ne peuvent pas se connecter à la **Console d'administration** ou à la **Console utilisateur**.
Administrateur en lecture seule	Ce rôle permet seulement de consulter (mais pas de modifier) les informations ou les paramètres de l'appliance. Il s'adresse donc surtout au personnel chargé de la surveillance, notamment les superviseurs. Ce rôle permet d'interagir principalement avec l'appliance par le biais de la **Console d'administration**.
Console utilisateur uniquement	Ce rôle est réservé aux utilisateurs de l'appliance. Par défaut, ce rôle donne le droit de créer, consulter et modifier les tickets du Service Desk. Ce rôle permet d'interagir exclusivement avec l'appliance par le biais de la **Console utilisateur**.

Créer un rôle Personnel du Service Desk

Vous pouvez créer le rôle Personnel du Service Desk pour définir des autorisations pour les utilisateurs qui interviennent sur les paramètres et composants du Service Desk.

Par défaut, les utilisateurs ayant un rôle d'**administrateur** sont autorisés à modifier tous les composants du Service Desk, y compris à créer et à supprimer des utilisateurs. De plus, vous avez la possibilité de créer un rôle Service Desk avec un domaine de compétences plus limité pour votre organisation. Les utilisateurs disposant de ce rôle sont autorisés à travailler sur les tickets, ajouter des éléments pouvant être téléchargés à partir de la **Console utilisateur**, ajouter des articles de la Base de connaissances et gérer les annonces qui s'affichent sur la page d'accueil de la **Console utilisateur**. mais pas de gérer des utilisateurs, d'exécuter des rapports ou de changer les paramètres de l'appliance. Ce guide désigne ce groupe par le terme **Administration du Service Desk**.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez créer des rôles Administration du Service Desk distincts pour chacune des organisations.

1. Accédez à la page *Détails sur le rôle* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Rôles**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Dans le champ *Nom*, fournissez un nom, tel que Administration du Service Desk.
3. Dans le champ *Description*, fournissez une brève description du rôle, telle que Utilisé pour les administrateurs du Service Desk.

   Cet élément apparaît dans la liste *Rôles***.**
4. Cliquez sur le lien **[Développer tout]** en regard des *Autorisations* de la Console d'administration pour afficher les paramètres d'autorisation pour toutes les catégories.
5. Sélectionnez les autorisations personnalisées suivantes pour le nouveau rôle :

Catégorie	Élément	Niveau d'autorisation
Page d'accueil	**Tous/toutes les**	Lire pour tout
Inventaire	**Périphériques**	ÉCRIRE
	Logiciel	ÉCRIRE
	Catalogue de logiciels	ÉCRIRE
	Conformité des licences	MASQUER
	Processus	MASQUER
	Programmes de démarrage	MASQUER
	Services	MASQUER
	Planifications de découverte	MASQUER
	Résultats de la découverte	MASQUER
	Configurations d'inventaire SNMP	MASQUER
Surveillance	**Périphériques**	LIRE
	Alertes	ÉCRIRE
	Profils	MASQUER
	Fenêtres de maintenance	MASQUER

Catégorie	Élément	Niveau d'autorisation
	Packages d'activation de journalisation	MASQUER
Actifs	**Tous/toutes les**	MASQUER
Distribution	**Tous/toutes les**	MASQUER
Exécution de script	**Tous/toutes les**	MASQUER
Sécurité	**Tous/toutes les**	MASQUER
Service Desk	**Tickets**	ÉCRIRE
	Téléchargements de l'utilisateur	ÉCRIRE
	Base de connaissances	ÉCRIRE
	Annonces	ÉCRIRE
	Archive	LIRE
	Configuration	LIRE
Création de rapports	**Tous/toutes les**	Masquer pour tout
Paramètres	**Tous/toutes les**	Masquer pour tout
Console utilisateur	**Tous/toutes les**	Lire pour tout

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

La page *Rôles* présente le nouveau rôle. Lorsqu'un utilisateur à qui ce rôle est assigné se connecte, la barre des composants de l'appliance présente les fonctions disponibles.

Attribution des rôles d'utilisateur

Après avoir importé ou créé des comptes d'utilisateurs, vous pouvez attribuer des rôles d'utilisateur à ces comptes.

REMARQUE: les comptes d'utilisateurs peuvent être importés à partir d'un serveur LDAP. Voir Importation d'utilisateurs à partir d'un serveur LDAP.

1. Accédez à la liste *Utilisateurs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.
2. Attribuez le rôle **Administrateur** aux administrateurs du Service Desk :
   a. Cochez la case située en regard d'un ou de plusieurs utilisateurs.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Appliquer un rôle** > **Administrateur**.

Par défaut, les utilisateurs ayant un rôle d'Administrateur bénéficient des droits des propriétaires/émetteurs.

3. Attribuez le rôle **Personnel du Service Desk** aux membres de votre équipe :
   a. Cochez la case située en regard d'un ou de plusieurs utilisateurs.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Appliquer un rôle** > **Personnel du Service Desk**.
4. Attribuez l'étiquette **Tous propriétaires de tickets** aux membres de l'équipe du Service Desk :
   a. Cochez la case située en regard d'un ou de plusieurs utilisateurs.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Appliquer l'étiquette** > **Tous les propriétaires de tickets**.

   L'étiquette est appliquée et elle apparaît en regard du nom de l'utilisateur.
5. Créez une étiquette intitulée **Utilisateur**, puis appliquez l'étiquette et le rôle **Utilisateur** aux utilisateurs.

Rubriques connexes

Définition des champs de ticket personnalisés

Créer un rôle Personnel du Service Desk

Ajouter une étiquette Tous propriétaires de tickets

Appliquer des étiquettes et des rôles au personnel du Service Desk

Vous pouvez attribuer des étiquettes et des rôles aux membres du Service Desk pour gérer leurs autorisations.

Pour savoir comment créer des étiquettes et des rôles, voir Configuration des rôles pour les comptes d'utilisateurs et Configuration des étiquettes pour les comptes d'utilisateurs.

1. Ajoutez l'utilisateur à l'alias **PropriétairesTicketsPardéfaut@mondomaine.com**.
2. Accédez à la page *Détails sur l'utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.
   c. Pour afficher la page *Détails sur l'utilisateur*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'un utilisateur.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
3. Dans le champ *Restreindre aux étiquettes*, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la fenêtre des étiquettes, faites glisser l'étiquette **Tous propriétaires de tickets** vers le champ *Restreindre aux étiquettes*, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   REMARQUE: si l'étiquette n'existe pas, vous devez la créer.
5. Dans le champ *Rôle*, sélectionnez le rôle **Personnel du Service Desk**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

L'utilisateur a le droit de posséder, modifier, corriger et fermer des tickets. L'utilisateur reçoit automatiquement un e-mail à la création d'un ticket.

Rubriques connexes

Ajouter une étiquette Tous propriétaires de tickets

Créer un rôle Personnel du Service Desk

Créer un compte PropriétairesTicketsPardéfaut

Si vous souhaitez que le personnel du Service Desk reçoive une notification par e-mail dès création d'un nouveau ticket, vous pouvez créer un compte d'utilisateur PropriétairesTicketsPardéfaut.

Il suffit ensuite de configurer la page *Détails du ticket* pour utiliser ce compte, comme indiqué à la section Configuration des paramètres de tickets.

Pour plus d'informations sur les notifications par e-mail, reportez-vous à la section À propos des notifications par e-mail.

1. Accédez à la page *Détails sur l'utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Il est obligatoire de renseigner les informations suivantes :

Champ	Description
ID de connexion	PropriétairesTicketsPardéfaut
Nom	PropriétairesTicketsPardéfaut
Messagerie	PropriétairesTicketsPardéfaut@**mondomaine.com**
Mot de passe	Entrez un mot de passe.
Confirmer le mot de passe	Saisissez à nouveau le mot de passe
Rôle	Aucun accès
Restreindre aux étiquettes	Tous propriétaires de tickets

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour configurer ce nouvel utilisateur comme propriétaire par défaut du ticket, choisissez le compte **PropriétairesTicketsPardéfaut** comme indiqué à la section Configuration des paramètres de tickets.

   REMARQUE: le premier propriétaire par défaut reste toujours le propriétaire par défaut d'un ticket. Si, par exemple, vous téléchargez un ticket existant dans une autre catégorie avec un propriétaire par défaut différent, le propriétaire par défaut du ticket ne change pas.

Configuration des paramètres de messagerie

Vous pouvez définir une stratégie de notification par e-mail pour une file d'attente. En présence de plusieurs files d'attente, il est possible de configurer les paramètres de messagerie pour chacune d'elles.

Une stratégie de notification par e-mail est décrite dans la section Configuration requise.

Par défaut, le Service Desk envoie automatiquement un e-mail aux membres de votre équipe lorsqu'un ticket reste trop longtemps dans un statut donné. Par ailleurs, un ticket associé à une priorité **Élevée** est remonté s'il n'est pas modifié ou fermé dans un délai de 30 minutes. Il est possible de modifier la durée de remontée, ainsi que la liste des tickets concernés. Voir Personnalisation de la page Détails du ticket.

En général, l’appliance ne doit jamais être configurée pour s’envoyer un e-mail à elle-même. Par exemple, si l'adresse e-mail d'une file d'attente est `helpdesk@example.com`, cette adresse e-mail `helpdesk@example.com` ne doit pas être une sélection valide pour la liste *CC de catégorie* ou pour tout autre paramètre impliquant la saisie d'adresses e-mail.

La plupart des clients Quest KACE utilisent la stratégie de notification par courrier électronique suivante pour que leur équipe ne soit pas submergée de notifications inutiles.

- Lors de la création d'un ticket, tous les membres du personnel du Service Desk reçoivent une notification par e-mail. Pour plus d'informations sur les conditions d'émission des notifications par e-mail, reportez-vous à la section À propos des notifications par e-mail.
- Dès qu'un membre du personnel du Service Desk prend possession d'un ticket, le reste de l'équipe ne reçoit plus d'e-mail concernant le ticket en question, sauf si ce dernier fait l'objet d'une remontée d'informations (l'équipe peut toutefois le rechercher).
- L'émetteur du ticket et le propriétaire sont avertis par e-mail chaque fois que le *statut* ou l'*état* de leur ticket change.
- Le propriétaire du ticket est prévenu de toute modification apportée au ticket.
- Si un ticket fait l'objet d'une remontée d'information, le propriétaire du ticket et toute personne figurant dans la liste *CC de catégorie* sont avertis.

À propos des notifications par e-mail

En cas de création ou de modification des tickets du Service Desk, l'appliance envoie des notifications par e-mail basées sur les méthodes de soumission des tickets, les paramètres d'envoi d'e-mails en cas d'événements et sur les mesures prises.

Les règles suivantes s'appliquent aux notifications par e-mail :

- Lorsque les tickets sont émis ou modifiés par l’intermédiaire de la **Console d’administration** ou de la **Console utilisateur**, l’émetteur du ticket ne reçoit pas de confirmation par e-mail, sauf si l’option *Nouveau ticket via le portail* est sélectionnée pour l’*Émetteur* dans la section *Envoyer un e-mail en cas d’événements* de la page *Paramètres de messagerie de file d’attente du Service Desk* (pour plus d’informations sur les paramètres spécifiques à la file d’attente, consultez Configurer des événements déclencheurs). Les autres utilisateurs associés au ticket (**Propriétaire**, **Approbateur**, **Liste CC** et **CC de catégorie**) reçoivent des notifications par e-mail conformément aux paramètres définis dans la section *Envoyer un e-mail en cas d’événements* de la page *Détails de la file d’attente*. Pour des informations plus détaillées, consultez Configuration des événements déclencheurs et des modèles d'e-mails.
- Lorsque les tickets sont créés via la messagerie électronique, l'émetteur du ticket reçoit une confirmation par e-mail. Toutefois, en cas de modification d'un ticket via la messagerie électronique, l'émetteur ne reçoit pas de confirmation.
- L'envoi des e-mails signalant des modifications est volontairement retardé lorsque les tickets sont modifiés. Ce retard est prévu pour réduire le nombre de notifications par e-mail envoyées dès qu'une modification intervient. Ainsi, le propriétaire d'un ticket peut ajouter un commentaire et enregistrer le ticket, puis apporte une deuxième modification au ticket immédiatement après. Dans ce cas, seule une notification est envoyée.

  REMARQUE: le message suivant est ajouté aux courriers électroniques : +++++ Veuillez répondre au-dessus de cette ligne pour ajouter un commentaire +++++.

- Si des périphériques ou des comptes d'utilisateurs infogérés sont supprimés de l'inventaire, les notifications par e-mail de tout ticket du Service Desk associé à ces périphériques sont également supprimées de façon à éviter la présence de notifications inutiles.

À propos des règles d'utilisation des tickets

Si le comportement standard de la messagerie ne répond pas à vos besoins, vous pouvez utiliser des règles d'utilisation des tickets pour les modifier.

Pour plus d'informations sur les règles d'utilisation des tickets, voir Application des Règles d'utilisation des tickets.

La majorité des règles d'utilisation des tickets les plus complexes (telles que la modification du comportement des notifications par e-mail) sont publiées sur le site **Support Quest**, https://support.quest.com/contact-support.

À propos des comptes de messagerie POP3

Vous pouvez configurer l'appliance pour recevoir un e-mail à partir des serveurs POP3.

Pour ce faire, vous devez :

- Activer et configurer un serveur SMTP externe dans les paramètres réseau de l'appliance. Voir Utilisation d'un serveur SMTP externe ou d'un serveur SMTP sécurisé.
- **Facultatif**. Configurer les préférences de messagerie du Service Desk. Voir Configuration des préférences d'e-mails.
- Configurer les paramètres de serveur SMTP et POP3 dans la file d'attente de tickets de Service Desk. Voir Configuration des paramètres de messagerie spécifique de la file d'attente.

Si vous n'utilisez pas de serveur de messagerie POP3, vous pouvez utiliser le serveur SMTP intégré à l'appliance KACE SMA pour accepter les e-mails entrants depuis votre serveur de messagerie interne.

Imp **IMPORTANT: le serveur de messagerie POP3 de l'appliance doit transmettre les informations d'authentification et le corps de l'e-mail lui-même sous la forme de texte en clair.**

Créer et configurer des comptes de messagerie POP3

Vous pouvez créer et configurer des comptes de messagerie POP3 pour les utilisateurs et le personnel du Service Desk.

Les deux comptes sont :

- **Support@mondomaine.com**. Cette adresse e-mail est utilisée pour :
  - # Recevoir tous les nouveaux tickets au fur et à mesure qu'ils sont créés.
  - # Permettre aux utilisateurs et au personnel du Service Desk de créer et modifier automatiquement des tickets.
  - # Faire office d'adresse e-mail à laquelle vos utilisateurs peuvent envoyer une réponse.

Les e-mails envoyés à cette adresse ne sont pas lus, mais le personnel du Service Desk reçoit une notification des modifications apportées aux tickets à la suite de l'e-mail.

- **PropriétairesTicketsPardéfaut@mondomaine.com**. Cet alias d'adresse e-mail est utilisé pour :
  - # Permettre au personnel du Service Desk de communiquer entre eux.
  - # Permettre à l'appliance d'envoyer une notification électronique automatique au sujet des nouveaux tickets et des tickets ouverts.

1. Créez Support@**mondomaine**.com comme adresse électronique valide sur votre serveur de messagerie POP3.
2. Configurez PropriétairesTicketsPardéfaut@**mondomaine**.com en tant qu'alias électronique du personnel du Service Desk et ajoutez à cet alias toutes les adresses e-mail du personnel du Service Desk. Il s'agit de l'alias électronique général qui sera utilisé par les membres du personnel du Service Desk pour communiquer entre eux.
3. Si vous souhaitez utiliser un serveur SMTP externe utilisé par l'appliance, configurez-le sur la page *Paramètres réseau* dans la Console d'administration système. Voir Modifier les paramètres du réseau de l'appliance.

Tip: **CONSEIL:** si vous voulez utiliser le protocole POP3 pour les e-mails de ticket du Service Desk, vous pouvez configurer les paramètres POP3 au niveau de la file d'attente.

4. **Facultatif**. Configurer les préférences de messagerie du Service Desk. Voir Configuration des préférences d'e-mails.
5. Si vous souhaitez utiliser d'autres paramètres SMTP ou POP3 pour chaque file d'attente, vous pouvez les spécifier au niveau de la file d'attente. Voir Configuration des paramètres de messagerie spécifique de la file d'attente.

Configuration des préférences d'e-mails

Vous pouvez créer et configurer les préférences pour les e-mails envoyés aux et par les utilisateurs et employés du Service Desk.

Par défaut, le Service Desk est configuré pour utiliser un serveur SMTP pour l'envoi d'e-mails relatifs aux tickets. Vous avez la possibilité d'utiliser un serveur SMTP externe. Toutefois, vous devez le configurer dans les paramètres réseau de l'appliance. Pour plus d'informations, voir Modifier les paramètres du réseau de l'appliance.

1. Accédez à la page *Préférences de messagerie du Service Desk* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, dans la section *Configuration des e-mails*, cliquez sur **Configurer les préférences de messagerie**.
2. Sur la page *Préférences d'e-mails du Service Desk* qui s'affiche, dans l'onglet *E-mail sortant*, cochez la case *Inclure le texte « Répondre au-dessus de cette ligne » dans les e-mails sortants*.

   Il est recommandé d'utiliser cette fonction pour éviter que l'ensemble de la chaîne d'e-mails ne soit ajoutée à chaque commentaire.
3. Précisez le texte à détecter dans l'objet de l'e-mail. Lorsque le Service Desk reçoit un e-mail dont l'objet est en lien avec un ticket spécifique, il va cesser le traitement de cet e-mail.
   a. Dans l'onglet *E-mail entrant*, puis dans le champ *Ignorer les e-mails dont l'objet contient le texte suivant*, saisissez les mots qui doivent être détectés. Vous pouvez préciser plusieurs entrées en les séparant par des points-virgules. Exemple : Absence du bureau;échec de remise de message.
4. Configurez les seuils pour toutes les notifications par e-mails pour une durée spécifique. Lorsque ces niveaux sont atteints, le Service Desk cesse d'envoyer des notifications par e-mails.

   REMARQUE: lorsque le seuil général est atteint, les notifications seront suspendues pour tous les tickets. Si un seuil spécifique à un ticket est atteint, les notifications seront uniquement suspendues pour le ticket concerné. Lorsque le nombre de mises à jour par e-mail dans la période donnée devient inférieur au seuil configuré, les notifications reprendront.

Option	Description
Nombre total d'e-mails par ticket	Nombre total maximum d'e-mails que le Service Desk reçoit et auxquels il répond par des notifications par e-mails. La valeur par défaut est de 100 e-mails.
Reçu au cours d'une période de x minutes	Intervalle de temps en minutes pendant lequel le nombre spécifique d'e-mails sont reçus. La valeur par défaut est d'une minute.

Option	Description
	Pour désactiver cette restriction, vous pouvez définir un plus grand nombre comme 99999.

5. Configurez les seuils de notifications par e-mails entrants par ticket, pour une durée spécifique. Lorsque ces niveaux sont atteints, le Service Desk cesse d'envoyer des notifications par e-mails.

Option	Description
Nombre total d'e-mails par ticket	Nombre total maximum d'e-mails que le Service Desk reçoit pour chaque ticket et auxquels il répond par des notifications par e-mails. La valeur par défaut est de 5 e-mails par ticket.
Reçu au cours d'une période de x minutes	Précisez un intervalle de temps en minutes pendant lequel le nombre spécifique d'e-mails pour chaque ticket sont reçus. La valeur par défaut est d'une minute. Pour désactiver cette restriction, définissez cette option sur un plus grand nombre comme 99999.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ensuite, vous pouvez configurer des comptes de messagerie POP3 pour des files d'attente spécifiques du Service Desk. Pour plus d'informations, voir Configuration des paramètres de messagerie spécifique de la file d'attente.

Configuration des événements déclencheurs et des modèles d'e-mails

Vous pouvez configurer les événements déclencheurs ayant pour effet d'envoyer automatiquement des e-mails à partir de l'appliance et utiliser des modèles pour définir le contenu de ces e-mails.

La section *Envoyer un e-mail en cas d'événements* détermine les actions qui provoquent l'envoi d'un e-mail aux divers utilisateurs de l'appliance. Les modèles d'e-mails déterminent le contenu des messages.

Planification des messages par e-mail

Les événements d'e-mail suivants entraînent l'envoi immédiat d'un e-mail par l'appliance :

- **Remarque** : le système envoie des notifications par e-mail des remarques lorsque les utilisateurs ajoutent des commentaires et cliquent sur **Envoyer** sur le formulaire du ticket. Lorsque les utilisateurs ajoutent des commentaires et cliquent sur **Enregistrer** sur le formulaire du ticket, seule la notification *Toute modification* est envoyée.
- **Ticket fermé** : si l'enquête de satisfaction est activée, un e-mail décrivant cette enquête est envoyé immédiatement lors de la fermeture des tickets.

Les événements d’e-mail suivants entraînent l’envoi d’un e-mail par l’appliance, toutes les cinq minutes, pour éviter une surcharge du système de messagerie :

- Toute modification
- Modification du propriétaire
- Modification de l'état
- Modification d'approbation
- Modification de résolution
- Remontée
- Violation du SLA
- Nouveau ticket par e-mail

Configurer des événements déclencheurs

Vous pouvez configurer les événements déclencheurs d'une file d'attente. En présence de plusieurs files d'attente, il est possible de configurer des événements déclencheurs pour chacune d'elles.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, dans la section *Configuration des e-mails*, cliquez sur **Configurer les événements de messagerie**.
   d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'une file d'attente.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Sur la page *Détails de la file d’attente*, sous *Adresse e-mail*, cliquez sur le lien **[modifier]** pour afficher la page *Paramètres d’e-mail en attente du Service Desk*.
3. Sur la page *Paramètres d’e-mail en attente du Service Desk*, dans l’onglet *Envoyer un e-mail en cas d’événements*, sélectionnez les options d’envoi d’e-mail lorsque les événements spécifiés se produisent. Chaque colonne représente un type d'utilisateur du Service Desk (rôle). Chaque ligne représente un événement de ticket.

Utilisateur du Service Desk (rôle)	Description
Propriétaire	Personne chargée de résoudre le ticket.
Émetteur	Personne dont le problème est en cours de résolution.
Approbateur	Personne qui autorise ou rejette le traitement du ticket.
CC de ticket	Adresses e-mail des personnes enregistrées dans le champ *CC* du ticket.
CC de catégorie	Adresses e-mail des personnes enregistrées dans le champ *Liste CC* de la *Valeur de catégorie* du ticket.

Utilisateur du Service Desk (rôle)	Description
	Voir Configurer les listes CC pour les catégories de tickets.
Propriétaires de file d'attente	Un ou plusieurs propriétaires de la file d'attente de tickets, comme spécifié par l'étiquette *Propriétaire*. Cela ne s'applique qu'aux événements *Nouveau ticket par e-mail* et *Nouveau ticket via le portail*.

Lorsqu'un événement de ticket se produit, l'e-mail est envoyé aux rôles ou aux utilisateurs sélectionnés. Par exemple, si vous sélectionnez la case **Toute modification**, dans la colonne *Propriétaire*, l'e-mail est envoyé au propriétaire du ticket à chaque fois que le ticket est modifié. Dans le cas des déclencheurs *Commentaire* et *Ticket fermé*, l'e-mail est envoyé immédiatement. Toutefois, pour les autres modifications de ticket, l'e-mail est envoyé par intervalles de quelques minutes pour éviter la surcharge de la messagerie.

REMARQUE: si les utilisateurs ont installé l'application KACE GO sur leur smartphone ou tablette, le système envoie des notifications par la méthode de répercussion pour les événements des tickets de Service Desk sélectionnés.

Option	Description
Toute modification	Une information du ticket a été modifiée.
Modification du propriétaire	Le champ *Propriétaire* du ticket a été modifié.
Modification de l'état	Le champ *État* du ticket a été modifié.
Commentaire	Informations, pièces jointes ou copies d'écran ajoutées à la section *Commentaires* du ticket. le système envoie des notifications par e-mail des remarques lorsque les utilisateurs ajoutent des commentaires et cliquent sur **Envoyer** sur le formulaire du ticket. Lorsque les utilisateurs ajoutent des commentaires et cliquent sur **Enregistrer** sur le formulaire du ticket, seule la notification *Toute modification* est envoyée.
Modification d'approbation	L'état d'approbation du ticket a été modifié.
Modification de résolution	La résolution du ticket a été modifiée.
Réponse à l'escalade SLA	Le ticket n'a pas été mis à jour avec l'état bloqué ou fermé dans le délai de remontée défini par la priorité du ticket.
Résolution de la violation du SLA	Le ticket n'a pas été résolu à sa date d'échéance.
Ticket fermé	Le champ *État* du ticket a été défini sur **Fermé**. Cet événement est utilisé pour envoyer une Enquête de satisfaction aux émetteurs. Voir Utilisation de l'enquête de satisfaction.
Nouveau ticket par e-mail	Un utilisateur envoie un e-mail au Service Desk et un ticket est créé.

Option	Description
Nouveau ticket via le portail	Ticket créé par le biais de la **Console utilisateur**.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

Configuration de l'accès à l'appareil mobile

Configurer des modèles d'e-mails

Vous pouvez configurer les modèles d'e-mails utilisés par le Service Desk pour générer les e-mails pour une file d'attente. En présence de plusieurs files d'attente, vous pouvez personnaliser ces modèles pour chacune d'elles.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.
   d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'une file d'attente.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Sur la page *Détails de la file d'attente*, sous *Adresse e-mail*, cliquez sur le lien **Configurer les paramètres d'e-mail en attente** pour afficher la page *Paramètres d'e-mail en attente du Service Desk*.
3. Sur la page *Paramètres d'e-mail en attente du Service Desk*, effectuez l'une des opérations suivantes.
   - **Pour modifier tous les modèles d'e-mail, cliquez sur Personnaliser tous les e-mails.**
   - **Pour modifier un modèle d'e-mail spécifique, dans la zone *Événements*, dans la ligne contenant le modèle d'e-mail à modifier, dans la colonne *Personnaliser l'e-mail*, cliquez sur .**
4. Sur la page qui s'affiche, modifiez un ou plusieurs modèles d'e-mail sélectionnés, selon les besoins.

   REMARQUE: en cas de modification du texte par défaut des modèles, les e-mails ne sont pas traduits dans les autres langues.

   Les modèles d'e-mails disponibles sont les suivants :

Modèle lié au ticket	Description	Destinataires par défaut
Réponse SLA escaladée	Utilisé pour envoyer des notifications périodiques en fonction de la Durée de remontée configurée pour déterminer la priorité du ticket dans la file d'attente. Par exemple, si des tickets avec une priorité **Élevée** ont une durée de remontée de 30 minutes, cet e-mail sera envoyé toutes les 30 minutes pour les tickets à priorité élevée, jusqu'à ce que la priorité du ticket soit modifiée ou que le ticket soit fermé.	Propriétaires, liste CC du ticket et liste CC de catégorie

Modèle lié au ticket	Description	Destinataires par défaut
Ticket créé à partir de l'e-mail (propriétaires de file d'attente)	Utilisé pour confirmer qu'un ticket a été créé via un e-mail.	Propriétaires, émetteurs
Ticket créé depuis un portail	Utilisé pour confirmer qu'un ticket a été créé via le **Portail utilisateur**.	Propriétaires, émetteurs
Modification du ticket	Utilisé pour envoyer une notification aux destinataires lorsque des informations ont été modifiées ou ajoutées sur le ticket.	Propriétaires et liste CC du ticket
Commentaire envoyé	Utilisé pour envoyer une notification aux destinataires lorsque des commentaires ont été ajoutés aux tickets.	Propriétaires, émetteurs, approbateurs, liste CC du ticket et liste CC de catégorie
Ticket fermé	Utilisé pour envoyer une Enquête de satisfaction aux émetteurs lors de la fermeture du ticket. Voir Utilisation de l'enquête de satisfaction.	Émetteurs

Envoyer le ticket par e-mail manuellement	Utilisé pour les messages transférés en utilisant l'action *Email Ticket* sur les pages *Détail du ticket*.
	Tip: **CONSEIL:** si vous utilisez le HTML/Markdown, le jeton $ticket_fields_visible doit être compris dans la balise `<pre>` pour empêcher que certaines mises en forme, telles que les sauts de ligne, ne soient annulées. Exemple :
	`<pre>$ticket_fields_visible</pre>`
		Saisi manuellement par l'expéditeur

Résolution de la violation du SLA	Utilisé pour envoyer une notification aux destinataires, les informant qu'un ticket reste ouvert après la date d'échéance calculée avec les paramètres SLA (Service Level Agreement) et la priorité du ticket.	Aucun : configurable sur la page *Détails de la file d'attente*

Modèle d'erreur	Description	Destinataires
Erreur lors de la création du ticket depuis un e-mail	Utilisé pour envoyer une notification aux expéditeurs, les informant qu'un ticket n'a pas pu	Émetteurs

Modèle d'erreur	Description	Destinataires
	être créé pour un motif autre que **adresse e-mail inconnue**.	
Réponse d'une adresse e-mail inconnue	Utilisé pour envoyer une notification aux expéditeurs, les informant qu'un ticket n'a pas pu être créé, car l'adresse e-mail de l'émetteur est inconnue.	Émetteurs

Jetons utilisés dans tous les modèles d'e-mail

Jeton	Description
$helpdesk_email	Adresse e-mail associée à la file d'attente du Service Desk. Cette adresse est configurée sur la page des *Détails de la file d'attente*.
$helpdesk_name	Il s'agit du nom de la file d'attente du Service Desk. Ce nom est configuré sur la page des détails de la file d'attente.
$userui_url	Lien vers la **Console utilisateur**. L'accès à la **Console utilisateur** nécessite de se connecter avec des informations d'identification.

Jetons utilisés dans tous les modèles d'e-mails liés aux tickets.

Jeton	Description
$change_desc	Représentation formatée des modifications apportées la dernière fois que le ticket a été enregistré, y compris des modifications de champs et des commentaires.
$last_attachment	Pièce jointe la plus récente ajoutée au ticket.
$last_comment	Commentaire le plus récent ajouté au ticket.
$mobile_ticket_url	Lien vers le ticket dans l'application mobile KACE GO. Lorsqu'il s'affiche dans un e-mail sur un appareil mobile Android ou iOS, ce lien ouvre le ticket associé dans l'application mobile KACE GO.
$process_description	La description du processus. Il peut inclure des pré-requis importants auxquels les utilisateurs doivent répondre avant de procéder à la création d'un ticket sur la base d'un modèle de processus.
$process_name	Le nom du modèle de processus.
$process_status	L'état du modèle de processus comme Approbation requise, Délai d'expiration de l'approbation, Approbation reçue, Approbation rejetée, Processus annulé, et Processus terminé.

Jeton	Description
$process_type	Le type du processus. Dans une installation par défaut, seul le type de processus *Service Desk* est inclus. Vous pouvez créer de nouveaux types de processus, si nécessaire. Par exemple, vous pouvez créer un type de processus pour accéder à une application spécifique ou à un groupe d'applications. Pour plus d'informations, voir Définition des types de processus.
$summary	Résumé actuel du ticket.
$ticket_approver_email	Adresse e-mail de l'approbateur du ticket. Cette adresse est particulièrement utile pour les notifications par e-mail des *Commentaires*.
$ticket_approver_name	Nom de l'approbateur du ticket. **REMARQUE:** le nom de l'approbateur du ticket et les informations de contact proviennent de l'enregistrement de l'utilisateur associé aux champs de ce ticket.
$ticket_approver_phone_home	Informations de contact de l'approbateur du ticket.
$ticket_approver_phone_mobile	Informations de contact de l'approbateur du ticket.
$ticket_approver_phone_pager	Informations de contact de l'approbateur du ticket.
$ticket_approver_phone_work	Informations de contact de l'approbateur du ticket.
$ticket_custom_X_label $ticket_custom_X_value	Étiquette et valeur utilisées pour un champ personnalisé, où **X** représente le numéro d'index du champ personnalisé. Par exemple, s'il y a un champ de ticket étiqueté *CUSTOM_5* dans une file d'attente et que ce champ est configuré avec l'étiquette *Nom de l'emplacement*, le système remplace `$ticket_custom_5_label` par le texte `Nom de l'emplacement`. Le jeton `$ticket_custom_5_value` est remplacé par la valeur du ticket enregistrée pour le champ *Nom de l'emplacement*, par exemple *Topeka* ou *Albuquerque*. Par défaut, toutes les files d'attente de tickets sont configurées avec 15 champs personnalisés, mais ce nombre peut être augmenté selon les besoins. **REMARQUE:** chaque file d'attente comprend des champs personnalisés différents et des configurations de modèles d'e-mail différentes.
$ticket_due_date	Date d'échéance telle qu'enregistrée sur le ticket. Les administrateurs peuvent remplacer les dates

Jeton	Description
	d'échéances automatiques par des dates saisies manuellement, si nécessaire.
$ticket_escalation_minutes	Durée, en minutes, entre les notifications périodiques. Cette durée est déterminée par Durée de remontée configurée pour déterminer la priorité du ticket dans la file d'attente. Par exemple, si des tickets avec une priorité **Élevée** ont une durée de remontée de 30 minutes, cet e-mail sera envoyé toutes les 30 minutes pour les tickets à priorité élevée, jusqu'à ce que la priorité du ticket soit modifiée ou que le ticket soit fermé. Ce jeton est généralement utilisé dans le modèle d'e-mail de Remontée du ticket, afin d'informer les destinataires de la fréquence des notifications par e-mail.

$ticket_fields_visible	Comprend tous les champs de ticket visibles pour l'utilisateur qui transfère le ticket par e-mail.
	Tip: **CONSEIL:** si vous utilisez le HTML/Markdown, le jeton $ticket_fields_visible doit être compris dans la balise `<pre>` pour empêcher que certaines mises en forme, telles que les sauts de ligne, ne soient annulées. Exemple :
	`<pre>$ticket_fields_visible</pre>`

$ticket_history	Historique complet du ticket. **REMARQUE:** pour certains tickets, les informations de l'historique peuvent être très détaillées et trop volumineuses pour être envoyées par e-mail. Si l'historique complet n'est pas nécessaire, utilisez `$ticket_history_X` pour limiter le nombre d'enregistrements à inclure.
$ticket_history_X	Nombre d'enregistrements indiqué dans l'historique du ticket. `X` indique le nombre d'enregistrements à inclure, en commençant par le plus récent.
$ticket_id	Identifiant unique attribué au ticket, également appelé numéro de ticket. L'utilisation de cet identifiant est la méthode principale d'identification du ticket pour les utilisateurs.
$ticket_number	Version formatée de l'ID de ticket. Cette version commence par `TICK` suivi de cinq chiffres au minimum. Par exemple, un ticket dont l'ID est `4321` s'affiche comme suit : `TICK:04321`. Ce format est particulièrement utile pour les Objets des e-mails, afin de s'assurer que les réponses sont liées aux bons tickets.

Jeton	Description
$ticket_owner_email	Adresse e-mail de l'administrateur du Service Desk auquel est attribué le ticket.
$ticket_owner_name	Nom de l'administrateur du Service Desk auquel est attribué le ticket. **REMARQUE:** le nom du propriétaire du ticket et les informations de contact proviennent de l'enregistrement de l'utilisateur associé aux champs de ce ticket.
$ticket_owner_phone_home	Informations de contact de l'administrateur du Service Desk auquel est attribué le ticket.
$ticket_owner_phone_mobile	Informations de contact de l'administrateur du Service Desk auquel est attribué le ticket.
$ticket_owner_phone_pager	Informations de contact de l'administrateur du Service Desk auquel est attribué le ticket.
$ticket_owner_phone_work	Informations de contact de l'administrateur du Service Desk auquel est attribué le ticket.
$ticket_priority	Priorité attribuée au ticket. Les valeurs par défaut sont Élevé, Moyen, et Faible.
$ticket_resolution	Informations sur les actions entreprises pour résoudre le ticket, tel que décrit dans le champ *Résolution* du ticket.
$ticket_status	État du ticket. Les états par défaut comprennent Nouveau, Ouvert, Fermé, Plus d'informations nécessaires, Rouvert, Délai d'attente dépassé, En attente d'une action du client, En attente de l'action d'un tiers.
$ticket_submitter_email	Adresse e-mail de l'émetteur.
$ticket_submitter_name	Nom de l'émetteur. **REMARQUE:** le nom de l'émetteur du ticket et les informations de contact proviennent de l'enregistrement de l'utilisateur associé aux champs de ce ticket.
$ticket_submitter_phone_home	Informations de contact de l'émetteur.
$ticket_submitter_phone_mobile	Informations de contact de l'émetteur.
$ticket_submitter_phone_pager	Informations de contact de l'émetteur.
$ticket_submitter_phone_work	Informations de contact de l'émetteur.

Jeton	Description
$ticket_title	Titre du ticket tel qu'il apparaît dur la page *Détails du ticket*.
$ticket_url	Lien vers le ticket dans la **Console utilisateur**. L'accès à la **Console utilisateur** nécessite de se connecter avec des informations d'identification.
$ticket_http_url	Lien vers le ticket dans la **Console utilisateur**. Ce format est utilisé pour la rétrocompatibilité avec les anciens systèmes. L'accès à la **Console utilisateur** nécessite de se connecter avec des informations d'identification.
$ticket_https_url	Lien sécurisé vers le ticket dans la **Console utilisateur**. Utilisez ce jeton si SSL est activé sur votre appliance. Cela permet de garantir que les liens envoyés par e-mail fonctionnent correctement.
$userui_url	Lien vers la page d'accueil de la **Console utilisateur**. L'accès à la **Console utilisateur** nécessite de se connecter avec des informations d'identification.

Jetons utilisés dans les modèles d'e-mail de fusion de tickets

Jeton	Description
$ticket_merged_number	Numéro du ticket fusionné.
$ticket_merged_title	Titre du ticket fusionné tel qu'il est affiché sur la page *Détails du ticket*.
$ticket_merged_changer_name	Nom complet de l'utilisateur ayant fusionné les tickets.
$ticket_merged_url	Lien vers le ticket dans la **Console utilisateur**. L'accès à la **Console utilisateur** nécessite de se connecter avec des informations d'identification.

Jetons utilisés dans tous les modèles d'e-mails liés aux erreurs.

Jeton	Description
$error_text	Utilisé pour identifier un problème dans le traitement des jetons envoyés. Cette erreur se produit quand : • Le système ne reconnaît pas une variable • Une variable est reconnue, mais l'utilisateur n'a pas l'autorisation de modifier le champ • La variable tente de modifier l'état d'approbation du ticket, mais l'utilisateur n'est pas l'approbateur
$quoted_mail	Contenu de l'e-mail d'origine.

Jeton	Description
$subject	Objet de l'e-mail d'origine.

REMARQUE: les jetons non valides sont ignorés et ne sont pas remplacés dans les e-mails. Par exemple, si vous ajoutez un jeton inconnu, comme `$today`, il est ignoré et s'affiche dans l'e-mail comme `$today`.

5. **Facultatif** : Pour chaque modèle d'e-mail, créez du contenu HTML au lieu d'utiliser du texte brut.
   a. Sélectionnez **Envoyer au format HTML** pour employer un e-mail basé sur le langage HTML et non sur du texte brut.

      Un éditeur HTML s'affiche, proposant une gamme complète d'options d'édition de texte pour la mise en forme de votre contenu, telles que des boutons permettant de mettre le texte en gras, de créer des liens hypertexte et des listes, ou de modifier la couleur du texte.

   b. Utilisez les commandes de l'éditeur pour mettre en forme le contenu du modèle. Exemple :

   # Pour appliquer un texte en gras à une chaîne de texte, sélectionnez-le dans l'éditeur et cliquez sur B.

   # Pour ajouter des images, cliquez sur , puis indiquez l'URL du fichier image, un chemin d'accès local ou déposez simplement l'image dans la zone indiquée.

   - Vous pouvez également copier et coller des captures d'écran directement dans le champ de texte.
   - Toutes les images que vous incluez de cette façon sont ajoutées en tant que pièces jointes au ticket. Elles sont également incluses dans les communications par e-mail, selon le cas.
   - La suppression d'une image du champ de texte ne supprime pas la pièce jointe associée. Vous pouvez gérer les pièces jointes dans la section *Pièces jointes* de la page de ticket. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk.

   # Pour ajouter des liens externes, cliquez sur .

   # Pour intégrer des vidéos hébergées de façon externe, cliquez sur .

   c. Pour ajouter rapidement un jeton, cliquez sur $, puis sélectionnez le jeton approprié dans la liste qui s'affiche.

      Reportez-vous à l'étape 4 pour plus d'informations sur chaque jeton.

6. Pour chaque modèle, indiquez comment vous souhaitez gérer les pièces jointes aux e-mails.

   # Pour permettre au Service Desk d'envoyer des pièces jointes, sélectionnez **Inclure les pièces jointes**. Indiquez ensuite les pièces jointes que vous souhaitez envoyer :

   # **Modification la plus récente (le cas échéant)** : N'incluez que les pièces jointes qui sont ajoutées avec la mise à jour de ticket la plus récente.

   # **Dernier téléchargement** : Inclure les dernières pièces jointes de fichier téléchargées.

   # **Tout** : Inclure toutes les pièces jointes.

   - **Pour empêcher le Service Desk d'envoyer des pièces jointes avec des e-mails liés au ticket, décochez la case Inclure les pièces jointes.**

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour savoir comment configurer l'appliance afin d'utiliser la messagerie SMTP, voir Configuration des serveurs de messagerie SMTP.

Configurer les listes CC pour les catégories de tickets

Vous pouvez automatiquement envoyer des notifications aux utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs lorsque les tickets sont classés dans certaines catégories, comme Matériel, Logiciel ou Réseau. Pour ce faire, ajoutez les adresses e-mail à la valeur *Liste CC* de chaque catégorie de ticket.

Il est utile de configurer les valeurs de *Liste CC* des catégories de ticket si vous désirez envoyer des notifications aux utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs lorsque les tickets sont classés dans des catégories qui les intéressent. Par exemple, vous pouvez ajouter tous vos administrateurs système à la *Liste CC* de la catégorie Réseau, afin de vous assurer qu'ils recevront les notifications concernant les problèmes de réseau lorsque ceux-ci surviennent.

En présence de plusieurs files d'attente, il est possible de configurer les valeurs *Liste CC* pour chacune des files d'attente.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.
   d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'une file d'attente.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Dans l'onglet *Envoyer un e-mail en cas d'événements*, cochez toutes les cases sous la colonne *CC de catégorie*. Voir Configurer des événements déclencheurs.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans la section *Files d'attente*, sélectionnez **Personnaliser le champ**.
5. Dans l'onglet *Valeurs de catégorie*, ajoutez des adresses e-mail à la *liste CC* :
   a. Cliquez sur le bouton **Modifier** dans la ligne d'une catégorie .
   b. Dans le champ *Liste CC*, saisissez une adresse électronique par défaut pour la catégorie. Utilisez des virgules pour séparer les adresses e-mail. Pour saisir plusieurs adresses e-mail, pensez à utiliser une liste de distribution.
   c. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne.
   d. Renouvelez cette procédure pour ajouter des entrées de *Liste CC* pour d'autres catégories.
6. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Créer une adresse e-mail par défaut pour les propriétaires de tickets. Voir Créer un compte PropriétairesTicketsPardéfaut.

Ajouter automatiquement des adresses e-mails dans les champs de la liste CC du ticket

Vous pouvez activer Service Desk de façon à ajouter des adresses e-mail automatiquement au champ *Liste CC* des tickets lorsque ces adresses apparaissent dans les champs *À* et *Cc* des tickets envoyés ou mis à jour via e-mail.

Lorsque ce paramètre est activé, toute adresse e-mail se trouvant dans les champs *À* et *Cc* est automatiquement ajoutée au champ *Liste CC*, sauf si ces adresses sont spécifiées dans la *Liste des exclusions d'e-mail du système*. Voir Exclure les adresses des champs de la liste CC du ticket.

REMARQUE: si votre Service Desk a été créé sur une appliance 6.3 ou version antérieure, ce paramètre est désactivé par défaut. Toutefois, si le composant Organisation est activé pour votre système et que vous créez une nouvelle organisation, ce paramètre est activé par défaut. Ce paramètre est également activé sur les nouvelles appliances KACE SMA fonctionnant sous la version 6.4 ou ultérieure.

1. Accédez à la page *Paramètres* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau *Configuration*, cliquez sur **Préférences de messagerie du Service Desk** dans la section *Configuration de la messagerie*.
2. Dans l'onglet *E-mail entrant*, cochez la case en regard de *Ajouter des adresses e-mail à partir de la Liste CC au ticket*.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurez la liste des exclusions d'e-mails pour empêcher que Service Desk n'ajoute automatiquement des adresses e-mail indésirables aux champs *Liste CC* du ticket. Voir Exclure les adresses des champs de la liste CC du ticket.

Exclure les adresses des champs de la liste CC du ticket

Service Desk peut automatiquement ajouter des adresses e-mail aux champs *Liste CC* des tickets lorsque des tickets sont envoyés ou mis à jour par e-mail. Cependant, certaines adresses, telles que les listes de distribution et les adresses e-mail générales d'entreprises, ne doivent pas être ajoutées automatiquement car cela entraînerait une augmentation inutile du trafic. Pour éviter que le Service Desk n'ajoute des adresses e-mail indésirables, vous pouvez spécifier les adresses que vous voulez exclure.

La liste des exclusions d'e-mail est un paramètre au niveau de l'appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, la liste d'exclusion d'e-mails est appliquée à toutes les organisations et aux files d'attente du Service Desk.

REMARQUE: les adresses e-mail associées aux files d'attente du Service Desk ne sont jamais automatiquement ajoutées aux champs *Liste CC* des tickets, parce que l'envoi de messages à ces adresses pourrait entraîner l'ouverture accidentelle de nouveaux tickets. Vous n'avez pas besoin d'ajouter ces adresses à la liste des exclusions.

1. Accédez à la page *Paramètres* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau *Configuration*, cliquez sur **Préférences de messagerie du Service Desk** dans la section *Configuration de la messagerie*.
2. Dans l'onglet *E-mail entrant*, cliquez sur **Liste des exclusions d'e-mails du système** pour afficher la page *Définir la liste des exclusions d'e-mails du système*.
3. Pour ajouter une adresse e-mail à la liste, cliquez sur ajouter : **+**.
4. Dans la boîte de dialogue *Ajouter des adresses e-mail*, saisissez une adresse e-mail, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   L'adresse e-mail est ajoutée à la liste d'exclusion.

Empêcher les enchaînements d'e-mails

À chaque envoi ou mise à jour de tickets, le Service Desk envoie des notifications de tickets aux parties concernées. Cependant, si un ou plusieurs utilisateurs recevant un tel e-mail répond avec un message d'*absence du bureau*, le Service Desk génère une autre mise à jour de ticket et envoie donc une autre notification par e-mail risquant de créer un enchaînement infini d'e-mails.

Vous pouvez éviter au Service Desk de traiter un e-mail lorsqu'une réponse d'absence de bureau est reçue. Vous pouvez également arrêter l'envoi de notifications par e-mails lorsqu'un grand nombre d'e-mails entrants en lien avec un même ticket est détecté. Tous les e-mails qui conduisent le Service Desk à cesser l'envoi de notifications par e-mails sont consignés.

1. Accédez à la page *Préférences de messagerie du Service Desk* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, dans la section *Configuration des e-mails*, cliquez sur **Configurer les préférences de messagerie**.
2. Précisez le texte à détecter dans l'objet de l'e-mail. Lorsque le Service Desk reçoit un e-mail dont l'objet est en lien avec un ticket spécifique, il va cesser le traitement de cet e-mail.
   a. Dans l'onglet *E-mail entrant*, puis dans le champ *Ignorer les e-mails dont l'objet contient le texte suivant*, saisissez les mots qui doivent être détectés. Vous pouvez préciser plusieurs entrées en les séparant par des points-virgules. Exemple : Absence du bureau;échec de remise de message.
3. Configurez les seuils pour toutes les notifications par e-mails pour une durée spécifique. Lorsque ces niveaux sont atteints, le Service Desk cesse d'envoyer des notifications par e-mails.

   REMARQUE: lorsque le seuil général est atteint, les notifications seront suspendues pour tous les tickets. Si un seuil spécifique à un ticket est atteint, les notifications seront uniquement suspendues pour le ticket concerné. Lorsque le nombre de mises à jour par e-mail dans la période donnée devient inférieur au seuil configuré, les notifications reprendront.

Option	Description
Nombre total d'e-mails par ticket	Nombre total maximum d'e-mails que le Service Desk reçoit et auxquels il répond par des notifications par e-mails. La valeur par défaut est de 100 e-mails.
Reçu au cours d'une période de x minutes	Intervalle de temps en minutes pendant lequel le nombre spécifique d'e-mails sont reçus. La valeur par défaut est d'une minute. Pour désactiver cette restriction, vous pouvez définir un plus grand nombre comme 99999.

4. Configurez les seuils de notifications par e-mails entrants par ticket, pour une durée spécifique. Lorsque ces niveaux sont atteints, le Service Desk cesse d'envoyer des notifications par e-mails.

Option	Description
Nombre total d'e-mails par ticket	Nombre total maximum d'e-mails que le Service Desk reçoit pour chaque ticket et auxquels il répond par des notifications par e-mails. La valeur par défaut est de 5 e-mails par ticket.

Option	Description
Reçu au cours d'une période de x minutes	Précisez un intervalle de temps en minutes pendant lequel le nombre spécifique d'e-mails pour chaque ticket sont reçus. La valeur par défaut est d'une minute. Pour désactiver cette restriction, définissez cette option sur un plus grand nombre comme 99999.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer la durée de vie du cache pour les widgets Service Desk

Les widgets Service Desk disponibles sur la page *Tableau de bord* fournissent des informations sur l'activité globale de vos tickets du Service Desk. Par exemple, vous pouvez afficher le nombre de tickets actifs triés par catégorie ou file d'attente. Pour des raisons de performances, les données sous-jacentes des widgets Service Desk sont mises en cache localement pendant une durée fixe. La valeur minimale par défaut est de 30 minutes. Elle peut être augmentée selon le besoin. Vous pouvez forcer une actualisation des données pour un widget spécifique en cliquant sur l'icône d'actualisation dans le widget.

Pour plus d'informations sur les widgets *Tableau de bord*, voir À propos des widgets du tableau de bord.

1. Accédez à la page *Paramètres* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau *Configuration*, cliquez sur le lien **Définir la durée de vie du cache du tableau de bord** dans la section Paramètres.
2. Sous *Paramètres du tableau de bord*, dans le champ *Durée de vie du cache*, indiquez le temps en minutes pendant lequel les données remplissant les widgets du tableau de bord Service Desk seront préservées dans la base de données. L'intervalle minimal est de 30 minutes.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Création et gestion des organisations

Si le composant **Organisation** est activé sur votre appliance, vous pouvez créer et gérer plusieurs organisations avec un inventaire et des paramètres différents, pour répondre aux besoins de votre entreprise.

Tip: **CONSEIL:** Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, mais que la liste déroulante n'est pas visible dans le coin supérieur droit de la **Console d'administration** en regard des informations de connexion, deux hypothèses peuvent être avancées : soit la commutation rapide n'est pas activée, soit votre rôle d'utilisateur ne vous autorise pas à gérer les organisations.

CONSEIL: Voir Activation de la commutation rapide pour les appliances liées et les organisations.

À propos des organisations

Les organisations sont des instances logiques d’une appliance qui s’exécutent sur une même appliance. Chaque organisation a sa propre base de données et l'inventaire et les autres composants de chacune des organisations sont gérés séparément.

Par exemple, dans un environnement scolaire, vous pouvez créer une organisation pour les enseignants et une autre pour les étudiants. Ensuite, vous pouvez attribuer automatiquement les périphériques infogérés à chaque organisation et les gérer séparément. Enfin, il est possible d’attribuer les rôles propres à l’organisation aux administrateurs et aux utilisateurs afin de contrôler leur accès à la **Console d’administration** et à la **Console utilisateur** de l’appliance. Les administrateurs appartenant à une organisation n'ont pas besoin d'afficher les périphériques et les éléments d'inventaire d'une autre organisation. Vous pouvez ajouter jusqu’à 50 organisations sur une seule appliance.

Pour des informations sur la configuration de paramètres d'organisation généraux pour l'appliance, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé.

À propos de l'organisation par défaut

L'organisation **par défaut** est la seule organisation disponible lorsque vous configurez l'appliance pour la première fois. Les nouveaux périphériques non attribués à une organisation à l'aide d'un filtre sont attribués à l'organisation par défaut.

Vous pouvez renommer l'organisation par défaut et modifier ses paramètres si nécessaire. Voir Ajouter ou modifier les organisations.

Suivi des modifications apportées aux paramètres d'organisation

Si les abonnements de l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher les détails concernant les modifications apportées aux paramètres, actifs et objets.

Ces informations incluent la date à laquelle la modification a eu lieu et l'utilisateur à l'origine de la modification (ce qui peut être pratique lors d'un dépannage). Voir À propos des paramètres d'historique.

Gestion des rôles organisationnels et des rôles d'utilisateur

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, il existe deux types de rôles : les rôles organisationnels, qui sont appliqués aux organisations, et les rôles d'utilisateur, qui sont appliqués aux différents comptes d'utilisateurs.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, il existe deux types de rôles : les rôles organisationnels, qui sont appliqués aux organisations, et les rôles d'utilisateur, qui sont appliqués aux différents comptes d'utilisateurs.

Cette section décrit les rôles organisationnels et d'utilisateur par défaut et explique comment gérer les rôles organisationnels. Pour plus d'informations sur la gestion des rôles d'utilisateur, consultez la section À propos des comptes d'utilisateur et de l'authentification utilisateur.

Rôles par défaut disponibles

Les rôles par défaut fournissent différents paramètres d'autorisation aux organisations et aux utilisateurs.

Les rôles suivants sont disponibles par défaut.

Rôle	Description
Rôles organisationnels	Les rôles organisationnels sont des sur-ensembles d'autorisations attribuées aux organisations, qui définissent les autorisations disponibles pour les utilisateurs des organisations. Par exemple, un rôle organisationnel avec l'onglet *Distribution* masqué est attribué à une organisation, l'onglet *Distribution* est inaccessible à tous les utilisateurs de cette organisation, y compris l'utilisateur Admin. **REMARQUE:** les rôles organisationnels sont disponibles uniquement sur les appliances pour lesquelles le composant Organisation est activé.
Rôle par défaut	Le rôle par défaut de la section des rôles organisationnels dispose des autorisations de lecture/modification pour tous les onglets. Vous pouvez créer des rôles organisationnels supplémentaires, mais vous ne pouvez pas modifier ni supprimer le rôle par défaut.
Rôles d'utilisateur	Les rôles sont affectés aux utilisateurs afin de contrôler leur accès à la **Console d'administration** et à la **Console utilisateur**. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les autorisations disponibles pour ces rôles dépendent du rôle organisationnel attribué à l'organisation.
Administrateur	Il s'agit du rôle d'utilisateur le plus puissant sur l'appliance. Par défaut, les utilisateurs possédant le rôle **Administrateur** sont autorisés à consulter et modifier les informations et les paramètres. Ils ont même le pouvoir de promouvoir ou rétrograder les autres utilisateurs en changeant leurs rôles. Le rôle **Administrateur** ne peut être ni modifié, ni supprimé. Attribuez ce rôle uniquement aux administrateurs agréés. Les membres du personnel bénéficiant du rôle **Administrateur** sont autorisés à gérer et modifier les tickets du Service Desk à partir de l'onglet *Tickets* de la **Console d'administration**, mais ne peuvent pas eux-mêmes posséder de tickets. Les utilisateurs possédant le rôle **Administrateur** peuvent également exploiter les fonctions de sécurité, de script et de distribution pour résoudre les tickets du Service Desk, puis documenter les problèmes dans la Base de connaissances. Le rôle **Administrateur** permet principalement d'interagir avec l'appliance via la **Console d'administration**.
Aucun accès	Les utilisateurs possédant ce rôle ne peuvent pas se connecter à la **Console d'administration** ou à la **Console utilisateur**.

Rôle	Description
Administrateur en lecture seule	Ce rôle permet seulement de consulter (mais pas de modifier) les informations ou les paramètres de l'appliance. Il s'adresse donc surtout au personnel chargé de la surveillance, notamment les superviseurs. Ce rôle permet d'interagir principalement avec l'appliance par le biais de la **Console d'administration**.
Console utilisateurUniquement	Ce rôle est réservé aux utilisateurs de l'appliance. Par défaut, ce rôle donne le droit de créer, consulter et modifier les tickets du Service Desk. Ce rôle permet d'interagir exclusivement avec l'appliance par le biais de la **Console utilisateur**.

Ajouter ou modifier les rôles organisationnels

Vous pouvez ajouter ou modifier librement les rôles organisationnels.

Avant de créer des organisations, créez les rôles organisationnels que vous souhaitez attribuer à ces organisations, comme indiqué dans cette section. Les rôles organisationnels définissent les autorisations dont disposent les utilisateurs d'une organisation.

1. Accédez à la page *Détails des rôles organisationnels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Organisations**, puis sur **Rôles**.
   c. Pour afficher la page des *Détails des rôles organisationnels*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'un rôle.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

   REMARQUE: vous ne pouvez pas modifier le rôle par défaut.

2. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	(Obligatoire) Entrez un nom pour le rôle.

Option	Description
Description	(Facultatif) Entrez la description du rôle.

3. Pour octroyer des autorisations d'accès à la Console d'administration :
   - **Dans la section *Autorisations* de la Console d'administration, cliquez sur un nom de composant pour le développer ou cliquez sur Développer tout pour développer tous les composants.**
   - **Pour attribuer le même niveau d'accès à toutes les sections, sélectionnez Écrire pour tout, Lire pour tout ou Masquer pour tout.**
   - **Pour attribuer des niveaux d'accès différents aux sections, sélectionnez l'option Personnalisé, puis choisissez un niveau d'accès dans la liste déroulante en regard des noms de chaque section.**
4. Pour octroyer des autorisations d'accès à la Console utilisateur :
   - **Dans la section *Autorisations finales* de l'Console utilisateur, cliquez sur le lien Console utilisateur pour développer la section des autorisations.**
   - **Pour attribuer le même niveau d'accès à toutes les sections de la Console utilisateur, sélectionnez Écrire pour tout, Lire pour tout ou Masquer pour tout.**
   - **Pour attribuer des niveaux d'accès différents aux sections, sélectionnez l'option Personnalisé, puis choisissez un niveau d'accès dans la liste déroulante en regard des noms de chaque section.**
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **REMARQUE:** si vous attribuez l'autorisation **Masquer** à **Général** et à **Authentification utilisateur** sous *Paramètres*, le *Panneau de configuration* est masqué.

Le rôle s'affiche dans la page *Rôles*. Lorsque vous ajoutez une organisation, le rôle s'affiche dans la liste déroulante *Rôle*. Voir Ajout, modification et suppression d'organisations.

Dupliquer les rôles organisationnels

Lorsque vous dupliquez un rôle organisationnel, ses propriétés sont copiées dans le nouveau rôle. Lorsque vous souhaitez créer un rôle similaire à un rôle existant, vous pouvez accélérer l'opération en dupliquant le rôle existant.

1. Accédez à la page *Détails des rôles organisationnels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Organisations**, puis sur **Rôles**.
   c. Cliquez sur le nom d'un rôle.
2. Cliquez sur **Dupliquer** en bas de la page pour dupliquer les détails sur l'organisation.

   La page est actualisée.
3. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	(Obligatoire) Entrez un nom pour le rôle.

Option	Description
Description	(Facultatif) Entrez la description du rôle.

4. Pour octroyer des autorisations d'accès à la Console d'administration :
   - **Dans la section *Autorisations* de la Console d'administration, cliquez sur un nom de composant pour le développer ou cliquez sur Développer tout pour développer tous les composants.**
   - **Pour attribuer le même niveau d'accès à toutes les sections, sélectionnez Écrire pour tout, Lire pour tout ou Masquer pour tout.**
   - **Pour attribuer des niveaux d'accès différents aux sections, sélectionnez l'option Personnalisé, puis choisissez un niveau d'accès dans la liste déroulante en regard des noms de chaque section.**
5. Pour octroyer des autorisations d'accès à la Console utilisateur :
   - **Dans la section *Autorisations finales* de l'Console utilisateur, cliquez sur le lien Console utilisateur pour développer la section des autorisations.**
   - **Pour attribuer le même niveau d'accès à toutes les sections de la Console utilisateur, sélectionnez Écrire pour tout, Lire pour tout ou Masquer pour tout.**
   - **Pour attribuer des niveaux d'accès différents aux sections, sélectionnez l'option Personnalisé, puis choisissez un niveau d'accès dans la liste déroulante en regard des noms de chaque section.**
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer des rôles

À l'exception du rôle par défaut, vous pouvez supprimer tous les rôles d'organisation. Vous ne pouvez pas supprimer le rôle par défaut ni supprimer un rôle qui est attribué à une organisation.

Les rôles suivants ne peuvent pas être supprimés :

- Rôle par défaut
- Rôles assignés à une organisation
- Rôles associés à une étiquette

1. Accédez à la liste *Rôles* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Organisations**, puis sur **Rôles**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs rôles.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Ajout, modification et suppression d'organisations

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer les organisations selon vos besoins. En outre, vous pouvez renommer l'organisation par défaut et modifier ses paramètres.

Ajouter ou modifier les organisations

Vous pouvez ajouter ou modifier jusqu'à 50 organisations sur une seule appliance.

Lorsque vous ajoutez des organisations, vous devez leur affecter des rôles organisationnels. Vous pouvez choisir le rôle par défaut ou utiliser un rôle organisationnel personnalisé, à condition d'avoir ajouté ce dernier avant d'ajouter l'organisation. Voir Ajouter ou modifier les rôles organisationnels.

1. Accédez à la page *Détails de l'organisation* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Organisations**, puis sur **Organisations**.
   c. Pour afficher la page *Détails de l'organisation*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'une organisation.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Si vous ajoutez une organisation, spécifiez les informations suivantes, puis cliquez sur **Enregistrer** :

Option	Description
Nom	Entrez le nom de l'organisation. Vous pouvez modifier le nom par la suite, si nécessaire. Si la commutation rapide est activée, ce nom apparaît dans la liste déroulante située en haut à droite de la page. Voir Activation de la commutation rapide pour les appliances liées et les organisations.
Description	Description de l'organisation. Vous pourrez la modifier par la suite, si nécessaire.
Rôle	Rôle d'utilisateur que vous souhaitez attribuer à l'organisation. Vous pouvez modifier cette sélection par la suite, si nécessaire. **REMARQUE:** pour créer un rôle, accédez à **Organisations** > **Rôles**.
Taille de fichier de dépôt du client	Filtre de taille de fichier pour l'emplacement de fichier de dépôt du client de l'organisation. L'emplacement de fichier de dépôt du client est une zone de stockage (partage Samba) pour l'organisation, sur l'appliance. Cette zone de stockage est utilisée pour télécharger sur l'appliance des fichiers volumineux tels que des programmes d'installation d'application et des fichiers de sauvegarde d'appliances. Télécharger des fichiers sur l'emplacement du fichier de dépôt du client est une bonne solution alternative au téléchargement de fichiers via la **Console d'administration**, à l'aide du protocole HTTP par défaut, qui peut entraîner l'expiration de la session du navigateur lors du téléchargement de fichiers volumineux. Le filtre de *taille de fichier de dépôt du client* détermine si les fichiers téléchargés sur l'emplacement du fichier de dépôt du client de l'organisation s'affichent dans la liste *Télécharger et associer des fichiers de dépôt du client* sur la page *Détails sur le logiciel*. Par exemple, si le filtre de taille de fichier de dépôt du client est défini sur 1 Go, la liste *Télécharger et associer des fichiers de dépôt*

Option	Description
	du client fait apparaître les fichiers de 1 Go ou plus. Les fichiers de moins de 1 Go ne sont pas affichés dans cette liste. Les fichiers d'application sont déplacés de l'emplacement de destination du client de l'organisation vers la zone appropriée lorsque le fichier est sélectionné dans la page *Détails sur le logiciel* et enregistré. Les fichiers de sauvegarde de l'appliance qui sont situés dans l'emplacement de fichiers de dépôt du client sont automatiquement identifiés comme fichiers de sauvegarde de l'appliance. Ils deviennent alors disponibles à la sélection dans la page *Paramètres de sauvegarde* durant cinq minutes. Si vous avez plusieurs organisations, chacune d'elles dispose de son propre emplacement de fichier de dépôt du client et de son propre paramètre de filtre de taille de fichier de dépôt du client. Voir Copie des fichiers dans l'emplacement de destination du client de l'appliance.

3. Ajoutez, modifiez ou consultez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Modifiez le nom de l'organisation selon vos besoins. Si la commutation rapide est activée, ce nom apparaît dans la liste déroulante située en haut à droite de la page. Voir Activation de la commutation rapide pour les appliances liées et les organisations.
Paramètres régionaux	Langue à utiliser pour la **Console d'administration** et la **Console utilisateur** de l'organisation.
Nom de l'hôte virtuel	Nom de domaine unique pour cette organisation. Lorsque ce champ est configuré et que vous vous connectez à l'appliance à partir de l'emplacement spécifié, l'appliance sélectionne automatiquement cette organisation, et vous devez uniquement renseigner vos informations d'identification. Si vous utilisez la connexion SAML (Security Assertion Markup Language), le nom d'hôte virtuel configuré vous connecte directement au fournisseur d'identité (IdP) de cette organisation. Pour plus d'informations sur la connexion SAML, voir Configuration du protocole SAML pour l'authentification unique.
Adresse IP de l'hôte virtuel	Une adresse IP unique pour cette organisation. Lorsque ce champ est configuré et que vous vous connectez à l'appliance à partir de l'emplacement spécifié, l'appliance sélectionne automatiquement cette organisation, et vous devez uniquement renseigner vos informations d'identification. Si vous utilisez la connexion SAML, l'adresse IP de l'hôte virtuel configuré vous connecte directement au fournisseur d'identité de cette organisation. Pour plus d'informations sur la connexion SAML,

Option	Description
	voir Configuration du protocole SAML pour l'authentification unique.
Description	Description de l'organisation. Vous pourrez la modifier par la suite, si nécessaire.
Nom de la base de données	(En lecture seule) Affiche le nom de la base de données utilisée par l'organisation.
Utilisateur du rapport	(Lecture seule) Nom d'utilisateur employé pour générer des rapports. Le nom d'utilisateur du rapport permet d'accorder l'accès à la base de données (pour des outils de production de rapport supplémentaires), sans donner l'accès en écriture à quiconque.
Mot de passe d'utilisateur du rapport	Mot de passe d'utilisateur du rapport. Ce mot de passe n'est utilisé que par le système de génération de rapports et MySQL.
Rôle	Rôle d'utilisateur que vous souhaitez attribuer à l'organisation. Vous pouvez modifier cette sélection par la suite, si nécessaire. **REMARQUE:** pour créer un rôle, accédez à **Organisations** > **Rôles**.
Taille de fichier de dépôt du client	Filtre de taille de fichier pour l'emplacement de fichier de dépôt du client de l'organisation. L'emplacement de fichier de dépôt du client est une zone de stockage (partage Samba) pour l'organisation, sur l'appliance. Cette zone de stockage est utilisée pour télécharger sur l'appliance des fichiers volumineux tels que des programmes d'installation d'application et des fichiers de sauvegarde d'appliances. Télécharger des fichiers sur l'emplacement du fichier de dépôt du client est une bonne solution alternative au téléchargement de fichiers via la **Console d'administration**, à l'aide du protocole HTTP par défaut, qui peut entraîner l'expiration de la session du navigateur lors du téléchargement de fichiers volumineux. Le filtre de *taille de fichier de dépôt du client* détermine si les fichiers téléchargés sur l'emplacement du fichier de dépôt du client de l'organisation s'affichent dans la liste *Télécharger et associer des fichiers de dépôt du client* sur la page *Détails sur le logiciel*. Par exemple, si le filtre de taille de fichier de dépôt du client est défini sur 1 Go, la liste *Télécharger et associer des fichiers de dépôt du client* fait apparaître les fichiers de 1 Go ou plus. Les fichiers de moins de 1 Go ne sont pas affichés dans cette liste. Les fichiers d'application sont déplacés de l'emplacement de destination du client de

Option	Description
	l'organisation vers la zone appropriée lorsque le fichier est sélectionné dans la page *Détails sur le logiciel* et enregistré. Les fichiers de sauvegarde de l'appliance qui sont situés dans l'emplacement de fichiers de dépôt du client sont automatiquement identifiés comme fichiers de sauvegarde de l'appliance. Ils deviennent alors disponibles à la sélection dans la page *Paramètres de sauvegarde* durant cinq minutes. Si vous avez plusieurs organisations, chacune d'elles dispose de son propre emplacement de fichier de dépôt du client et de son propre paramètre de filtre de taille de fichier de dépôt du client. Voir Copie des fichiers dans l'emplacement de destination du client de l'appliance.
Filtres	Filtres que vous comptez utiliser pour attribuer de nouveaux périphériques à l'organisation lors de leur enregistrement dans l'appliance. Appuyez sur la touche **CTRL** ou **Commande**, puis cliquez pour sélectionner plusieurs filtres.
Périphériques	(En lecture seule) Affiche le nombre de périphériques attribués à l'organisation.

4. Spécifiez les paramètres suivants dans l'onglet Agent :

> **REMARQUE:** Pour réduire la charge sur l'appliance, limitez à 500 le nombre de connexions par heure de l'agent. Le nombre de connexions qui s'affiche à côté des intervalles d'inventaire, d'exécution de scripts ou de mesure ne concerne que l'organisation actuelle. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le nombre total de connexions de l'agent pour l'ensemble des organisations ne doit pas dépasser 500 par heure.

Option	Paramètre suggéré	Remarques
Activer la journalisation de l'agent	Activé(s)	Indique si l'appliance stocke les résultats générés par les scripts provenant des agents installés sur des périphériques gérés. Les journaux de l'agent peuvent occuper 1 Go d'espace disque dans la base de données. Si l'espace disque est largement suffisant, sélectionnez *Journalisation de l'agent* afin de conserver toutes les informations de journal pour les périphériques infogérés par l'agent. Ces journaux peuvent s'avérer utiles pendant le dépannage. Pour économiser de l'espace disque et accélérer les communications avec l'agent, désactivez l'option *Journalisation de l'agent*.
Trace du débogage de l'agent	Activé(s)	Si elle est sélectionnée, cette option vous permet d'enregistrer

Option	Paramètre suggéré	Remarques
		la trace du débogage de l'agent. Ces informations permettent aux administrateurs de surveiller les performances de l'agent et de procéder à un diagnostic des problèmes courants.
Inventaire de l'agent	12 heures	Fréquence à laquelle les agents sur les périphériques infogérés téléchargent les données d'inventaire. Ces données sont affichées dans la section *Inventaire*.
Inventaire sans agent	1 jour	Fréquence à laquelle les périphériques sans agent établissent un rapport d'inventaire. Ces données sont affichées dans la section *Inventaire*.
Inventaire du catalogue	24 heures	Fréquence à laquelle les périphériques infogérés procèdent à l'inventaire dans la page *Catalogue de logiciels*.
Mesure de l'utilisation des logiciels	4 heures	Fréquence à laquelle les périphériques gérés transmettent les informations de suivi d'utilisation à l'appliance. La mesure doit être activée sur les périphériques et applications.
Mise à jour du script	4 heures	Fréquence à laquelle les agents installés sur des périphériques infogérés demandent des copies mises à jour des scripts activés sur les périphériques infogérés. Cet intervalle n'affecte pas la fréquence d'exécution des scripts.
Vitesse de téléchargement maximale	Obligatoire	Vitesse de téléchargement maximale, selon les besoins. Choisissez parmi les options disponibles.
Expiration du délai de connexion Konea	80 secondes	Vérification du délai d'expiration du tunnel konea configurable pour les MI au démarrage.
Activer l'attente pour les tâches de démarrage	Désactivé	Si cette option est sélectionnée, l'agent arrête l'exécution des tâches de redémarrage.

Option	Paramètre suggéré	Remarques
Activer l'attente pour les tâches de connexion	Désactivé	Si cette option est sélectionnée, l'agent arrête l'exécution des tâches de connexion.

5. Dans l'onglet Paramètres de l'agent, dans la section *Paramètres de l'icône d'état de l'agent*, spécifiez les paramètres suivants :

Option	Paramètre suggéré	Remarques
Icône d'état de l'agent sur l'appareil	Activé(s)	Si cette option est sélectionnée, elle vous permet d'afficher l'état de l'agent sur les appareils infogérés.
Activer la pause de l'agent sur l'appareil	Activé(s)	Si cette option est sélectionnée, vous pouvez suspendre l'activité de l'agent sur les appareils infogérés à l'aide de la barre d'état système (Windows) ou de la barre de menus (Mac OS). **REMARQUE:** Certaines tâches critiques en arrière-plan peuvent toujours être exécutées, notamment l'inventaire, les tâches de réplication et les alertes urgentes.
Nombre max de suspensions d'agents (par jour)	1 suspension	Nombre maximal de fois que vous pouvez suspendre l'agent chaque jour sur des appareils infogérés.
Raccourcis de l'icône d'état de l'agent	Obligatoire	Utilisez cette section pour afficher des liens dans le menu Agent KACE sur les périphériques gérés par l'agent. Vous pouvez spécifier jusqu'à dix liens. Les liens URI (Uniform Resource Identifier) standard sont pris en charge, tels que les URL `https`, `ssh` et `ftp`. Pour ajouter un lien : 1. Cliquez sur +. 2. Dans la colonne *Nom d'affichage*, saisissez le texte que vous souhaitez afficher dans le menu. Par exemple, *Mon lien FTP*. 3. Dans la colonne URL, saisissez l'adresse URL complète. Par exemple, `https://www.quest.com/`. L'URL prend en charge les

Option	Paramètre suggéré	Remarques
		variables de remplacement suivantes : # $(KACE_SYS_DIR) # $(KACE_MAC_ADDRESS) # $(KACE_IP_ADDRESS) # $(KACE_SERVER_URL) # $(KACE_SERVER) # $(KACE_COMPANY_NAME) # $(KACE_KUID) # $(KACE_APP_DIR) # $(KACE_DATA_DIR) # $(KACE_AGENT_VERSION) Pour plus d'informations sur ces variables et sur d'autres variables de remplacement, voir Variables de remplacement de jeton. Vous pouvez utiliser les en-têtes de colonne pour trier la liste. Dans le menu Agent KACE, les liens s'affichent dans l'ordre dans lequel ils sont répertoriés sur cette page.

REMARQUE: toute modification apportée dans cette section ne prend effet qu'après que l'agent KACE du périphérique géré s'est reconnecté à l'appliance, soit en redémarrant chaque agent individuel, soit en redémarrant l'appliance.

6. Dans l'onglet *Notifier*, spécifiez le message à utiliser pour les communications avec l'agent :

Option	Paramètre suggéré	Remarques
Message de la page d'accueil de l'agent	Texte par défaut : `Appliance de gestion des systèmes KACE vérifie la configuration de votre PC et gère les mises à jour logicielles. Veuillez patienter...`	Message qui s'affiche lorsque les agents effectuent certaines tâches, telles que l'exécution de scripts, sur leurs périphériques.
Bitmap d'accueil de l'agent	Obligatoire	Le chemin d'accès d'un fichier .bmp existant que vous voulez utiliser comme logo d'accueil.
Désactiver l'accueil de démarrage	Désactivé	Si cette option est sélectionnée, l'agent arrête l'affichage du logo d'accueil de redémarrage.

Option	Paramètre suggéré	Remarques
Désactiver l'accueil de connexion	Désactivé	Si cette option est sélectionnée, l'agent arrête l'affichage du logo d'accueil de la connexion.

7. Dans l'onglet *Paramètres sans agent*, spécifiez les paramètres de communication des appareils sans agent :

Option	Description
Délai d'expiration SSH	Délai (en secondes) après lequel la connexion est interrompue, en l'absence d'activité.
Délai d'expiration SNMP	Délai (en secondes) après lequel la connexion est interrompue, en l'absence d'activité.
Nouvelles tentatives	Nombre de tentatives de connexion.
Délai WinRM	Délai (en secondes) après lequel la connexion est interrompue, en l'absence d'activité.
Délai d'expiration VMware	La durée d'attente en secondes pour une connexion au service API VMware vSphere exécuté sur un hôte VMware.

8. Dans l'onglet *Paramètres sans agent*, spécifiez les paramètres de communication des appareils sans agent :

Option	Description
Délai d'expiration SSH	Délai (en secondes) après lequel la connexion est interrompue, en l'absence d'activité.
Délai d'expiration SNMP	Délai (en secondes) après lequel la connexion est interrompue, en l'absence d'activité.
Nouvelles tentatives	Nombre de tentatives de connexion.
Délai WinRM	Délai (en secondes) après lequel la connexion est interrompue, en l'absence d'activité.
Délai d'expiration VMware	La durée d'attente en secondes pour une connexion au service API VMware vSphere exécuté sur un hôte VMware.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

   L'organisation est ajoutée. Si la commutation rapide est activée, et que les mots de passe de compte **admin** par défaut pour le système et pour vos organisations sont identiques, vous pouvez basculer entre les organisations et le système au moyen de la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page. Pour afficher de nouvelles organisations dans la liste, vous devez vous déconnecter de la **Console d'administration**, puis vous reconnecter. En outre, si l'option qui requiert la sélection d'une organisation à la connexion est activée au niveau du système, l'organisation est disponible dans la liste déroulante de la page de connexion de la Console d'administration à l'adresse `http://nom_hôte_appliance/admin`, où **nom_hôte_appliance** désigne le nom d'hôte de votre appliance.

REMARQUE: pour les nouvelles organisations, le mot de passe pour le compte **admin** par défaut est identique au mot de passe du compte **admin** par défaut au niveau du système. Son attribution est automatique. Pour modifier le mot de passe du compte **admin**, modifiez le compte d'utilisateur admin.

REMARQUE: toutefois, gardez à l'esprit que les organisations dont le mot de passe de compte **admin** est différent ne sont pas disponibles pour la **commutation rapide** à l'aide de la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.

Pour plus d'informations sur les paramètres définis au niveau du système, reportez-vous à la section Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé.

Rubriques connexes

Gestion des filtres d'organisation

Affichage des journaux de l'appliance

Gestion des comptes d'utilisateur pour les organisations

Configuration de l'authentification à deux facteurs pour les organisations

L'authentification à deux facteurs (2FA) offre une meilleure sécurité pour les utilisateurs se connectant à l'appliance en ajoutant une étape au processus de connexion. Elle s'appuie sur l'application Google Authenticator pour générer des codes de vérification. L'application génère un nouveau code à six chiffres à intervalles réguliers. Lorsque cette option est activée, les utilisateurs sont invités à saisir le code de vérification actif à chaque connexion.

Pour télécharger l'application Google Authenticator, visitez l'un des sites suivants, selon le cas :

- **Périphériques Android** : https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.authenticator2
- **Périphériques iOS** : https://itunes.apple.com/ca/app/google-authenticator/id388497605?mt=8

Vous pouvez activer ou désactiver l'accès 2FA à la **Console d'administration** et la **Console utilisateur** pour une ou plusieurs organisations à l'aide de la **Console d'administration système**, comme décrit ci-dessous. Vous pouvez également activer l'accès 2FA à la **Console d'administration** et la **Console utilisateur** pour tous les utilisateurs d'une organisation à l'aide de la page *Authentification à deux facteurs* de la **Console d'administration**. Pour plus d'informations, voir Activation de l'authentification à deux facteurs pour tous les utilisateurs.

1. Accédez à la page contenant la liste *Organisations* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Organisations**, puis sur **Organisations**.
2. Sur la page *Organisation* qui s'affiche, sélectionnez une ou plusieurs organisations pour lesquelles vous souhaitez configurer 2FA.
3. Pour activer 2FA pour tous les utilisateurs des organisations sélectionnées dans la Console d'administration, cliquez sur **Choisir une action** > **Authentification à deux facteurs** > **Portail d'administration** > **Requis pour tous les utilisateurs**.
4. Pour désactiver 2FA pour tous les utilisateurs des organisations sélectionnées dans la Console d'administration, cliquez sur **Choisir une action** > **Authentification à deux facteurs** > **Portail d'administration** > **Non requis**.
5. Pour activer 2FA pour tous les utilisateurs des organisations sélectionnées dans la Console utilisateur, cliquez sur **Choisir une action** > **Authentification à deux facteurs** > **Portail utilisateur** > **Requis pour tous les utilisateurs**.
6. Pour désactiver 2FA pour tous les utilisateurs des organisations sélectionnées dans la Console utilisateur, cliquez sur **Choisir une action** > **Authentification à deux facteurs** > **Portail utilisateur** > **Non requis**.

Supprimer des organisations

Vous pouvez supprimer les organisations selon vos besoins. Toutefois, si votre appliance ne dispose que d'une seule organisation, vous ne pouvez pas la supprimer avant d'en avoir ajouté une autre. L'appliance doit toujours contenir au moins une organisation.

1. Accédez à la page *Détails de l'organisation* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Organisations**, puis sur **Organisations**.
   c. Cliquez sur le nom d'une organisation.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

L'organisation est supprimée de l'appliance, ainsi que les informations de la base de données de l'organisation.

Personnalisation des logos utilisés pour la Console utilisateur et les rapports d'organisation

Vous pouvez modifier le logo affiché sur la **Console utilisateur** et dans les rapports de l'organisation en le remplaçant par celui de votre société.

La **Console utilisateur**, et les rapports que vous exécutez lorsque vous êtes connecté à l'organisation par le biais de la **Console d'administration**, utilisent le logo Quest par défaut. Pour télécharger votre propre logo, consultez la section *Remplacements de logos* dans Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation.

Gestion des comptes d'utilisateur pour les organisations

Les comptes d'utilisateurs d'organisation permettent aux utilisateurs d'accéder à des fonctionnalités de la **Console d'administration**, de la **Console utilisateur** et du Service Desk, selon le rôle attribué à leur compte.

Vous pouvez utiliser les serveurs LDAP pour authentifier les utilisateurs ou ajouter et modifier manuellement les comptes d'utilisateur. Voir :

- Gestion des comptes d'utilisateurs d'organisation
- Gestion des comptes d'utilisateurs au niveau du système
- Utilisation d'un serveur LDAP pour l'authentification utilisateur

CAU

MISE EN GARDE: procédez avec précaution lorsque vous modifiez le mot de passe du compte admin par défaut d'une organisation. Les organisations dont le mot de passe de compte admin est différent ne sont pas disponibles pour la commutation rapide à l'aide de la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.

MISE EN GARDE: Voir Activation de la commutation rapide pour les appliances liées et les organisations.

Gestion des filtres d'organisation

Les filtres d'organisation permettent d'attribuer des périphériques à des organisations lorsque ces derniers sont inventoriés.

Les filtres d'organisation sont semblables aux étiquettes, mais ils sont réservés à un usage spécifique : ils permettent d'attribuer automatiquement des périphériques à des organisations lorsque ces derniers sont inventoriés.

Il existe deux types de filtres d'organisation :

- **Filtre de données** : attribue des périphériques aux organisations automatiquement, sur la base de critères de recherche. Lorsque les périphériques sont inventoriés, ils sont attribués à l'organisation s'ils répondent aux critères définis. Ce filtre est similaire aux étiquettes dynamiques, car il attribue automatiquement les périphériques aux organisations s'ils répondent à des critères spécifiques.
- **Filtre LDAP** : attribue les périphériques aux organisations automatiquement, en fonction de l'interaction avec LDAP ou Active Directory. Quand des périphériques sont inventoriés, la requête s'exécute sur le serveur LDAP. Si des périphériques répondent aux critères, ils sont automatiquement attribués à l'organisation.

Pour ajouter ou modifier des filtres d'organisation, voir :

- Ajouter ou modifier des filtres de données d'organisation
- Ajouter ou modifier des filtres LDAP d'organisation

Une fois que vous avez ajouté un filtre, vous pouvez l'associer à une organisation dans la page *Détails sur l'organisation*. Voir Ajout, modification et suppression d'organisations.

Fonctionnement des filtres d'organisation

Les organisations peuvent utiliser plusieurs filtres, mais un même filtre ne peut pas être attribué à plusieurs organisations.

Les filtres d'organisation obéissent aux règles suivantes :

- Quand des périphériques sont inventoriés, un ou plusieurs filtres s'exécutent sur ces derniers. S'il y a plusieurs filtres, ils s'exécutent en fonction du numéro de l'**Ordre** ou de l'**Ordre d'évaluation** figurant dans les détails du filtre.
- Si des périphériques répondent aux critères, ils sont attribués à l'organisation.
- Si des périphériques ne répondent pas aux critères, ils sont attribués à l'organisation par défaut. Un administrateur peut ensuite déplacer manuellement des périphériques de l'organisation par défaut vers l'organisation appropriée. Voir Rediriger les périphériques.

Ajouter ou modifier des filtres de données d'organisation

Vous pouvez ajouter ou modifier des filtres de données d'organisation pour attribuer automatiquement les périphériques aux organisations.

1. Accédez à la page *Détails du filtre d'organisation* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Organisations**, puis sur **Filtres**.
   c. Pour afficher la page *Filtre d'organisation*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'un filtre.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau filtre de données**.
2. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Activé(s)	Indique si le filtre est activé. Il est impératif d'activer les filtres pour pouvoir les appliquer.

Option	Description
Nom	Nom du filtre. Ce nom s'affiche dans la liste *Filtres d'organisation*.
Description	Description de filtre.
Ordre	Ordre d'exécution du filtre. Les filtres sont exécutés en fonction du numéro indiqué (de la valeur la plus faible à la plus élevée).

3. Dans la section **Critères de filtrage de périphérique**, sélectionnez les critères de filtrage :
   a. Sélectionnez un attribut de périphérique dans la liste déroulante la plus à gauche, dans la ligne supérieure.

      Exemple : adresse IP.

      Tip: **CONSEIL:** l'appliance prend en charge les adresses IPv6 (Internet Protocol version 6) et les adresses IPv4.

   b. Sélectionnez une condition dans la deuxième liste déroulante.

      Par exemple : contient.

   c. Dans la zone de texte, entrez une valeur pour l'attribut.

      Ainsi, pour rechercher les périphériques appartenant à une plage d'adresses IP spécifique (l'intégralité du sous-réseau 67.18.250.255, par exemple), utilisez le signe de pourcentage (%) comme caractère générique, de la façon suivante : 67.18.250.%.

   d. **Facultatif** : pour ajouter des attributs, sélectionnez un opérateur ([**et**], par exemple), dans la liste déroulante la plus à gauche de la deuxième ligne.

      Les champs de la ligne deviennent actifs.

   e. **Facultatif** : pour ajouter des lignes à la section des critères, cliquez sur **Ajouter un critère**.

      Une ligne supplémentaire apparaît.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter ou modifier des filtres LDAP d'organisation

Vous pouvez ajouter des filtres LDAP pour attribuer automatiquement des périphériques aux organisations à l'aide des critères LDAP.

REMARQUE: si le serveur LDAP requiert des informations d'identification pour la connexion d'administration (on parle dans ce cas d'une « connexion non anonyme »), fournissez ces informations. Si le nom d'utilisateur et le mot de passe ne sont pas fournis, la recherche n'est pas effectuée dans l'arborescence. Chaque filtre LDAP peut se connecter à un serveur LDAP différent.

1. Accédez à la page *Détails du filtre d'organisation* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Organisations**, puis sur **Filtres**.

c. Pour afficher la page *Détails du filtre d'organisation*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Cliquez sur le nom d'un filtre LDAP.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau filtre LDAP**.

2. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Activé(s)	Indique si le filtre est activé. Il est impératif d'activer les filtres pour pouvoir les appliquer.
Nom	Nom du filtre. Ce nom s'affiche dans la liste *Filtres d'organisation*.
Description	Description de filtre.
Ordre d'évaluation	Ordre d'exécution du filtre. Les filtres sont exécutés en fonction du numéro indiqué (de la valeur la plus faible à la plus élevée).

3. Spécifiez les critères LDAP :

Option	Description
Serveur LDAP	Adresse IP ou nom d'hôte du serveur LDAP. Si l'adresse IP n'est pas valide, l'appliance attend jusqu'à la fin du délai d'expiration, ce qui retarde la connexion lors de l'authentification LDAP. **REMARQUE:** pour établir une connexion via SSL, utilisez l'adresse IP ou le nom d'hôte. Par exemple : ldaps://hostname.
Port	Numéro du port LDAP. Il s'agit généralement du numéro 389 (LDAP) ou 636 (LDAP sécurisé).
DN de base	Critères LDAP permettant de filtrer l'emplacement principal des périphériques. Ces critères indiquent l'emplacement ou le conteneur dans la structure LDAP ou Active Directory. Ils doivent prendre en compte tous les périphériques que vous souhaitez identifier. Entrez la combinaison particulière d'entrées OU, DC ou CN correspondant à vos critères, en allant de la gauche (du plus spécifique) vers la droite (au plus général). Par exemple, le chemin ci-dessous renvoie au conteneur comportant les périphériques à identifier : `OU=computers,DC=company,DC=com`.
Recherche avancée	Filtre de recherche utilisé. Exemple : `(&(objectCategory=Computer) (sAMAccountName=KBOX_COMPUTER_NAME))`
ID de connexion LDAP	Informations d'identification du compte que l'appliance utilise pour se connecter au serveur LDAP et lire des comptes. Exemple :

Option	Description
	`LDAP Login:CN=service_account,CN=Users,DC=company,DC=com.` Si aucun nom d'utilisateur n'est fourni, une tentative de liaison anonyme est réalisée. Chaque étiquette LDAP peut se connecter à un serveur LDAP ou Active Directory différent.
Mot de passe LDAP	Mot de passe du compte que l'appliance utilise pour se connecter au serveur LDAP.

Lors du traitement du filtre, l'appliance remplace toutes les variables KBOX_ définies par leurs valeurs runtime respectives.

Variables actuellement prises en charge pour les filtres de périphériques de l'organisation :

```
KBOX_COMPUTER_NAME
KBOX_COMPUTER_DESCRIPTION
KBOX_COMPUTER_MAC
KBOX_COMPUTER_IP
KBOX_USER
KBOX_USER_DOMAIN
KBOX_DOMAINUSER
```

Si le serveur externe nécessite des informations d'identification pour la connexion d'administration (on parle dans ce cas d'une « connexion non anonyme »), fournissez ces informations. Si aucun nom d'utilisateur LDAP n'est fourni, une tentative de liaison anonyme est réalisée. Chaque filtre LDAP peut se connecter à un serveur LDAP/AD différent.

REMARQUE: pour tester votre filtre, remplacez les variables KBOX_ par des valeurs réelles. Cliquez sur **Tester**, puis examinez les résultats.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Tester les filtres d'organisation

Vous pouvez tester les filtres d'organisation pour vérifier qu'ils produisent les résultats attendus.

1. Accédez à la liste des *périphériques* d'organisations :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Organisations**, puis sur **Périphériques**.
2. Cliquez sur l'onglet **Tester le filtre d'organisation** au-dessus de la liste figurant à droite sur la page.
3. Sélectionnez un filtre dans la liste déroulante **Choisir un filtre**.
4. Cliquez sur **Tester**.

   Les résultats du test s'affichent. Vous pouvez filtrer de nouveau les périphériques affichés dans la liste. Voir Filtrer les périphériques.

   REMARQUE: si aucun périphérique n'est répertorié dans les résultats du test, soit aucun périphérique ne correspond aux critères, soit les critères ne sont pas valides. Pour modifier les critères, reportez-vous à la section Ajouter ou modifier des filtres de données d'organisation.

Supprimer des filtres d'organisation

Vous pouvez supprimer des filtres d'organisation à condition qu'ils ne soient associés à aucune organisation.

1. Accédez à la liste *Organisations* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Organisations**, puis sur **Organisations**.
2. Si le filtre est associé à une organisation :
   a. Cliquez sur le nom d'une organisation pour afficher la page *Détails de l'organisation*.
   b. Dans le champ *Filtres*, cliquez sur le **x** en regard du filtre à supprimer.
   c. En bas de la page, cliquez sur **Enregistrer**.

      Pour que les filtres se mettent à jour, vous devez cliquer sur Enregistrer.

   Le filtre n'est plus associé à l'organisation.
3. Cliquez sur **Organisations** > **Filtres** pour accéder à la page *Filtres d'organisation*.
4. Pour supprimer un filtre, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs filtres, puis sélectionnez Choisir une action > Supprimer.**
   - **Cliquez sur le nom lié d'un filtre, puis sur la page *Détails du filtre d'organisation* et enfin sur Supprimer.**
5. Cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Gestion des périphériques au sein d'organisations

Vous pouvez rechercher, filtrer et rediriger des périphériques attribués à des organisations.

Utilisation du filtre pour la recherche avancée

Si vous avez besoin d'une granularité plus fine que celle qui est proposée par la recherche de mots clés, vous pouvez utiliser le filtre. Le filtre vous permet de spécifier des valeurs pour chaque champ de l'enregistrement d'inventaire et de rechercher cette valeur dans l'ensemble de l'inventaire.

Par exemple, si vous voulez identifier les périphériques dotés d'une version particulière du BIOS installée en vue de ne mettre à niveau que les périphériques concernés, vous pouvez rechercher les informations de BIOS. Voir Recherche au niveau de la page à l'aide des options avancées.

Tip: **CONSEIL:** vous pouvez appliquer des filtres aux périphériques affichés dans les résultats de la recherche.

Filtrer les périphériques

Si vous utilisez des filtres d'organisation, vous pouvez filtrer les périphériques pour vérifier que les filtres sont appliqués correctement.

1. Accédez à la liste des *périphériques d'organisations* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Organisations**, puis sur **Périphériques**.

2. Sélectionnez la case à cocher en regard d'un ou plusieurs périphériques.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Appliquer un filtre**.

   Les périphériques sélectionnés sont vérifiés sur la base des filtres existants. Si les périphériques sont réattribués aux organisations, le nom de la nouvelle organisation s'affiche en regard de celui de l'ancienne organisation dans la colonne *Organisation***.**

Rediriger les périphériques

Si nécessaire, vous pouvez rediriger des périphériques vers les organisations, ou les y réattribuer manuellement.

Par exemple, un périphérique attribué à l'organisation **A** peut être redirigé manuellement vers l'organisation **B** pour qu'il apparaisse dans l'inventaire de l'organisation **B**.

1. Accédez à la liste des *périphériques d'organisations* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Organisations**, puis sur **Périphériques**.
2. Sélectionnez la case à cocher en regard d'un ou plusieurs périphériques.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Affecter**, puis sélectionnez le nom de l'organisation vers laquelle rediriger les périphériques sélectionnés.

Présentation des détails du périphérique

La page *Détails sur le périphérique* de la section *Organisations* du niveau système fournit des informations sur les périphériques affectés aux organisations.

Pour accéder à la page *Détails sur le périphérique* de la section *Organisations*, accédez au niveau système de l'appliance et sélectionnez **Organisations** > **Périphériques**, puis sélectionnez un nom de périphérique dans la liste. Pour obtenir des informations sur les détails du périphérique, reportez-vous à la sectionGestion des données d'inventaire.

Exécution de rapports d'organisation uniques et consolidés

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance et que l'appliance comprend plusieurs organisations, vous pouvez exécuter des rapports d'organisation uniques pour chacune des organisations séparément. En outre, vous pouvez exécuter des rapports consolidés fournissant des informations pour toutes les organisations dans un seul rapport.

Pour plus d'informations sur la création de rapports, voir Création de rapports.

Importation et exportation de ressources de l'appliance

Vous pouvez transférer des ressources d'une organisation à une autre par le biais d'une appliance et entre différentes appliances si vous en possédez plusieurs.

À propos de l'importation et de l'exportation des ressources

Vous pouvez importer ou exporter des ressources, telles que des installations infogérées et des étiquettes dynamiques, d'une organisation et d'une appliance à une autre.

Si vous possédez plusieurs appliances KACE SMA, vous pouvez transférer des ressources entre elles par l'intermédiaire des répertoires de partage Samba intégrés aux appliances. Par ailleurs, si le composant Organisation est activé sur votre appliance, il est possible de télécharger les ressources d'une organisation à une autre. Cela peut être utile dans le cas de ressources telles que des scripts qui sont créés pour une organisation, mais également pour d'autres organisations.

Vous pouvez importer et exporter les ressources suivantes :

- Notifications
- Installations gérées
- Rapports
- Scripts
- Étiquettes dynamiques
- Logiciel
- Processus du Service Desk, files d'attente des tickets et règles d'utilisation des tickets

Transfert des ressources d'une appliance à une autre en utilisant les répertoires de partage Samba

Vous pouvez transférer des ressources entre appliances en utilisant les répertoires de partage Samba comme zones de transit.

Pour ce faire, exportez les ressources d'une appliance, puis importez-les dans une autre appliance.

Exportation des ressources d'une appliance

Vous pouvez exporter des ressources à partir d'une appliance pour pouvoir importer ces ressources dans d'autres appliances.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance où se trouvent les ressources.
2. Activez le partage de fichiers Samba.

   Voir Activer le partage de fichiers au niveau du système.

3. Accédez à la liste *Ressources partagées* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Ressources**.
   c. Dans le panneau *Ressources*, cliquez sur **Exporter**.
4. **Facultatif** : pour filtrer la liste, utilisez la liste déroulante *Afficher par* et le champ *Rechercher* qui apparaissent au-dessus du tableau, à droite.

Par exemple, sélectionnez une ressource dans la liste déroulante *Afficher par* **pour n'afficher que cette catégorie de ressource ou bien saisissez un terme dans le champ** *Rechercher* **pour afficher les éléments correspondant à ce terme.**

5. Cochez la case relative aux ressources de votre choix.
6. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   # **Choisir une action** > **Exporter vers un partage local**

   # **Choisir une action** > **Exporter vers le partage réseau**

   REMARQUE: sélectionnez **Exporter vers le partage réseau** pour sauvegarder les données dans un emplacement partagé qui existe sur le réseau et qui est accessible par d'autres périphériques. Sélectionner **Exporter vers un partage local** pour sauvegarder les données à un emplacement situé sur un périphérique accessible uniquement à partir de ce périphérique.

7. **Facultatif** : sur la page *Annoter la/les ressources exportées*, entrez d'éventuelles informations complémentaires dans le champ **Remarque**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Dans la page *État du partage de ressources***, les ressources exportées s'affichent d'abord avec un** *état* **défini sur** *Nouvelle demande***.**

Dès que l'exportation est terminée, le champ *État* prend la valeur *Terminé*. Les ressources exportées sont disponibles dans votre partage Samba et peuvent être importées. Voir Importer des ressources dans des organisations.

La plupart des tâches d'importation et d'exportation ne prennent que quelques instants, mais les ressources volumineuses nécessitent plus de temps.

Importation des ressources dans une appliance

Vous pouvez importer des scripts dans des appliances.

Vous avez exporté des ressources d'une appliance. Voir Transfert des ressources d'une appliance à une autre en utilisant les répertoires de partage Samba.

1. Pour afficher l'emplacement d'un partage Samba, procédez comme suit :

   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, sélectionnez Paramètres** > **Paramètres de sécurité.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante dans l'angle supérieur droit de la page, puis sélectionnez Paramètres** > **Paramètres généraux.**

2. À l'aide d'un utilitaire tiers de copie de fichiers, copiez les ressources du partage Samba de l'appliance **exportateur** vers le partage Samba de l'appliance **importateur**.
3. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
4. Sur l'appliance d'**importation**, sélectionnez **Paramètres** > **Ressources** pour afficher la page *Ressources*.
5. Cliquez sur **Importer** pour afficher la page *Importer des ressources de l'appliance* qui répertorie les ressources de l'appliance pouvant être importées.
6. Sélectionnez **Choisir une action** > **Importer depuis le partage réseau** pour accéder à la page *Importer des ressources à partir du répertoire Samba*.
7. Sélectionnez les ressources à importer et cliquez sur **Importer**.

   Dans la page *File d'attente du gestionnaire de ressources***, les ressources importées sont d'abord associées à l'***état Nouvelle demande***.**

Dès que l'importation est terminée, le champ *État* prend la valeur *Terminé*. Les ressources importées sont disponibles et apparaissent dans les onglets respectifs tels que *Rapports*.

La plupart des tâches d'importation et d'exportation ne prennent que quelques instants, mais les ressources volumineuses nécessitent plus de temps.

Transfert de ressources d'une organisation à une autre

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez transférer des ressources entre les organisations en les exportant d'une organisation pour les importer dans d'autres.

Exporter des ressources à partir d'organisations

Vous pouvez exporter des ressources à partir d'organisations pour pouvoir importer ces ressources dans d'autres organisations.

1. Dans l'angle supérieur droit de la page, sélectionnez l'organisation à partir de laquelle vous souhaitez exporter des ressources.
2. Accédez à la liste *Exporter des ressources* :
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Ressources**.
   b. Dans le panneau *Ressources*, cliquez sur **Exporter**.

   La page *Exporter des ressources* **s'ouvre et affiche la liste de toutes les ressources de l'organisation pouvant être exportées.**
3. Cochez la case relative aux ressources de votre choix.
4. Sélectionnez **Choisir une action** > **Exporter vers un partage local** ou **Exporter vers le partage réseau** pour afficher la boîte de dialogue *Annoter la/les ressources exportées*.
5. **Facultatif** : entrez d'éventuelles informations complémentaires dans le champ *Remarques*.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Dans la page *File d'attente du gestionnaire de ressources*, **les ressources exportées sont d'abord associées à l'***état Nouvelle demande***.**

Dès que l'exportation est terminée, le champ *État* prend la valeur *Terminé*. Les ressources exportées sont mises à la disposition des autres organisations de l'appliance en vue d'une importation. Pour obtenir des instructions, voir Importer des ressources dans des organisations.

La plupart des tâches d'importation et d'exportation ne prennent que quelques instants, mais les ressources volumineuses nécessitent plus de temps.

Importer des ressources dans des organisations

Vous pouvez importer des ressources dans des organisations.

Vous avez exporté des ressources à partir d'une organisation. Voir Transfert de ressources d'une organisation à une autre.

Pour importer des ressources d'appliance à partir d'une autre appliance, suivez les instructions figurant dans la section Transfert des ressources d'une appliance à une autre en utilisant les répertoires de partage Samba.

1. Dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, sélectionnez l'organisation vers laquelle importer les ressources.
2. Accédez à la liste *Importer des ressources* :
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Ressources**.

b. Dans le panneau *Ressources*, cliquez sur **Importer**.

3. Cochez la case relative aux ressources de votre choix.
4. Sélectionnez **Choisir une action** > **Importer depuis le partage local**.

   Dans la page *État du partage de ressources*, **les ressources importées s'affichent d'abord avec un** *État* **défini sur** *Nouvelle demande*.

Dès que l'importation est terminée, le champ *État* prend la valeur *Terminé*. Les ressources importées sont disponibles et apparaissent dans les onglets respectifs tels que *Rapports*.

La plupart des tâches d'importation et d'exportation ne prennent que quelques instants, mais les ressources volumineuses nécessitent plus de temps.

Gestion des ressources exportées au niveau du système

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez gérer les ressources exportées ou partagées au niveau du système.

Cela vous fournit un accès aux ressources exportées ou disponibles pour le partage pour toute organisation de l'appliance.

Afficher ou supprimer les ressources partagées

Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, vous pouvez consulter les ressources exportées par toute organisation de l'appliance.

1. Accédez à la liste *Ressources partagées* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Ressources**.
   c. Cliquez sur **Éléments partagés**.
2. Pour supprimer une ressource :
   a. Cochez la case relative aux ressources de votre choix.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Transfert des ressources partagées de l'appliance locale vers des emplacements réseau

Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, vous pouvez déplacer des ressources partagées de l'appliance locale vers un partage réseau.

1. Accédez à la liste *Ressources partagées* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Ressources**.
   c. Cliquez sur **Éléments partagés**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Exporter vers le partage réseau**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Affichage ou suppression de l'état des ressources exportées

Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, vous pouvez consulter l'état des ressources exportées par toute organisation au niveau du système.

Les informations sur l'état sont automatiquement supprimées au bout de 24 heures, mais vous pouvez également supprimer l'état manuellement, en cas de besoin.

1. Accédez à la liste *État du partage de ressources* :
    a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
    b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Ressources**.
    c. Dans le panneau *Ressources*, cliquez sur **État**.
2. Pour supprimer un état :
    a. Cochez la case correspondant à l'état de votre choix.
    b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Gestion de l'inventaire

Vous pouvez utiliser l’appliance pour gérer les périphériques, les logiciels, les processus et les services dans l’inventaire.

Utilisation du tableau de bord des inventaires

Le tableau de bord Inventaire offre une vue d'ensemble des périphériques gérés de l'organisation sélectionnée (si applicable), ou de l'appliance.

Si le composant Organisation est activé sur l’appliance et que vous êtes connecté à la Console d’administration (`http://`**nom_hôte_appliance**`/admin`), le tableau de bord Inventaire affiche des informations concernant l’organisation sélectionnée.

Vous pouvez accéder au *tableau de bord Inventaire* si un ou plusieurs rôles associés à votre compte d'utilisateur permettent l'accès à ce tableau de bord. Si vous souhaitez le masquer, modifiez vos rôles d'utilisateur, selon les besoins. Pour plus d'informations, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.

Tip: **CONSEIL:** l'appliance met à jour les widgets de résumé à intervalle régulier. Vous pouvez mettre à jour la plupart des widgets à tout moment, en cliquant sur le bouton **Actualiser**, dans l'angle supérieur droit de la page : . Pour mettre à jour la plupart des widgets individuellement, placez le pointeur au-dessus et cliquez sur le bouton **Actualiser**. Certains widgets peuvent nécessiter des étapes supplémentaires.

À propos des widgets du tableau de bord Inventaire

Les widgets du tableau de bord Inventaire fournissent des aperçus des périphériques gérés pour l'organisation ou l'appliance en fonction de la sélection.

Cette section décrit les widgets disponibles sur le *Tableau de bord Inventaire*. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les widgets affichent les informations de l'organisation sélectionnée au niveau Administration et pour l'appliance au niveau Système.

Cette section présente une vue d'ensemble de l'activité de vos périphériques. Utilisez-la pour passer rapidement en revue l'état de vos périphériques et rechercher tous les indicateurs pouvant améliorer l'inventaire des périphériques. Par exemple, vous pouvez vous concentrer sur la capacité de disque des périphériques et réaffecter les ressources là où elles sont le plus nécessaires.

Widget	Description
Rapports sur les périphériques	Ce widget contient des liens vers des rapports d'inventaire communs. Utilisez-les pour générer rapidement un rapport spécifique, tel que *Périphériques par mémoire*, *Périphériques par système d'exploitation*, etc.

Widget	Description
Connexions	Ce widget affiche le nombre de connexions au serveur Web de l'appliance. Un nombre élevé indique une charge importante sur le serveur, ce qui peut réduire le temps de réponse de l'appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Taux d'enregistrement des périphériques	Ce widget indique le nombre de périphériques qui se sont connectés à l'appliance au cours des 60 dernières minutes. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ce widget est disponible au niveau du système.
Provisioning	Ce widget affiche l'état des tâches de provisionnement ou d'installation de l'agent KACE. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Raccourcis	Ce widget contient des liens vers des pages et Assistants d'inventaire communs. Utilisez-les pour accéder rapidement à des pages spécifiques, telles que l'Assistant de provisioning d'agent, la page *Planifications de découverte*, etc.
Nombres de versions de l'agent	Ce widget affiche le nombre d'agents pour chaque version. Cette information peut être utile lors d'une mise à niveau.
Nombre d'inventaires	Ce widget affiche le nombre de périphériques associés à chaque méthode de gestion des périphériques, par exemple Géré par un agent, Sans agent, etc. Il présente également le nombre d'agents qui ont été mis à jour au cours des huit dernières heures.
Périphériques par capacité de disque	Ce widget affiche un diagramme en anneau, où chaque section du diagramme indique le pourcentage d'espace disque disponible sur les périphériques gérés. Cliquez sur le titre du widget pour afficher un rapport contenant des liens vers les périphériques associés. Placez le pointeur de la souris sur le diagramme pour afficher le pourcentage de périphériques gérés qui possèdent le pourcentage sélectionné d'espace disque libre. Par exemple, si vous placez le pointeur de la souris sur la partie rouge du diagramme, le widget affiche le pourcentage d'appareils dont l'espace disque libre est inférieur à 25 %.
Systèmes d'exploitation gérés	Ce widget affiche le pourcentage de périphériques infogérés qui exécutent chaque système d'exploitation. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ce widget affiche le

Widget	Description
	pourcentage de périphériques dans l'organisation sélectionnée.
Plates-formes de provisioning	Ce widget affiche le pourcentage de systèmes d'exploitation installés sur des périphériques gérés par des agents. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Périphériques par fabricant	Ce widget indique les principaux fabricants de périphériques figurant dans l'inventaire des périphériques. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ce widget affiche le pourcentage de périphériques dans l'organisation sélectionnée.
Périphériques par modèle	Ce widget indique les principaux modèles de périphériques figurant dans l'inventaire des périphériques. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ce widget affiche le pourcentage de périphériques dans l'organisation sélectionnée.
Périphériques par mémoire	Ce widget affiche un diagramme à barres, où chaque barre représente un nombre de périphériques possédant une quantité indiquée de RAM installée.
Périphériques par processeur	Ce widget affiche un diagramme à barres, où chaque barre représente un nombre de périphériques possédant une configuration de processeur spécifique.
Périphériques par sous-type	Ce widget affiche un diagramme en anneau, où chaque section du diagramme indique le pourcentage des périphériques gérés par sous-type de périphérique.
Nombre de périphériques VMware	Ce widget affiche le nombre de chaque type de périphériques VMware, tels que les vCenters, les hôtes ESXi, les machines virtuelles et les machines virtuelles provisionnées. Cliquez sur le titre du widget pour afficher la page de liste *Périphériques*.
Rapports sur les périphériques VMware	Ce widget contient des liens vers cinq rapports d'inventaire VMware courants. Cliquez sur le titre du widget pour afficher la page de liste *Rapports* avec le filtre *Infrastructure virtuelle* appliqué.
Périphérique VMware ESXi par état	Ce widget affiche un graphique circulaire indiquant l'état actuel des périphériques ESXi. Il existe quatre valeurs possibles : *OK*, *Avertissement*, *Erreur* et *Inconnu*. Cliquez sur le titre du widget pour afficher un nouveau rapport d'inventaire VMware

Widget	Description
	qui répertorie tous les périphériques ESXi par état actuel.
Nombre de versions VMware ESXi	Ce widget affiche le nombre des cinq premières versions d'ESXi. Cliquez sur le titre du widget pour afficher un nouveau rapport d'inventaire VMware qui affiche tous les périphériques ESXi par version.

Personnalisation du tableau de bord Inventaire

Vous pouvez personnaliser le tableau de bord Inventaire pour afficher ou masquer les widgets, en fonction de vos besoins.

1. Accédez au *Tableau de bord Inventaire*.
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
2. Survolez le widget, puis cliquez sur l'un des boutons suivants :
   # : permet d'actualiser les informations du widget.
   # : permet d'afficher les informations relatives au widget.
   # : Supprimez le widget.
   # : permet de redimensionner le widget.
   # : permet de faire glisser le widget pour le repositionner sur la page.
3. Cliquez sur le bouton **Personnaliser** situé en haut à droite de la page pour afficher les widgets disponibles.
4. Pour afficher un widget qui est masqué, cliquez sur **Installer**.

Utilisation de la découverte des périphériques

Utilisez la découverte des périphériques pour identifier les périphériques qui sont connectés à votre réseau et récupérer des informations à leur sujet.

Utilisez les résultats de la découverte pour étiqueter les périphériques ou en ajouter à l'inventaire.

À propos de la découverte et de la gestion des périphériques

Vous pouvez notamment découvrir des ordinateurs portables, des ordinateurs de bureau, des serveurs, des appareils mobiles, des périphériques virtuels, des imprimantes, des périphériques réseau, des points d'accès sans fil, des routeurs, des commutateurs et plus encore.

Ces périphériques peuvent être découverts même si l'agent KACE n'est pas installé dessus. Vous pouvez exécuter des analyses de découverte à la demande ou planifier des analyses pour une exécution à des heures spécifiques.

Les résultats de la découverte indiquent la disponibilité et les détails des périphériques. Une fois les périphériques découverts, vous pouvez ajouter des périphériques à l'inventaire en :

- **Installant l'agent KACE sur des périphériques**. L'agent KACE peut être installé sur les périphériques Windows, Mac®, Red Hat®, SUSE® et Ubuntu®. Voir Provisionnement de l'agent KACE.
- **Activant la gestion sans agent pour les périphériques**. La gestion sans agent est particulièrement utile pour les périphériques sur lesquels l'agent KACE ne peut pas être installé, comme les périphériques dotés de systèmes d'exploitation non pris en charge. Voir Gestion de périphériques sans agent.

Suivi des modifications apportées aux paramètres de découverte

Si les abonnements de l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher les détails concernant les modifications apportées aux paramètres, actifs et objets.

Ces informations incluent la date à laquelle la modification a eu lieu et l'utilisateur à l'origine de la modification (ce qui peut être pratique lors d'un dépannage). Voir À propos des paramètres d'historique.

Découverte des périphériques sur votre réseau

Pour découvrir des périphériques, vous pouvez analyser votre réseau en créant une planification de découverte. La planification de découverte spécifie les protocoles à utiliser pendant l'analyse, la plage d'adresses IP à analyser et la fréquence d'analyse.

Selon ce que vous attendez d'une opération de découverte et des périphériques avec lesquels vous travaillez, vous pouvez choisir parmi différents types de découverte.

- **Découverte rapide « quoi et où »** : Voir Ajouter une planification de découverte pour réaliser une analyse rapide de type « quoi et où » de votre réseau.
- **Découverte approfondie** : ce type de découverte permet d'obtenir davantage d'informations sur les périphériques que le type « quoi et où ». Voir Ajouter une planification de découverte pour une analyse approfondie des ordinateurs Windows, Mac, Linux et UNIX gérés.
- **Découverte par intégration externe** : type de découverte différent de la découverte approfondie, destiné à certains ordinateurs qui ne reposent pas sur Windows, Mac Os X ou Linux. Pour plus d'informations, voir :
  - Ajouter une planification de découverte pour un périphérique Cloud KACE Mobile Device Manager
  - Ajouter une planification de découverte pour un appareil Google Workspace
  - Ajout d'une planification de découverte pour un périphérique Workspace ONE
- **Découverte de périphériques autres que les ordinateurs** : Voir Ajouter une planification de découverte pour les périphériques SNMP autres que les ordinateurs.

Vous pouvez analyser les périphériques à travers un ou plusieurs sous-réseaux. Vous pouvez également faire en sorte qu'une analyse recherche les périphériques écoutant un port spécifique.

Lors de la création d'une planification de découverte, vous devez équilibrer la portée de l'analyse (nombre d'adresses IP analysées) avec la profondeur du contrôle (nombre d'attributs analysés) afin de ne pas submerger votre réseau ou l'appliance. Par exemple, si vous devez analyser un grand nombre d'adresses IP fréquemment, choisissez un nombre relativement réduit de ports, de connexions TCP/IP et ainsi de suite. En règle générale, analysez un sous-réseau particulier pas plus d'une fois toutes les quelques heures.

Ajouter une planification de découverte pour réaliser une analyse rapide de type « quoi et où » de votre réseau

Utilisez l'une des planifications disponibles pour obtenir rapidement les résultats de la découverte qui montrent la disponibilité des périphériques.

Ce type de découverte effectue une analyse pour n'importe quel type de périphérique : ordinateurs gérés ou périphériques autres que des ordinateurs.

Pour ajouter une planification de découverte Nmap, vous devez tenir compte de plusieurs éléments. Voir Éléments à prendre en compte pour la découverte Nmap.

1. Accédez à la page *Détails sur la planification de découverte* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Planifications de découverte**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Sélectionnez le *type de découverte* pour afficher le formulaire avec les options du type sélectionné.

   Selon le type sélectionné, les options suivantes s'affichent sur le côté droit du panneau :

   # **Ping**. Les options de découverte *Recherche DNS* et *Ping* s'affichent.

   # **Socket**. Les options de découverte *Recherche DNS* et *Socket* s'affichent.

   # **Active Directory**. Les options de découverte *Recherche DNS* et *Active Directory* s'affichent.

   # **Intégration externe [Cloud KACE Mobile Device Manager, G Suite, Workspace ONE]**. Les options de découverte *Cloud KACE Mobile Device Manager*, *G Suite* et *Workspace ONE* s'affichent.

   > **REMARQUE:** les périphériques découverts via l'intégration externe, tels que les périphériques KACE Mobile Device Manager, G Suite et Workspace ONE, ne sont pas inclus dans le calcul de la limite de licences de l'appliance.

   # **Authentifié [WinRM, SNMP, SSH, VMware, Hyper-V]**. Les options de découverte *Recherche DNS*, *Relais*, *WinRM, Hyper-V, VMM*, *SNMP*, *SSH* et *VMware* s'affichent.

   # **Nmap**. Les options de découverte *Recherche DNS* et *Nmap* s'affichent.

   # **Personnalisr**. Les options de découverte *Recherche DNS*, *Ping*, **Nmap**, *WinRM*, *SNMP*, *SSH* et *VMware* s'affichent.
3. Dans le champ *Nom*, entrez le nom que vous souhaitez attribuer à l'analyse.

   Ce nom figurera dans la page *Planifications de découverte***.**
4. Dans le champ *Plage d'adresses IP*, entrez la plage d'adresses IP à analyser. utilisez des tirets pour spécifier différentes plages de classes d'adresses IP. Saisissez, par exemple, 192.168.2-5.1-200 pour détecter toutes les adresses IP comprises entre 192.168.2-5.1 et 192.168.2-5.200 inclus.

Tip: **CONSEIL:** l'appliance prend en charge les adresses IPv6 (Internet Protocol version 6) et les adresses IPv4.

CAU **MISE EN GARDE: cette option prend en charge un maximum de 25 000 adresses IP. Si vous indiquez une plage d'adresses IP qui crée plus de 25 000 adresses, un avertissement s'affiche lorsque vous tentez d'enregistrer la planification du provisioning.**

5. Sélectionnez les options de type de découverte. Les options qui s'affichent dépendent du type de découverte que vous avez choisi :

Option	Élément	Description
Recherche DNS		Permet d'activer la découverte pour identifier le nom du périphérique. La recherche DNS est importante si vous souhaitez que les noms des périphériques apparaissent dans les Résultats de la découverte et les listes d'inventaire. Vous pouvez sélectionner les options de recherche DNS pour chaque type de découverte.
	Serveur de noms pour la recherche	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de noms. **Tip:** **CONSEIL:** l'appliance prend en charge les adresses IPv6 (Internet Protocol version 6) et les adresses IPv4.
	Délai d'expiration	Délai, exprimé en nombre de secondes, au bout duquel une recherche DNS prend fin. Si aucune adresse n'est trouvée pendant cette période, le processus expire.
Relais		Permet à un agent KACE d'agir comme un trafic WinRM, SSH et SNMP de tunnel vers le protocole de connexion de l'agent pour les planifications de découverte WinRM, SSH et SNMP, l'inventaire sans agent et le provisionnement d'agent.
	Périphérique de relais	Spécifier le périphérique que vous souhaitez utiliser comme relais pour l'inventaire des périphériques sans agent. Un relais utilisé au cours de la découverte comme relais est utilisé pour l'inventaire sans agent, quand un nouveau périphérique est provisionné automatiquement

Option	Élément	Description
		à partir des résultats de la découverte. Les périphériques de relais sélectionnés sont répertoriés sur les pages suivantes : • Sur la page *Détails sur la connexion du périphérique sans agent*, lorsqu'un nouveau périphérique est provisionné automatiquement à partir des résultats de la découverte. Pour plus d'informations sur cette page, voir Activer la gestion sans agent en entrant des informations sur le périphérique manuellement. • Sur la page *Détails sur la planification du provisioning*, lorsque le provisioning de l'agent est initié à partir des résultats de la découverte. Pour plus d'informations, voir Installation de l'agent KACE sur un ou plusieurs périphériques. • Sur la page *Détails sur la connexion du périphérique sans agent*, lorsqu'un nouveau périphérique est provisionné automatiquement à partir des résultats de la découverte. Pour plus d'informations sur cette page, voir Activer la gestion sans agent en entrant des informations sur le périphérique manuellement.
Ping		Permet d'effectuer un test ping au cours de l'analyse du réseau. Au cours de ce test, l'appliance envoie un test ping pour déterminer si un système répond.
Socket		Permet d'effectuer un test de connexion au cours de l'analyse du réseau. Pendant ce test, l'appliance envoie un paquet au port afin de déterminer si le port est ouvert.

Option	Élément	Description
	Liste des ports TCP	Permet l'analyse d'un port à l'aide du protocole TCP (Transmission Control Protocol). Utilisez une virgule pour séparer chaque numéro de port.
	Liste des ports UDP	Permet l'analyse d'un port à l'aide du protocole UDP (User Datagram Protocol). Utilisez une virgule pour séparer chaque numéro de port.
Active Directory		Permet à l'appliance de vérifier les informations sur le périphérique sur un serveur Active Directory. Pendant les analyses Active Directory, l'état est indiqué sous la forme de pourcentage approximatif et non sous la forme d'un nombre de périphériques analysés.
	Utiliser LDAP sécurisé (LDAPS)	Permet à l'appliance d'utiliser un port sécurisé pour la communication LDAP.
	Utilisateur privilégié	Nom d'utilisateur du compte d'administrateur sur le serveur Active Directory. Par exemple, nomutilisateur@exemple.com.
	Mot de passe de l'utilisateur privilégié	Mot de passe du compte d'administrateur sur le serveur Active Directory.
	Contexte de la recherche	Critères utilisés pour rechercher des périphériques. Ces critères indiquent l'emplacement ou le conteneur de la structure Active Directory sur laquelle effectuer la recherche. Entrez la combinaison particulière d'entrées OU, DC ou CN correspondant à vos critères, en allant de la gauche (du plus spécifique) vers la droite (au plus général). Exemple : DC=société,DC=com
Cloud KACE Mobile Device Manager		Cette option vous permet d'accéder à des périphériques mobiles tels que des smartphones et des tablettes connectés au Cloud KACE Mobile Device Manager (MDM). Vous devez obtenir un nom de service partagé et une clé secrète de Cloud KACE

Option	Élément	Description
		MDM pour pouvoir accéder aux périphériques qui y sont associés.
	Nom du service partagé	Nom du service partagé sur le Cloud KACE MDM associé aux périphériques que vous souhaitez gérer.
	Informations d'identification	Les détails du compte utilisé pour se connecter au périphérique Cloud KACE MDM. Sélectionnez des informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou cliquez sur **Ajouter des informations d'identification** pour en ajouter de nouvelles, selon le besoin. Pour plus d'informations, voir Ajouter et modifier des informations d'identification de clé secrète.
	Provisioning automatique des périphériques	Si cette option est sélectionnée, tous les périphériques mobiles découverts lors de l'analyse suivante sont ajoutés à l'inventaire. **REMARQUE:** utilisez cette option avec précaution, pour éviter que votre inventaire ne prenne des proportions trop importantes.
G Suite		L'utilisation des périphériques G Suite nécessite des informations d'identification qui permettent à l'appliance d'accéder au domaine Google Apps en utilisant l'API Admin SDK. Vous devez obtenir un ID client et un code secret auprès de Google pour obtenir un code d'approbation pour l'appliance.
	Découvrir les périphériques Chrome	Si cette option est sélectionnée, tous les périphériques Chrome seront découverts lors de l'analyse suivante.
	Découvrir les périphériques mobiles	Si cette option est sélectionnée, tous les périphériques mobiles G Suite seront découverts lors de l'analyse suivante.

Option	Élément	Description
	Informations d'identification	Les détails du compte utilisé pour se connecter au périphérique Chrome. Sélectionnez des informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou cliquez sur **Ajouter des informations d'identification** pour en ajouter de nouvelles, selon le besoin. les informations d'identification sélectionnées doivent avoir un code d'approbation pouvant être associé au type de périphérique adapté. Par exemple, si vous voulez découvrir des périphériques mobiles G Suite, vous ne pouvez pas utiliser des informations d'identification dont le code d'approbation est généré pour des services Chrome. Pour plus d'informations, voir Ajout et modification des informations d'identification Google Workspace.
	Provisioning automatique des périphériques	Si cette option est sélectionnée, tous les périphériques Chrome et mobiles découverts lors de l'analyse suivante sont ajoutés à l'inventaire. **REMARQUE:** utilisez cette option avec précaution, pour éviter que votre inventaire ne prenne des proportions trop importantes.
Workspace ONE		VMware® Workspace ONE® est une plate-forme de gestion de la mobilité au niveau de l'entreprise qui vous permet de gérer une vaste gamme de différents types de périphériques.
	Hôte	Le nom d'hôte de la console d'administration Workspace ONE.
	Clé REST API	La clé REST API, disponible dans la console d'administration Workspace ONE. La clé doit être fournie pour activer l'intégration avec Workspace ONE à l'aide des appels API.

Option	Élément	Description
	Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez des informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou cliquez sur **Ajouter des informations d'identification** pour en ajouter de nouvelles, selon le besoin. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.
	Provisioning automatique des périphériques	Si cette option est sélectionnée, tous les périphériques Workspace ONE découverts lors de l'analyse suivante sont ajoutés à l'inventaire. **REMARQUE:** utilisez cette option avec précaution, pour éviter que votre inventaire ne prenne des proportions trop importantes.
WinRM, Hyper-V, VMM		WinRM est le type de connexion à utiliser pour les périphériques Windows.
	Délai d'expiration	Laps de temps, jusqu'à 1 minute, exprimé en secondes, après lequel la connexion est fermée en cas d'activité nulle.
	Exiger Kerberos	Si cette option est sélectionnée, Kerberos est requis pour l'authentification. NTML n'est pas utilisé comme alternative si Kerberos est indisponible. L'utilisation de Kerberos exige que la recherche DNS soit activée dans la même configuration de découverte. Le serveur DNS doit également être spécifié dans les paramètres réseau locaux de l'appliance.
	Rechercher Hyper-V et Virtual Machine Manager	Si cette option est sélectionnée, l'appliance importe une infrastructure Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager via la gestion sans agent. Pour en savoir plus sur

Option	Élément	Description
		cette fonctionnalité, voir Ajout d'une planification de découverte pour Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager.
	Port	Si ce champ est vide, le port par défaut 5985 est utilisé.
	Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez des informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou cliquez sur **Ajouter des informations d'identification** pour en ajouter de nouvelles, selon le besoin. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.
SNMP		SNMP (Simple Network Management Protocol) est un protocole de surveillance des périphériques infogérés sur un réseau.
	Présentation complète SNMP	Permet d'effectuer une présentation complète des données dans la MIB (base d'information pour la gestion du réseau) sur les périphériques. Si cette option n'est pas cochée, l'appliance applique la méthode BulkGET, qui recherche trois identificateurs d'objets principaux. Si vous sélectionnez cette option, sachez qu'une présentation complète peut prendre jusqu'à 20 minutes par périphérique. La méthode BulkGET par défaut prend environ une seconde et récupère toutes les informations nécessaires à la découverte.

Option	Élément	Description
		Impo **IMPORTANT: la commande d'inventaire SNMP ne prend pas en charge les caractères de langues autres que l'anglais sur les périphériques Windows. S'il rencontre ce type de caractères, le processus d'inventaire SNMP signale une erreur et arrête de charger les informations d'inventaire.**
	Délai d'expiration	Laps de temps, exprimé en secondes, après lequel l'analyse prend fin si aucune réponse n'est renvoyée.
	Nombre maximal de tentatives	Nombre de tentatives de connexion.
	Informations d'identification (SNMPv1/v2)	Détails des informations d'identification SNMP v1/v2 requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez des informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou cliquez sur **Ajouter des informations d'identification** pour en ajouter de nouvelles, selon le besoin. Voir Ajout et modification des informations d'identification SNMP.
	Informations d'identification (SNMPv3)	Détails des informations d'identification SNMP v3 requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez des informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou cliquez sur **Ajouter des informations d'identification** pour en ajouter de nouvelles, selon le besoin. Voir Ajout et modification des informations d'identification SNMP.
SSH		Utilisez le protocole SSH avec authentification.

Option	Élément	Description
		Impo **IMPORTANT: La découverte via SSH n'est pas prise en charge pour les appareils Windows.** **Impo** **IMPORTANT: une fois la planification de découverte enregistrée, vous ne pouvez plus remplacer l'authentification SSH par l'authentification SNMP.**
	Délai d'expiration	Laps de temps, jusqu'à 5 minutes, après lequel la connexion est fermée en cas d'activité nulle.
	Tester la connexion SSH2	Permet d'activer le protocole SSH2 pour la connexion et la communication avec les périphériques. Utilisez SSH2 si vous souhaitez que les communications entre périphériques soient plus sécurisées (recommandé).
	Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez des informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou cliquez sur **Ajouter des informations d'identification** pour en ajouter de nouvelles, selon le besoin. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.
VMware	Délai d'expiration	Laps de temps après lequel l'analyse prend fin si aucune réponse n'est renvoyée.
	Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez des informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou cliquez sur **Ajouter des informations d'identification** pour en ajouter de nouvelles, selon le besoin.

Option	Élément	Description
		Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.
Nmap		**REMARQUE:** nous vous déconseillons d'exécuter simultanément plusieurs des quatre types de découvertes Nmap, bien que cela soit possible. Vous risqueriez d'étendre le délai d'exécution et de provoquer des résultats de détection du système d'exploitation peu fiables.
	Délai d'expiration	Laps de temps après lequel l'analyse prend fin si aucune réponse n'est renvoyée.
	Analyse rapide	Permet à l'appliance d'analyser rapidement 100 ports fréquemment utilisés. Si cette option n'est pas cochée, tous les ports TCP disponibles sont analysés. Cette opération prend beaucoup plus de temps que l'analyse rapide.
	Détection du système d'exploitation NMap (meilleure estimation)	Permet à l'appliance de détecter le système d'exploitation sur le périphérique en fonction des informations de port et d'empreinte numérique. Cette option peut augmenter le temps nécessaire à l'exécution de l'analyse.
	Analyse des ports TCP	Permet l'analyse à l'aide du protocole TCP (Transmission Control Protocol) de 1 000 ports TCP fréquemment utilisés. Si cette option n'est pas cochée et qu'UDP est sélectionné, l'appliance effectue une analyse UDP. Si aucune des options TCP et UDP n'est cochée, l'appliance effectue une analyse TCP. Si vous sélectionnez cette option, Quest recommande de définir la valeur de *Délai* sur 10 minutes pour limiter les risques de résultats erronés. Ne combinez pas cette analyse avec l'option *Analyse rapide*.

Option	Élément	Description
		Avec une telle combinaison, seuls 100 ports fréquemment utilisés sont analysés.
	Analyse des ports UDP	Permet l'analyse de jusqu'à 1 000 ports UDP à l'aide du protocole UDP (User Datagram Protocol). Les analyses UDP sont généralement moins fiables, et impliquent une surcharge du processeur moindre, par rapport aux analyses TCP car le protocole TCP nécessite l'établissement d'une liaison lors de la communication avec les périphériques, ce qui n'est pas le cas du protocole UDP. Cependant, les analyses UDP peuvent prendre plus de temps que les analyses TCP, car UDP envoie plusieurs paquets pour détecter les ports, tandis que TCP envoie un seul paquet. Si vous sélectionnez cette option, Quest recommande de définir la valeur de *Délai* sur 30 minutes pour limiter les risques de résultats erronés. Ne combinez pas cette analyse avec l'option *Analyse rapide*. Avec une telle combinaison, seuls 100 ports fréquemment utilisés sont analysés. Si cette option n'est pas cochée, l'appliance n'analyse pas les ports à l'aide du protocole UDP.

6. **Facultatif** : entrez une adresse e-mail pour être averti de la fin de l'opération de découverte. L'e-mail inclut le nom de la planification de découverte.
7. Précisez la programmation de l'analyse :

Tip: **CONSEIL:** pour conserver l'inventaire d'analyse sans effectuer de nouvelle analyse, spécifiez **Aucun(e)** dans la planification de la configuration d'analyse.

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.

Option	Description
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi.
	• **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3.

Option	Description
	Exemples : • `15 * * * *` Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours • `0 22 * * *` Exécuter à 22:00 tous les jours • `0 0 1 1,6 *` Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin • `30 8,12 * * 1-5` Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30 • `0 2 */2 * *` Exécuter un jour sur deux à 02:00
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

À propos des résultats de la découverte

Afficher et effectuer une recherche dans les résultats de la découverte

Arrêter une opération de découverte en cours d'exécution

Supprimer des planifications de découverte

Éléments à prendre en compte pour la découverte Nmap

Pour mener à bien la découverte Nmap, il convient de tenir compte de certains éléments et d'adopter des pratiques d'excellence permettant d'accélérer le processus et d'améliorer la pertinence des résultats, tout en évitant les problèmes.

Pratiques d'excellence pour accélérer le processus de découverte et améliorer la pertinence des résultats

Pour accélérer le processus et améliorer la pertinence des résultats d'une découverte Nmap :

- **Évitez de recourir à la recherche DNS**. L'utilisation de la *Recherche DNS* peut ralentir de 500 % l'exécution des analyses si vous spécifiez en tant que DNS une adresse IP non valide ou non joignable.
- **Exécutez un type de découverte à la fois**. Même s'il est théoriquement possible d'exécuter plusieurs types de découverte simultanément, une telle opération risque d'allonger le délai d'exécution et de compromettre la fiabilité des résultats de détection du système d'exploitation.
- **Si vous hésitez, sélectionnez Détection du système d'exploitation NMap (meilleure estimation)**. Ce choix vous permet d'obtenir un bon aperçu de vos sous-réseaux. La meilleure estimation vous permet au minimum d'identifier les systèmes d'exploitation installés sur les différents périphériques. Si vous n'obtenez pas les résultats attendus, par exemple si certains périphériques ont un *système d'exploitation inconnu*, essayez d'augmenter la valeur du délai et d'exécuter la découverte une nouvelle fois.
- **La découverte ne fonctionne pas correctement via un VPN**. Utilisez une autre source pour accéder aux périphériques.

Problèmes susceptibles d'entraver l'opération de découverte

Notez que les périphériques qui sont hors ligne ou inaccessibles pour une raison ou pour une autre pendant une analyse sont ignorés, car ils sont considérés comme inexistants.

Si des périphériques doivent apparaître mais que ce n'est pas le cas, cela signifie qu'ils peuvent :

- Être bloqués par un pare-feu
- Bloquer activement les tests Ping
- Être hors ligne (absence d'alimentation)
- Rejeter l'empreinte numérique, par différentes méthodes

Certains d'entre eux, en général des périphériques de sécurité, se cachent ou se représentent de manière faussée pour échapper à la détection.

Résolution des problèmes liés aux systèmes d'exploitation inconnus

Si le *système d'exploitation* est *inconnu* dans la page de liste des *résultats de la découverte* :

- Vérifiez que Nmap est coché dans la colonne *Nmap*. S'il ne l'est pas, le périphérique était hors ligne pendant l'analyse, et le système d'exploitation n'a pas pu être déterminé.
- Si Nmap est coché, mais que le *système d'exploitation* est inconnu, il est probable qu'un pare-feu bloque les ports utilisés par Nmap pour déterminer le système d'exploitation exécuté sur le périphérique.

  Par exemple, si vous effectuez l'analyse exclusivement avec les ports UDP 7 et 161, le périphérique apparaît en ligne et Nmap est coché Cependant, le *système d'exploitation* apparaît comme *inconnu*, car les ports UDP seuls ne suffisent pas à déterminer le système d'exploitation qui s'exécute sur le périphérique.

Ajouter une planification de découverte pour une analyse approfondie des ordinateurs Windows, Mac, Linux et UNIX gérés

Pour rechercher les périphériques sur votre réseau et capturer des informations à leur sujet, utilisez des planifications de découverte. Une fois les périphériques découverts avec une découverte de type Active Directory ou Authentifié, vous pouvez les ajouter à l'inventaire.

1. Accédez à la page *Détails sur la planification de découverte* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Planifications de découverte**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Sélectionnez le *type de découverte* pour afficher le formulaire avec les options du type sélectionné.

   Selon le type sélectionné, les options suivantes s'affichent devant la section *Notifier* **:**

   # **Active Directory**. Les options de découverte *Recherche DNS* et *Active Directory* s'affichent.

   # **Authentifié [WinRM, SNMP, SSH, VMware, Hyper-V]**. Les options de découverte *Recherche DNS*, *Relais*, *WinRM, Hyper-V, VMM*, *SNMP*, *SSH* et *VMware* s'affichent.
3. Dans le champ *Nom*, entrez le nom que vous souhaitez attribuer à l'analyse.

Ce nom figurera dans la page *Planifications de découverte***.**

4. Dans le champ *Plage d'adresses IP*, effectuez l'une des actions suivantes :
   - **Si vous sélectionnez le type de découverte** *Active Directory***, entrez l'adresse IP du serveur Active Directory à analyser.**
   - **Entrez la plage d'adresses IP à analyser. Utilisez des tirets pour indiquer une plage de classes d'adresses IP individuelles. Saisissez, par exemple, 192.168.2-5.1-200 pour détecter toutes les adresses IP comprises entre 192.168.2-5.1 et 192.168.2-5.200 inclus.**

Tip: **CONSEIL:** l'appliance prend en charge les adresses IPv6 (Internet Protocol version 6) et les adresses IPv4.

CAUTION: **MISE EN GARDE: cette option prend en charge un maximum de 25 000 adresses IP. Si vous indiquez une plage d'adresses IP qui crée plus de 25 000 adresses, un avertissement s'affiche lorsque vous tentez d'enregistrer la planification du provisioning.**

5. Sélectionnez les options de découverte. Les options qui s'affichent dépendent du type de découverte que vous avez choisi :

Option	Élément	Description
Recherche DNS		Permet d'activer la découverte pour identifier le nom du périphérique. La recherche DNS est importante si vous souhaitez que les noms des périphériques apparaissent dans les Résultats de la découverte et les listes d'inventaire. Vous pouvez sélectionner les options de recherche DNS pour chaque type de découverte.
	Serveur de noms pour la recherche	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de noms. **Tip:** **CONSEIL:** l'appliance prend en charge les adresses IPv6 (Internet Protocol version 6) et les adresses IPv4.
	Délai d'expiration	Délai, exprimé en nombre de secondes, au bout duquel une recherche DNS prend fin. Si aucune adresse n'est trouvée pendant cette période, le processus expire.
Relais		Permet à un agent KACE d'agir comme un trafic WinRM, SSH et SNMP de tunnel vers le protocole de connexion de l'agent pour les planifications de découverte WinRM, SSH et SNMP, l'inventaire sans agent et le provisionnement d'agent.

Option	Élément	Description
	Périphérique de relais	Spécifier le périphérique que vous souhaitez utiliser comme relais pour l'inventaire des périphériques sans agent. Un relais utilisé au cours de la découverte comme relais est utilisé pour l'inventaire sans agent, quand un nouveau périphérique est provisionné automatiquement à partir des résultats de la découverte. Les périphériques de relais sélectionnés sont répertoriés sur les pages suivantes : • Sur la page *Détails sur la connexion du périphérique sans agent*, lorsqu'un nouveau périphérique est provisionné automatiquement à partir des résultats de la découverte. Pour plus d'informations sur cette page, voir Activer la gestion sans agent en entrant des informations sur le périphérique manuellement. • Sur la page *Détails sur la planification du provisioning*, lorsque le provisioning de l'agent est initié à partir des résultats de la découverte. Pour plus d'informations, voir Installation de l'agent KACE sur un ou plusieurs périphériques. • Sur la page *Détails sur la connexion du périphérique sans agent*, lorsqu'un nouveau périphérique est provisionné automatiquement à partir des résultats de la découverte. Pour plus d'informations sur cette page, voir Activer la gestion sans agent en entrant des informations sur le périphérique manuellement.
Active Directory		Permet à l'appliance de vérifier les informations sur le périphérique sur un serveur Active Directory. Pendant les analyses Active Directory, l'état est indiqué

Option	Élément	Description
		sous la forme de pourcentage approximatif et non sous la forme d'un nombre de périphériques analysés.
	Utiliser LDAP sécurisé (LDAPS)	Permet à l'appliance d'utiliser un port sécurisé pour la communication LDAP.
	Utilisateur privilégié	Nom d'utilisateur du compte d'administrateur sur le serveur Active Directory. Par exemple, nomutilisateur@exemple.com.
	Mot de passe de l'utilisateur privilégié	Mot de passe du compte d'administrateur sur le serveur Active Directory.
	Contexte de la recherche	Critères utilisés pour rechercher des périphériques. Ces critères indiquent l'emplacement ou le conteneur de la structure Active Directory sur laquelle effectuer la recherche. Entrez la combinaison particulière d'entrées OU, DC ou CN correspondant à vos critères, en allant de la gauche (du plus spécifique) vers la droite (au plus général). Exemple : `DC=company,DC=com`.
WinRM, Hyper-V, VMM		WinRM est le type de connexion à utiliser pour les périphériques Windows.
	Délai d'expiration	Laps de temps, jusqu'à 1 minute, exprimé en secondes, après lequel la connexion est fermée en cas d'activité nulle.
	Exiger Kerberos	Si cette option est sélectionnée, Kerberos est requis pour l'authentification. NTML n'est pas utilisé comme alternative si Kerberos est indisponible. L'utilisation de Kerberos exige que la recherche DNS soit activée dans la même configuration de découverte. Le serveur DNS doit également être spécifié dans les paramètres réseau locaux de l'appliance.

Option	Élément	Description
	Rechercher Hyper-V et Virtual Machine Manager	Ce champ n'est utilisé que si vous souhaitez surveiller une infrastructure Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager. Assurez-vous que cette option n'est pas sélectionnée. Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, voir Ajout d'une planification de découverte pour Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager.
	Port	Si ce champ est vide, le port par défaut 5985 est utilisé.
	Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.
SSH		Utilisez le protocole SSH avec authentification. **IMPORTANT: La découverte via SSH n'est pas prise en charge pour les appareils Windows.** **REMARQUE:** une fois la planification de découverte enregistrée, vous ne pouvez plus remplacer l'authentification SSH par l'authentification SNMP.
	Délai d'expiration	Laps de temps, jusqu'à 5 minutes, après lequel la connexion est fermée en cas d'activité nulle.
	Tester la connexion SSH2	Permet d'activer le protocole SSH2 pour la connexion et la communication avec les périphériques. Utilisez SSH2 si vous souhaitez que les communications entre

Option	Élément	Description
		périphériques soient plus sécurisées (recommandé).
	Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.

6. **Facultatif** : entrez une adresse e-mail pour être averti de la fin de l'opération de découverte. L'e-mail inclut le nom de la planification de découverte.
7. Précisez la programmation de l'analyse :

Tip: **CONSEIL:** pour conserver l'inventaire d'analyse sans effectuer de nouvelle analyse, spécifiez **Aucun(e)** dans la planification de la configuration d'analyse.

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`

Option	Description
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs : • **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace. • **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures. • **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi. • **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi. • **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3. Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

À propos des résultats de la découverte

Afficher et effectuer une recherche dans les résultats de la découverte

Arrêter une opération de découverte en cours d'exécution

Obtenir un ID client et un code secret à utiliser dans la découverte des périphériques Chrome

L'utilisation des périphériques Chrome nécessite des informations d'identification qui permettent à l'appliance d'accéder au domaine Google Apps en utilisant l'API Admin SDK. Vous devez obtenir un ID client et un code secret auprès de Google pour obtenir un code d'approbation pour l'appliance.

- Vous avez un domaine Google Apps pour les affaires ou un domaine Google Apps pour l'éducation, avec prise en charge de la gestion des périphériques Chrome.
- Vous avez un compte d'administrateur utilisateur Google, qui est membre de Google Entreprise ou de l'éducation. Le rôle de super utilisateur doit être attribué à ce compte.
- Vous avez un compte Google que vous pouvez utiliser comme compte de développeur dans cette procédure. Ce compte n'a pas besoin d'être identique au compte d'administrateur, pas plus qu'il n'a besoin d'être membre de Google Entreprise ou de l'éducation.

Lorsqu'elle a accès à l'API Admin SDK, l'appliance peut importer des informations sur les périphériques et les utilisateurs à partir d'un domaine Google Apps. Le processus de vérification des informations d'identification nécessite la configuration d'un projet Google à partir duquel l'API Admin SDK sera activée, ainsi que la création d'un ID client et d'un code secret.

1. Connectez-vous à votre compte de développeur à l'adresse https://console.developers.google.com/.
2. Créez un projet.
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Projets**.
   b. Cliquez sur **Créer un projet** pour afficher la boîte de dialogue *Nouveau projet*.
   c. Tapez un nom de projet.
   d. Utilisez l'*ID projet* généré automatiquement ou tapez un ID unique de votre choix.
   e. Cliquez sur **Créer**.

   Le *Tableau de bord Projet* **du nouveau projet s'affiche.**
3. Activez l'API Admin SDK.
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **APIs & auth (API et authentification)** pour développer la section, puis cliquez sur **API**.
   b. Recherchez *Admin SDK* sous *Parcourir les API*, et cliquez sur le bouton d'*État* **DÉSACTIVÉ** à l'extrême droite de la ligne pour basculer l'état sur **ACTIVÉ** et activer l'API.
   c. Lisez et acceptez les conditions d'utilisation, puis cliquez sur **Accept (Accepter)**.
4. Créez un ID client et un code secret OAuth.

   REMARQUE: Quest vous recommande de créer un ID client distinct pour chaque appliance configurée pour découvrir des périphériques Chrome.

   a. Dans la section **APIs & auth (API et authentification)** de la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Credentials (Informations d'identification)**.
   b. Dans la section *OAuth*, cliquez sur **Créer un ID client** pour afficher la boîte de dialogue *Créer un ID client*.
   c. Cliquez sur **Configurer l'écran de consentement** pour afficher la boîte de dialogue *Écran de consentement*.
   d. Sélectionnez votre e-mail dans la liste déroulante *ADRESSE E-MAIL*, entrez le nom de votre produit dans le champ *NOM DU PRODUIT*, puis cliquez sur **Enregistrer** pour revenir à la boîte de dialogue *Créer un ID client*.
   e. Sélectionnez **Installed application (Application installée)**.
   f. Sélectionnez **Autre** comme *type d'application installé*, puis cliquez sur **Créer un ID client**.

      La page *Credentials (Informations d'identification)* **affiche l'***ID client* **et le** *Code secret* **créés.**

   g. Notez les valeurs de l'ID client et du code secret.

Vous en aurez besoin pour configurer les informations d'identification d'autorisation dans l'appliance pour la découverte des périphériques Chrome.

Ajoutez une planification de découverte tierce partie pour rechercher les périphériques G Suite sur votre réseau et capturer les informations à leur sujet. Voir Ajouter une planification de découverte pour un appareil Google Workspace.

Ajouter une planification de découverte pour un périphérique Cloud KACE Mobile Device Manager

Si vous utilisez le Cloud KACE Mobile Device Manager (MDM) pour gérer l'accès aux smartphones et tablettes, vous pouvez découvrir des périphériques mobiles gérés à l'aide d'une planification de découverte. Pour rechercher les périphériques Cloud KACE MDM sur votre réseau et capturer les informations à leur sujet, ajoutez une planification de découverte d'intégration externe.

REMARQUE: les périphériques Cloud KACE MDM découverts avec cette méthode ne sont pas inclus dans le calcul de la limite de licences de l'appliance.

1. Accédez à la page *Détails sur la planification de découverte* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Planifications de découverte**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Sélectionnez le *Type de découverte* à afficher avec le formulaire et les options du type sélectionné, ici *Intégration externe [Cloud KACE Mobile Device Manager, G Suite, Workspace ONE]*.
3. Dans le champ *Nom*, entrez le nom que vous souhaitez attribuer à l'analyse.

   Ce nom figurera dans la page *Planifications de découverte***.**
4. Développez *Cloud KACE Mobile Device Manager* et sélectionnez les options de découverte.

Option	Description
Nom du service partagé	Nom du service partagé sur le Cloud KACE MDM associé aux périphériques que vous souhaitez gérer.
Informations d'identification	Les détails du compte utilisé pour se connecter au périphérique Cloud KACE MDM. Sélectionnez des informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou cliquez sur **Ajouter des informations d'identification** pour en ajouter de nouvelles, selon le besoin. Pour plus d'informations, voir Ajouter et modifier des informations d'identification de clé secrète.
Provisioning automatique des périphériques	Si cette option est sélectionnée, tous les périphériques mobiles découverts lors de l'analyse suivante sont ajoutés à l'inventaire.

Option	Description
	REMARQUE: utilisez cette option avec précaution, pour éviter que votre inventaire ne prenne des proportions trop importantes.

5. **Facultatif** : dans la section *Notifier*, entrez une adresse e-mail pour être averti de la fin de l'opération de découverte. L'e-mail inclut le nom de la planification de découverte.
6. Précisez la programmation de l'analyse :

Tip: **CONSEIL:** pour conserver l'inventaire d'analyse sans effectuer de nouvelle analyse, spécifiez **Aucun(e)** dans la planification de la configuration d'analyse.

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine

Option	Description
	est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi. • **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3. Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

À propos des résultats de la découverte

Afficher et effectuer une recherche dans les résultats de la découverte

Arrêter une opération de découverte en cours d'exécution

Supprimer des planifications de découverte

Ajouter une planification de découverte pour un appareil Google Workspace

Pour rechercher les appareils Google Workspace sur votre réseau et capturer les informations à leur sujet, ajoutez une planification d'intégration externe.

- Vous avez un domaine Google Apps pour les affaires ou un domaine Google Apps pour l'éducation, avec prise en charge de la gestion des périphériques Chrome.
- Vous avez un compte d'administrateur utilisateur Google, qui est membre de Google Entreprise ou de l'éducation. Le rôle de super utilisateur doit être attribué à ce compte.
- Vous avez un compte Google à utiliser comme compte de développeur et vous avez créé un projet avec un ID Client et un code secret. Voir Obtenir un ID client et un code secret à utiliser dans la découverte des périphériques Chrome.

REMARQUE: Les appareils Google Workspace découverts avec cette méthode ne sont pas inclus dans la limite de licences de l'appliance.

1. Accédez à la page *Détails sur la planification de découverte* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Planifications de découverte**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Sélectionnez le *Type de découverte* à afficher avec le formulaire et les options du type sélectionné, ici *Intégration externe [Cloud KACE Mobile Device Manager, Google Workspace, Workspace ONE]*.
3. Dans le champ *Nom*, entrez le nom que vous souhaitez attribuer à l'analyse.

   Ce nom figurera dans la page *Planifications de découverte***.**
4. Développez *Google Workspace* et sélectionnez les options de découverte.

Option	Description
Découvrir les périphériques Chrome	Si cette option est sélectionnée, tous les périphériques Chrome seront découverts lors de l'analyse suivante.
Découvrir les périphériques mobiles	Si cette option est sélectionnée, tous les appareils mobiles Google Workspace seront découverts lors de l'analyse suivante.
Informations d'identification	Les détails du compte utilisé pour se connecter au périphérique Chrome. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. **IMPORTANT: les informations d'identification sélectionnées doivent avoir un code d'approbation pouvant être associé au type de périphérique adapté. Par exemple, si vous voulez découvrir des périphériques mobiles G Suite, vous ne pouvez pas utiliser des informations d'identification dont le code d'approbation est généré pour des services Chrome.** Pour plus d'informations, voir Ajout et modification des informations d'identification Google Workspace.
Provisioning automatique des périphériques	Si cette option est sélectionnée, tous les périphériques Chrome découverts lors de l'analyse suivante sont ajoutés à l'inventaire.

Option	Description
	REMARQUE: utilisez cette option avec précaution, pour éviter que votre inventaire ne prenne des proportions trop importantes.

5. **Facultatif** : dans la section *Notifier*, entrez une adresse e-mail pour être averti de la fin de l'opération de découverte. L'e-mail inclut le nom de la planification de découverte.
6. Précisez la programmation de l'analyse :

Tip: **CONSEIL:** pour conserver l'inventaire d'analyse sans effectuer de nouvelle analyse, spécifiez **Aucun(e)** dans la planification de la configuration d'analyse.

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine

Option	Description
	est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi. • **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3. Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

À propos des résultats de la découverte

Afficher et effectuer une recherche dans les résultats de la découverte

Arrêter une opération de découverte en cours d'exécution

Supprimer des planifications de découverte

Ajout d'une planification de découverte pour un périphérique Workspace ONE

VMware® Workspace ONE® est une plate-forme de gestion de la mobilité au niveau de l'entreprise qui vous permet de gérer une vaste gamme de différents types de périphériques. Vous pouvez intégrer Workspace ONE pour collecter et découvrir des périphériques gérés avec Workspace ONE à l'aide des appels REST API.

REMARQUE: les périphériques Workspace ONE découverts avec cette méthode ne sont pas inclus dans le calcul de la limite de licences de l'appliance.

1. Accédez à la page *Détails sur la planification de découverte* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance,

sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Planifications de découverte**.

c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Sélectionnez le *Type de découverte* à afficher avec le formulaire et les options du type sélectionné, ici *Intégration externe [Cloud KACE Mobile Device Manager, G Suite, Workspace ONE]*.
3. Dans le champ *Nom*, entrez le nom que vous souhaitez attribuer à l'analyse.

   Ce nom figurera dans la page *Planifications de découverte***.**
4. Développez *Workspace ONE* et sélectionnez les options de découverte.

Option	Description
Hôte	Le nom d'hôte de la console d'administration Workspace ONE.
Clé REST API	La clé REST API, disponible dans la console d'administration Workspace ONE. La clé doit être fournie pour activer l'intégration avec Workspace ONE à l'aide des appels API.
Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.
Provisioning automatique des périphériques	Si cette option est sélectionnée, tous les périphériques Workspace ONE découverts lors de l'analyse suivante sont ajoutés à l'inventaire. **REMARQUE:** utilisez cette option avec précaution, pour éviter que votre inventaire ne prenne des proportions trop importantes.

5. **Facultatif** : dans la section *Notifier*, entrez une adresse e-mail pour être averti de la fin de l'opération de découverte. L'e-mail inclut le nom de la planification de découverte.
6. Précisez la programmation de l'analyse :

Tip: **CONSEIL:** pour conserver l'inventaire d'analyse sans effectuer de nouvelle analyse, spécifiez **Aucun(e)** dans la planification de la configuration d'analyse.

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.

Option	Description
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi.
	• **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3.

Option	Description
	Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

À propos des résultats de la découverte

Afficher et effectuer une recherche dans les résultats de la découverte

Arrêter une opération de découverte en cours d'exécution

Supprimer des planifications de découverte

Ajout d'une planification de découverte pour un hôte VMware ESXi ou un serveur vCenter

Si votre entreprise utilise un environnement virtuel VMware, vous pouvez découvrir les hôtes VMware ESXi ou les serveurs vCenter à l'aide de la planification de découverte. Pour rechercher les hôtes VMware ESXi ou les serveurs vCenter sur votre réseau et recueillir des informations sur ces périphériques, ajoutez une planification de découverte authentifiée.

Un hôte VMware ESXi provisionné consomme une licence basée sur un agent. Les machines virtuelles associées à cet hôte ne consomment aucune licence. Le vCenter sur lequel l'hôte ESXi est exécuté ne consomme pas de licence. Il sert de pont pour la connexion aux hôtes ESXi provisionnés.

1. Accédez à la page *Détails sur la planification de découverte* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Planifications de découverte**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Sélectionnez le *Type de découverte* à afficher avec le formulaire et les options du type sélectionné, ici *Authentifié [WinRM, SNMP, SSH, VMware, Hyper-V]*.
3. Dans le champ *Nom*, entrez le nom que vous souhaitez attribuer à l'analyse.

Ce nom figurera dans la page *Planifications de découverte***.**

4. Développez la section *VMware* et configurez les options de découverte.

Option	Description
Délai d'expiration	Laps de temps après lequel l'analyse prend fin si aucune réponse n'est renvoyée.
Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.

5. **Facultatif** : dans la section *Notifier*, entrez une adresse e-mail pour être averti de la fin de l'opération de découverte. L'e-mail inclut le nom de la planification de découverte.
6. Précisez la programmation de l'analyse :

Tip: **CONSEIL:** pour conserver l'inventaire d'analyse sans effectuer de nouvelle analyse, spécifiez **Aucun(e)** dans la planification de la configuration d'analyse.

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`

Option	Description
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs : • **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace. • **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures. • **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi. • **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi. • **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3. Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

À propos des résultats de la découverte

Afficher et effectuer une recherche dans les résultats de la découverte

Arrêter une opération de découverte en cours d'exécution

Supprimer des planifications de découverte

Ajout d'une planification de découverte pour Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager

Si votre entreprise utilise un environnement virtuel Hyper-V, vous pouvez effectuer la découverte des périphériques Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager (SCVMM) à l'aide de la planification de découverte. Pour rechercher les périphériques Hyper-V ou SCVMM sur votre réseau et pour capturer des informations à leur sujet, ajoutez une planification de découverte authentifiée.

Aucune licence n'est requise pour les périphériques importés dans l'appliance selon cette méthode. Chaque périphérique SCVMM et Hyper-V nécessite une seule licence sans agent utilisée pour effectuer l'inventaire des systèmes Windows sous-jacents. Les appareils SCVMM et Hyper-V qui sont également provisionnés avec l'agent KACE consomment chacun deux licences.

1. Accédez à la page *Détails sur la planification de découverte* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Planifications de découverte**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Sélectionnez le *Type de découverte* à afficher avec le formulaire et les options du type sélectionné, ici *Authentifié [WinRM, SNMP, SSH, VMware, Hyper-V]*.
3. Dans le champ *Nom*, entrez le nom que vous souhaitez attribuer à l'analyse.

   Ce nom figurera dans la page *Planifications de découverte***.**
4. Développez la section *WinRM, Hyper-V, VMM* et configurez les options de découverte.

Option	Description
Délai d'expiration	Laps de temps, jusqu'à 1 minute, exprimé en secondes, après lequel la connexion est fermée en cas d'activité nulle.
Exiger Kerberos	Si cette option est sélectionnée, Kerberos est requis pour l'authentification. NTML n'est pas utilisé comme alternative si Kerberos est indisponible. L'utilisation de Kerberos exige que la recherche DNS soit activée dans la même configuration de découverte. Le serveur DNS doit également être spécifié dans les paramètres réseau locaux de l'appliance.
Rechercher Hyper-V et Virtual Machine Manager	Sélectionnez cette option pour permettre à l'appliance d'importer une infrastructure Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager via la gestion sans agent. Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, voir Ajout d'une planification de découverte pour Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager.

Option	Description
Port	Si ce champ est vide, le port par défaut 5985 est utilisé.
Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez des informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou cliquez sur **Ajouter des informations d'identification** pour en ajouter de nouvelles, selon le besoin. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe. **REMARQUE:** Les mêmes informations d'identification spécifiées pour un appareil SCVMM sont utilisées pour se connecter à chaque appareil Hyper-V infogéré. Pour plus d'informations, voir Exigences liées aux informations d'identification pour System Center Virtual Machine Manager.

5. **Facultatif** : dans la section *Notifier*, entrez une adresse e-mail pour être averti de la fin de l'opération de découverte. L'e-mail inclut le nom de la planification de découverte.
6. Précisez la programmation de l'analyse :

Tip: **CONSEIL:** pour conserver l'inventaire d'analyse sans effectuer de nouvelle analyse, spécifiez **Aucun(e)** dans la planification de la configuration d'analyse.

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`

Option	Description
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs : • **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace. • **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures. • **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi. • **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi. • **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3. Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

À propos des résultats de la découverte

Afficher et effectuer une recherche dans les résultats de la découverte

Arrêter une opération de découverte en cours d'exécution

Supprimer des planifications de découverte

Exigences liées aux informations d'identification pour System Center Virtual Machine Manager

Les informations d'identification utilisées pour inventorier un appareil SCVMM (System Center Virtual Machine Manager) et tous ses appareils Hyper-V gérés présentent des exigences spécifiques.

- Le compte de domaine doit être membre du profil **Administrateur en lecture seule** SCVMM ou d'un profil disposant de privilèges identiques/supérieurs.
- Le compte de domaine doit être membre du groupe local d'**administrateurs Hyper-V** sur chaque appareil Hyper-V.
- Le compte de domaine doit disposer des autorisations nécessaires pour effectuer un inventaire sans agent Windows à l'aide de WinRM sur les appareils SCVMM et Hyper-V.

Ajouter une planification de découverte pour les périphériques SNMP autres que les ordinateurs

Pour rechercher les périphériques autres que les ordinateurs sur votre réseau et capturer les informations à leur sujet, vous pouvez ajouter une planification de découverte Authentifié — SNMP.

Pour activer SNMP, le port 161 doit être ouvert sur l'appliance et le périphérique.

SNMP (Simple Network Management Protocol) est un protocole de surveillance des périphériques infogérés sur un réseau. SNMP v3 utilise des algorithmes d'authentification et de chiffrement pour renforcer la sécurité des communications SNMP. Lorsque vous configurez les options SNMP v3, l'appliance effectue une analyse SNMP v3 sur les périphériques sélectionnés. Si cette analyse échoue, l'appliance tente une analyse SNMP v2 ou v1 à l'aide de la chaîne publique spécifiée.

Les résultats de l'analyse SNMP incluent tous les périphériques compatibles SNMP. Les extensions du Shell distant permettent à l'appliance de se connecter aux périphériques, d'exécuter des commandes et de capturer des informations sur la découverte.

REMARQUE: une fois la planification de découverte enregistrée, vous ne pouvez plus remplacer l'authentification SNMP par l'authentification SSH.

1. Accédez à la page *Détails sur la planification de découverte* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Planifications de découverte**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Sélectionnez le *Type de découverte* à afficher avec le formulaire et les options du type sélectionné, ici *Authentifié [WinRM, SNMP, SSH, VMware, Hyper-V]*.

   Les options suivantes s'affichent devant la section *Notifier* **:**

   # *Recherche DNS*

   # *Relais*

   # *WinRM, Hyper-V, VMM*

   # *SSH*

   # *SNMP*

Pour cette procédure uniquement, les options *Recherche DNS* et *SNMP* sont pertinentes.

3. Dans le champ *Nom*, entrez le nom que vous souhaitez attribuer à l'analyse.

   Ce nom figurera dans la page *Planifications de découverte*.

4. Dans le champ *Plage d'adresses IP*, entrez la plage d'adresses IP à analyser. utilisez des tirets pour spécifier différentes plages de classes d'adresses IP. Saisissez, par exemple, 192.168.2-5.1-200 pour détecter toutes les adresses IP comprises entre 192.168.2-5.1 et 192.168.2-5.200 inclus.

Tip: **CONSEIL:** l'appliance prend en charge les adresses IPv6 (Internet Protocol version 6) et les adresses IPv4.

CAU **MISE EN GARDE: cette option prend en charge un maximum de 25 000 adresses IP. Si vous indiquez une plage d'adresses IP qui crée plus de 25 000 adresses, un avertissement s'affiche lorsque vous tentez d'enregistrer la planification du provisioning.**

5. Développez *Recherche DNS* et sélectionnez les options de découverte.

   L'ajout de l'option Recherche DNS permet d'activer la découverte pour identifier le nom du périphérique. La recherche DNS est importante si vous souhaitez que les noms des périphériques apparaissent dans les Résultats de la découverte et les listes d'inventaire.

Option	Description
Serveur de noms pour la recherche	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de noms. **Tip:** **CONSEIL:** l'appliance prend en charge les adresses IPv6 (Internet Protocol version 6) et les adresses IPv4.
Délai d'expiration	Délai, exprimé en nombre de secondes, au bout duquel une recherche DNS prend fin. Si aucune adresse n'est trouvée pendant cette période, le processus expire.

6. Développez *Relais* et sélectionnez les options de découverte.

   La configuration de l'option *Relais* vous permet de configurer un agent KACE afin qu'il agisse comme un trafic WinRM, SSH et SNMP de tunnel vers le protocole de connexion de l'agent pour les planifications de découverte WinRM, SSH et SNMP, l'inventaire sans agent et le provisionnement d'agent.

Option	Description
Périphérique de relais	Spécifier le périphérique que vous souhaitez utiliser comme relais pour l'inventaire des périphériques sans agent. Un relais utilisé au cours de la découverte comme relais est utilisé pour l'inventaire sans agent, quand un nouveau périphérique est provisionné automatiquement à partir des résultats de la découverte. Les périphériques de relais sélectionnés sont répertoriés sur les pages suivantes : • Sur la page *Détails sur la connexion du périphérique sans agent*, lorsqu'un nouveau périphérique est provisionné automatiquement à partir des résultats de la découverte. Pour plus d'informations sur cette page, voir Activer la

Option	Description
	gestion sans agent en entrant des informations sur le périphérique manuellement. • Sur la page *Détails sur la planification du provisioning*, lorsque le provisioning de l'agent est initié à partir des résultats de la découverte. Pour plus d'informations, voir Installation de l'agent KACE sur un ou plusieurs périphériques. • Sur la page *Détails sur la connexion du périphérique sans agent*, lorsqu'un nouveau périphérique est provisionné automatiquement à partir des résultats de la découverte. Pour plus d'informations sur cette page, voir Activer la gestion sans agent en entrant des informations sur le périphérique manuellement.

7. Développez *SNMP* et sélectionnez les options de découverte.

Option	Description
Présentation complète SNMP	Permet d'effectuer une présentation complète des données dans la MIB (base d'information pour la gestion du réseau) sur les périphériques. Si cette option n'est pas cochée, l'appliance applique la méthode BulkGET, qui recherche trois identificateurs d'objets principaux. Si vous sélectionnez cette option, sachez qu'une présentation complète peut prendre jusqu'à 20 minutes par périphérique. La méthode BulkGET par défaut prend environ une seconde et récupère toutes les informations nécessaires à la découverte. **REMARQUE:** la commande d'inventaire SNMP ne prend pas en charge les caractères de langues autres que l'anglais sur les périphériques Windows. S'il rencontre ce type de caractères, le processus d'inventaire SNMP signale une erreur et arrête de charger les informations d'inventaire.
Délai d'expiration	Laps de temps, exprimé en secondes, après lequel l'analyse prend fin si aucune réponse n'est renvoyée.
Nombre maximal de tentatives	Nombre de tentatives de connexion.
Informations d'identification (SNMPv1/v2)	Détails des informations d'identification SNMP v1/v2 requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Voir Ajout et modification des informations d'identification SNMP.

Option	Description
Informations d'identification (SNMPv3)	Détails des informations d'identification SNMP v3 requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Voir Ajout et modification des informations d'identification SNMP.

8. **Facultatif** : dans la section *Notifier*, entrez une adresse e-mail pour être averti de la fin de l'opération de découverte. L'e-mail inclut le nom de la planification de découverte.
9. Précisez la programmation de l'analyse :

Tip: **CONSEIL:** pour conserver l'inventaire d'analyse sans effectuer de nouvelle analyse, spécifiez **Aucun(e)** dans la planification de la configuration d'analyse.

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple,

Option	Description
	`0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi. • **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi. • **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3. Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

À propos des résultats de la découverte

Afficher et effectuer une recherche dans les résultats de la découverte

Arrêter une opération de découverte en cours d'exécution

Supprimer des planifications de découverte

À propos des résultats de la découverte

Les résultats de la découverte affichent des informations identifiées lors des analyses de planification de découverte.

Si les périphériques de l'inventaire correspondent à des enregistrements dans les résultats de la découverte, l'état actuel de la connexion s'affiche. Le nom du périphérique est associé à la page *Détails de l'inventaire* pour ce périphérique, et la liste déroulante *Action du périphérique* de la colonne *Recherche DNS* affiche les actions du périphérique disponibles.

REMARQUE: pour plus d'informations sur la configuration du navigateur requise pour les actions de périphérique, rendez-vous sur https://support.quest.com/kb/148787.

Les résultats de découverte correspondent à un instant déterminé, et l'état de tout périphérique nouvellement défini pour la gestion s'affichera lors de la prochaine exécution de l'opération de découverte.

Voir Gestion des données d'inventaire.

Il est possible que les résultats montrant l'adresse IP au moment de l'analyse ne reflètent pas l'adresse IP actuelle d'un périphérique donné si l'adresse IP attribuée par le serveur DHCP a changé.

Afficher et effectuer une recherche dans les résultats de la découverte

Vous pouvez afficher les résultats de la découverte et y rechercher des informations sur les périphériques et sur les propriétés des analyses utilisées pour découvrir les périphériques.

1. Accédez à la liste *Résultats de la découverte* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Résultats de la découverte**.
2. Pour trier la liste, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Sélectionnez Choisir une action > Inclure les éléments inaccessibles. La liste affiche les périphériques disposant d'une connexion à l'appliance et ceux qui ne sont pas joignables actuellement.**
   - **Dans la liste déroulante *Afficher par*, sélectionnez Nom de découverte. La liste est triée par groupes en fonction du nom de la planification de découverte dans le cadre de laquelle ils ont été découverts.**
3. Pour afficher les détails sur le périphérique, cliquez sur un lien dans la colonne *Nom d'hôte* ou *Adresse IP [Étiquettes]*.
4. Pour rechercher des périphériques :
   a. Cliquez sur l'onglet **Filtre** au-dessus de la liste de droite pour afficher le panneau *Recherche avancée*.
   b. Sélectionnez les critères de recherche :
      # Sélectionnez un attribut dans la liste déroulante la plus à gauche. Exemple : **Informations sur le périphérique: Test Ping**.
      # Sélectionnez une condition dans la liste déroulante suivante. Par exemple : **a**.
      # Sélectionnez un attribut d'état dans la liste déroulante suivante. Exemple : **Échec**.
   c. Cliquez sur **Rechercher**.

Provisioning de l'agent à l'aide de l'adresse IP ou du nom d'hôte découvert

Vous pouvez provisionner l'agent sur les périphériques à l'aide de l'adresse IP ou du nom d'hôte disponibles sur la page *Résultats de la découverte*.

Une fois les périphériques identifiés dans les résultats de la découverte, vous pouvez procéder au provisioning de l'agent ou installer ce dernier sur ces périphériques à l'aide des liens disponibles sur la page *Résultats de la découverte*. La découverte permet d'identifier les périphériques à provisionner au départ plutôt que par le biais d'une analyse pendant la phase de provisioning pour identifier les périphériques.

Le provisioning de l'agent est particulièrement pratique pour les périphériques Windows. Ces périphériques peuvent être découverts, mais peu d'options de gestion sont disponibles pour eux sauf si l'agent est installé dessus.

1. Accédez à la liste *Résultats de la découverte* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Résultats de la découverte**.
2. Sélectionnez la case à cocher en regard d'un ou plusieurs périphériques.
3. Sélectionnez **Choisir une action**, puis effectuez l'une des actions suivantes :
   - **Sélectionnez Provisioning > Agent : adresse IP.**
   - **Sélectionnez Provisioning > Agent : Nom d'hôte.**

   La page *Détails sur la planification du provisioning* **s'affiche. Les informations relatives aux périphériques sélectionnés apparaissent sur cette page.**
4. Apportez les modifications souhaitées aux options de provisioning.

Voir Installation de l'agent KACE sur un ou plusieurs périphériques.

Arrêter une opération de découverte en cours d'exécution

Vous pouvez à tout moment arrêter une opération de découverte en cours d'exécution.

Vous pouvez arrêter une opération de découverte en cours d'exécution à partir de la liste *Planifications de découverte* ou de la page *Détails sur la planification de découverte*. Vous pouvez arrêter plusieurs analyses à partir de la liste *Planifications de découverte*.

Lorsque vous interrompez une analyse avec l'option **Arrêter**, tous les périphériques figurant dans la plage d'adresses IP analysée jusqu'à ce point apparaissent dans les *Résultats de la découverte*.

1. Accédez à la liste *Planifications de découverte* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Planifications de découverte**.
2. Arrêtez une analyse en cours d'exécution à l'aide de l'une des deux méthodes suivantes :
   - **Arrêtez une ou plusieurs analyses en cours d'exécution à l'aide du menu Choisir une action.**
     1. Sélectionnez la case à cocher en regard d'une ou plusieurs planifications.
     2. Sélectionnez **Choisir une actionArrêter**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

     REMARQUE: si l'une des planifications sélectionnées n'est pas en cours d'exécution, l'activation de l'option **Arrêter** n'empêche pas l'exécution de l'analyse lors de sa prochaine planification.
   - **Arrêtez une analyse en cours d'exécution à partir de la page** *Détails sur la planification de découverte* **qui lui est associée.**
     1. Cliquez sur la planification de découverte dans la colonne *Nom* pour afficher la page *Détails sur la planification de découverte*.
     2. Faites défiler la page vers le bas, cliquez sur **Arrêter**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

REMARQUE: lorsqu'une analyse est en cours d'exécution, le bouton **Arrêter** remplace le bouton **Exécuter maintenant**.

L'analyse s'arrête pour la planification de découverte indiquée. La colonne *Progression* de la liste *Planifications de découverte* affiche la mention *Arrêt en cours* jusqu'à ce que l'analyse soit complètement arrêtée, puis l'état de progression devient *Arrêté(s)*.

Supprimer des planifications de découverte

Vous pouvez supprimer des planifications de découverte selon vos besoins. Lorsque des planifications de découverte sont supprimées, les résultats de l'analyse liés à ces planifications sont également supprimés. Les périphériques découverts en utilisant les planifications et ajoutés à l'inventaire restent dans l'inventaire.

1. Accédez à la liste *Planifications de découverte* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Planifications de découverte**.
2. Sélectionnez la case à cocher en regard d'une ou plusieurs planifications.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Gestion de l'inventaire des périphériques

Vous pouvez utiliser l'appliance pour gérer les périphériques. Les périphériques gérés par l'appliance sont désignés sous le nom d'inventaire des périphériques.

À propos de la gestion des périphériques

La gestion des périphériques consiste à utiliser l'appliance pour collecter et tenir à jour des informations concernant les périphériques de votre réseau et à effectuer des tâches telles que la surveillance des états des périphériques, la création de rapports, etc.

Pour ajouter des périphériques à l'inventaire de l'appliance, procédez comme suit :

- **Installer l'agent KACE sur des périphériques**. Une fois que l'agent a été installé sur les périphériques et qu'il a transmis l'inventaire à l'appliance, ceux-ci sont automatiquement ajoutés à l'inventaire. Voir Provisionnement de l'agent KACE.
- **Activez la gestion sans agent pour les périphériques**. La gestion sans agent est particulièrement utile pour les périphériques sur lesquels l'agent KACE ne peut pas être installé, comme les périphériques dotés de systèmes d'exploitation non pris en charge. Voir Gestion de périphériques sans agent.
- **Téléchargez manuellement les informations d'inventaire pour les périphériques**. Voir Ajout manuel de périphériques dans la Console d'administration ou à l'aide de l'API.

REMARQUE: votre contrat de licence produit vous autorise à gérer un nombre défini de périphériques répartis selon les catégories suivantes : Ordinateurs gérés, Actifs et Serveurs surveillés. Même les périphériques introuvables ou inutilisés sont comptabilisés. Les périphériques ajoutés à l'inventaire manuellement ou via l'API ne sont par contre pas décomptés. Voir Affichage des informations relatives à la licence produit.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités disponibles pour les périphériques, voir Fonctionnalités disponibles pour chaque méthode de gestion des périphériques.

Fonctionnalités disponibles pour chaque méthode de gestion des périphériques

Les fonctionnalités de gestion des périphériques varient selon la méthode de gestion utilisée et le système d'exploitation du périphérique.

Pour les périphériques Windows, l'installation de l'agent offre une large gamme de fonctionnalités. Pour les périphériques Linux® et les périphériques sur lesquels il n'est pas possible d'installer l'agent, tels que les imprimantes et les périphériques réseau, la gestion sans agent est recommandée.

Le tableau suivant offre une vue d'ensemble des composants et des fonctionnalités disponibles pour les périphériques infogérés.

REMARQUE: sous *Sans agent*, les systèmes d'exploitation *autres que Windows* sont Mac OS X, CentOS™, Debian®, FreeBSD®, Oracle® Enterprise Linux, Red Hat Enterprise Linux, SUSE, Solaris® et Ubuntu.

Fonctionnalités disponibles pour les périphériques gérés

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent							WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace	KACE MDM Périphériques	DMM	Workspace ONE	SNMP	
Page d'accueil									
Tableau de bord : affiche les informations relatives aux périphériques. Voir À propos des tableaux de bord.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Gestion des étiquettes :	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent							WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace	KACE MDM Périphériques	DMM	Workspace ONE	SNMP	
peuvent être assignées aux périphériques. Voir À propos des étiquettes.									
Recherche : périphériques compris dans les résultats. Voir Recherche d'informations et filtrage de listes.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Inventaire									
Périphériques : liste des périphériques. Voir Gestion des données d'inventaire.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Périphériques > Imposer l'inventaire. Voir Application forcée des mises à jour de l'inventaire.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Périphériques > Paramètres des ordinateurs	X	X	X	X	X	X	X	X	

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent							WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace Périphériques	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
introuvables. Voir Gestion des périphériques introuvables.									
Périphériques > Appliquer les configurations SNMP. Voir Utilisation des configurations d'inventaire SNMP pour identifier des objets SNMP et des périphériques autres que des ordinateurs spécifiques à ajouter à l'inventaire.								X	
Page Logiciel : liste des logiciels installés sur les périphériques. Voir À propos de la page Logiciels.	X	X	X	X	X	X	X		
Page Catalogue des logiciels :	X								

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent						WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace	KACE MDM Périphériques	DMM	Workspace ONE	SNMP
liste des logiciels installés sur les périphériques. Voir Affichage des informations du catalogue de logiciels.	Windows et Mac uniquement							
Mesure de l'utilisation des logiciels : peut être activée pour les périphériques. Voir Application de la mesure de l'utilisation des logiciels.	X Windows et Mac uniquement							
Blocage des logiciels (Signaler comme non autorisé) : il est possible d'empêcher à des logiciels de s'exécuter sur les périphériques. Voir Utilisation de la fonction	X Windows et Mac uniquement							

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent							WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace Périphériques	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
de contrôle des applications.									
Processus : inventaire disponible pour les périphériques. Voir Gestion de l'inventaire de processus.	X	X	X						
Programmes de démarrage : inventaire disponible pour les périphériques. Voir Gestion de votre inventaire des programmes de démarrage.	X	X	X						
Services : inventaire disponible pour les périphériques. Voir Gestion de l'inventaire de services.	X	X							
Planifications de découverte : les périphériques peuvent	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent							WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace	KACE MDM Périphériques	DMM	Workspace ONE	SNMP	
faire l'objet d'une détection. Voir À propos de la découverte et de la gestion des périphériques.									
Résultats de la découverte : le provisioning des périphériques peut être effectué à partir de la liste des résultats. Voir À propos de la découverte et de la gestion des périphériques.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Configurations d'inventaire SNMP : la liste des périphériques peut être développée. Voir Utilisation des configurations d'inventaire SNMP pour identifier des								X	

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent						WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace	KACE MDM Périphériques	DMM	Workspace ONE	SNMP
objets SNMP et des périphériques autres que des ordinateurs spécifiques à ajouter à l'inventaire.								
Inventaire règles d'inventaire personnalisé. Voir Rédaction des règles d'inventaire personnalisé.	X							
Surveillance								
Alertes : alertes reçues. Voir Utilisation des alertes.	X	X	X					
Périphériques : la liste inclut les périphériques où la surveillance est activée. Voir Gestion de la surveillance des périphériques.	X	X	X					
Profils : les	X	X	X					

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent						WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace	KACE MDM Périphériques	DMM	Workspace ONE	SNMP
alertes sont définies par le biais de profils. Voir Utilisation des profils de surveillance.								
Fenêtres de maintenance : permet de définir une planification régulière pour mettre la surveillance en pause. Voir Planifier une fenêtre de maintenance pendant laquelle aucune alerte n'est collectée.	X	X	X					
Packages d'activation de journalisation : ces packages permettent la surveillance des seuils de performance,	X	X	X					

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent							WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace	KACE MDM Périphériques	DMM	Workspace ONE	SNMP	
ainsi que celle des applications telles qu'Exchange, Internet Information Services (IIS), etc. Voir Configuration de la surveillance des seuils et des applications à l'aide des packages d'activation de journalisation.									
Actifs									
Actifs : peuvent être créés pour les périphériques. Voir À propos de la gestion des actifs.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Types d'actifs : peuvent être créés pour les périphériques. Voir Ajout et personnalisation des types	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent							WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace	KACE MDM Périphériques	DMM	Workspace ONE	SNMP	
d'actifs, et gestion des informations sur les actifs.									
Emplacements : peuvent être définis pour les périphériques, les utilisateurs et les actifs. Voir Gestion des emplacements.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Importer des actifs : peuvent être importés pour les périphériques. Voir Importation des données de licence dans les fichiers CSV.	X								
Distribution									
Installations infogérées : peuvent être utilisées pour installer des	X								

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent							WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace	KACE MDM Périphériques	DMM	Workspace ONE	SNMP	
logiciels sur des périphériques. Voir Utilisation des installations infogérées.									
Synchronisations de fichiers : peuvent être utilisées pour gérer des logiciels sur des périphériques. Voir Créer et utiliser la synchronisation de fichiers.	X								
Wake-on-LAN : disponible pour les périphériques disposant d'une adresse IP ou Mac valide. Voir Utilisation de la fonction Wake-on-LAN.	X	X	X					X	
Réplication : peuvent être utilisés	X								

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent						WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace Périphériques	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP
comme partages de réplication. Voir Utilisation des partages de réplication.								
Alertes : peuvent être diffusées sur les périphériques (différentes des alertes de surveillance du serveur). Voir Envoi d'alertes à des périphériques infogérés.	X Windows et Mac uniquement							
Exécution de script								
Exécuter maintenant : peut être utilisé pour installer des logiciels sur des périphériques. Voir Utilisation des commandes Exécuter et	X							

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent						WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace Périphériques	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP
Exécuter maintenant.								
État d'Exécuter maintenant : peut s'afficher pour les périphériques. Voir Surveiller l'état de Exécuter maintenant et afficher les détails sur les scripts.	X							
Rechercher dans les journaux de script : périphériques compris dans les résultats. Voir Effectuer une recherche dans les journaux de script.	X							
Sécurité								
Gestion des correctifs peut être utilisée pour appliquer des correctifs	X Windows et Mac uniquement							

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent							WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace Périphériques	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
sur des périphériques. Voir À propos de la gestion des correctifs.									
Mises à jour Dell : peuvent être utilisées pour mettre à jour des périphériques. Voir Gestion des périphériques et des mises à jour Dell.	X Windows uniquement								
Service Desk									
Tickets : peuvent être créés et assignés à des périphériques. Voir Création de tickets à partir de la Console d'administration et de la Console utilisateur.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Téléchargements de	X								

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent							WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace Périphériques	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
l'utilisateur : Des logiciels peuvent être téléchargés depuis la **Console utilisateur** vers les appareils. Voir Gestion des téléchargements de l'utilisateur.									
Base de connaissances. Voir Gestion des articles de la Base de connaissances.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Annonces Peut créer des annonces qui s'affichent sur la page d'accueil de la **Console utilisateur**. Voir Ajouter, modifier, masquer ou supprimer des annonces sur la	X	X	X	X	X	X	X	X	

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent							WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
Console utilisateur.									
Configuration. Voir Configuration du Service Desk.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Création de rapports									
Rapports : informations sur les périphériques disponibles pour les rapports. Voir Création de rapports.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Planifications de rapports : afficher les planifications de rapports qui ont été créées. Voir Planification de rapports.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Notifications : les périphériques peuvent être ajoutés à des notifications.	X	X	X	X	X	X	X	X	

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent							WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace	KACE MDM Périphériques	DMM	Workspace ONE	SNMP	
Voir Planifications des notifications.									
Paramètres : Panneau de configuration									
Actions du périphérique : des actions peuvent être effectuées sur les périphériques. Voir Exécuter des actions sur des périphériques.	X	X	X					X	
Niveaux d'avertissement d'utilisation des licences : disponibles pour les applications installées sur les périphériques. Voir Attribuer des niveaux de menace aux applications.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Historique les informations relatives	X	X	X	X	X	X	X	X	

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent							WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace Périphériques	KACE MDM	DMM	Workspace ONE	SNMP	
aux périphériques peuvent faire l'objet d'un suivi. Voir Gestion de l'historique des actifs.									
Journaux : ils contiennent les informations relatives aux périphériques. Voir Affichage des journaux de l'appliance.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Sauvegarder et restaurer : les informations relatives aux périphériques sont incluses. Voir À propos des sauvegardes de l'appliance.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Organisations									
Filtres : des filtres	X	X	X	X	X	X	X	X	

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent							WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace	KACE MDM Périphériques	DMM	Workspace ONE	SNMP	
d'organisation peuvent être assignés aux périphériques. Voir Gestion des filtres d'organisation.									
Rediriger des périphériques : les périphériques peuvent être réattribués aux organisations. Voir Rediriger les périphériques.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Filtrage des périphériques : vous pouvez filtrer les périphériques et les réassigner aux organisations. Voir Filtrer les périphériques.	X	X	X	X	X	X	X	X	
Paramètres d'organisation : possibilité de configuration de l'intervalle d'inventaire.	X	X	X	X	X	X	X	X	

Fonctionnalité ou composant	Agent	Sans agent						WSAPI manuelle
	Windows, Mac Linux	Windows	Autre que Windows	Google Workspace	KACE MDM Périphériques	DMM	Workspace ONE	SNMP
Voir Planifier la collecte des données d'inventaire pour les périphériques infogérés.								

À propos des données d'inventaire

Les informations consignées dans l'inventaire vous renseignent sur les périphériques, les applications, les processus, les programmes de démarrage et les services exécutés sur les périphériques infogérés de votre réseau.

Les données d'inventaire sont :

- collectées par l'agent KACE installé sur les périphériques gérés ;
- téléchargées à l'aide de l'API de l'inventaire ;
- obtenues par le biais de connexions aux périphériques sans agent.

Vous pouvez afficher des informations détaillées sur les différents périphériques infogérés, ainsi que des données agrégées issues de l'ensemble des périphériques infogérés. Vous pouvez également utiliser les données d'inventaire pour établir des rapports ou prendre des décisions concernant les mises à niveau, la résolution des problèmes, les achats, les stratégies, etc.

Cette section porte principalement sur l'inventaire des périphériques. Pour plus d'informations sur les autres éléments d'inventaire, voir :

- Gestion des applications dans la page Logiciels
- Gestion de l'inventaire du catalogue de logiciels
- Gestion de l'inventaire de processus, de programmes de démarrage et de services

Suivi des modifications apportées aux paramètres d'inventaire

Si les abonnements de l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher les détails concernant les modifications apportées aux paramètres, actifs et objets.

Ces informations incluent la date à laquelle la modification a eu lieu et l'utilisateur à l'origine de la modification (ce qui peut être pratique lors d'un dépannage). Voir À propos des paramètres d'historique.

À propos de l'historique des modifications apportées à l'inventaire

L'historique des modifications apportées aux périphériques commence lorsque les informations collectées pour l'établissement du premier rapport sont modifiées.

La première fois qu'un périphérique géré transmet un inventaire à l'appliance, les informations sont considérées comme formant un rapport de base. Elles ne sont donc pas prises en compte dans l'historique des modifications.

Gestion des données d'inventaire

Pour gérer les données d'inventaire, vous pouvez ajouter des champs de données personnalisés, afficher les périphériques présents dans l'inventaire et les détails du périphérique.

Ajouter des champs de données personnalisés

Vous pouvez ajouter des champs de données personnalisés aux applications ajoutées manuellement depuis la liste *Logiciels*.

L'ajout de champs de données personnalisés vous permet d'obtenir des informations, provenant du registre et d'autres sources, sur le périphérique. Ces informations peuvent être affichées sur la page des détails sur le périphérique et utilisées dans les rapports.

Par exemple, vous pouvez ajouter des champs personnalisés pour obtenir le *numéro de version du fichier DAT* dans le registre, la *date de création du fichier*, l'*éditeur du fichier* ou d'autres données concernant le périphérique. Vous pouvez ensuite créer des étiquettes à partir de ces informations pour regrouper des périphériques similaires ou créer des rapports en utilisant ces informations.

1. Accédez à la liste *Logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Logiciels**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
3. Saisissez des valeurs dans les champs *Nom*, *Version* et *Éditeur*.

   Cette information permet d'identifier le champ de données personnalisé sur les pages de détails.
4. Dans le champ *Règle d'inventaire personnalisé*, entrez la syntaxe appropriée selon les informations que vous souhaitez obtenir :
   - **Pour obtenir une valeur de Registre, entrez ce qui suit, en remplaçant valueType par `TEXT`, `NUMBER` ou `DATE`. `NUMBER` est une valeur entière : `RegistryValueReturn(string absPathToKey, string valueName, string valueType)`**

     Exemple : `RegistryValueReturn(HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\McAfee.com\Virusscan Online,SourceDisk, TEXT)`
   - **Pour les périphériques Windows, Mac et Linux, vous pouvez récupérer les attributs suivants par le biais de la fonction `stat()` :**

     `access_time, creation_time, modification_time, block_size, blocks, size, device_id, group, inode, mode, number_links, owner, device_number`
   - **Pour les périphériques Windows, vous pouvez récupérer les attributs suivants par le biais de la fonction `VerQueryValue()` :**

     `FileName, Comments, CompanyName, FileDescription, FileVersion, InternalName, LegalCopyright, LegalTrademarks, OriginalFilename, ProductName, ProductVersion, PrivateBuild, SpecialBuild, AccessedDate, CreatedDate, ModifiedDate`
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Voir Rédaction des règles d'inventaire personnalisé.

Planifier la collecte des données d'inventaire pour les périphériques infogérés

L'appliance collecte les données d'inventaire du matériel et des logiciels des périphériques gérés par l'agent et des périphériques sans agent conformément à la planification de la collecte des données de l'appliance que vous avez définie.

Pour les périphériques gérés par l'agent, les informations d'inventaire des logiciels sont disponibles sur les pages *Logiciels* et *Catalogue de logiciels*. Pour plus d'informations sur ces pages, voir Différences entre la page Logiciels et la page Catalogue de logiciels.

Pour les périphériques sans agent, les informations sur les logiciels sont répertoriées uniquement sur la page *Logiciels*. Voir Gestion des applications dans la page Logiciels.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez planifier la collecte des données d'inventaire pour chacune des organisations.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   - **Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, en regard des informations de connexion. Cliquez ensuite sur Organisations. Pour afficher les informations de l'organisation, cliquez sur le nom de l'organisation.**

     Sur la page *Détails de l'organisation* qui s'affiche, localisez la section *Paramètres de communication et de l'agent*.

   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Sélectionnez ensuite Paramètres > Provisioning, puis cliquez sur Paramètres de communication dans le panneau *Provisioning*.**

     La page *Paramètres de communication* s'affiche.

2. Dans la section *Paramètres de l'agent et de communication*, spécifiez les paramètres suivants :

   REMARQUE: Pour réduire la charge sur l'appliance, limitez à 500 le nombre de connexions par heure de l'agent. Le nombre de connexions qui s'affiche à côté des intervalles d'inventaire, d'exécution de scripts ou de mesure ne concerne que l'organisation actuelle. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le nombre total de connexions de l'agent pour l'ensemble des organisations ne doit pas dépasser 500 par heure.

Option	Paramètre suggéré	Remarques
Journalisation de l'agent	Activé(s)	Indique si l'appliance stocke les résultats générés par les scripts provenant des agents installés sur des périphériques gérés. Les journaux de l'agent peuvent occuper 1 Go d'espace disque dans la base de données. Si l'espace disque est largement suffisant, sélectionnez *Journalisation de l'agent* afin de conserver toutes les informations de journal pour les périphériques infogérés par l'agent. Ces journaux peuvent s'avérer utiles pendant le dépannage. Pour économiser de l'espace disque et accélérer les communications

Option	Paramètre suggéré	Remarques
		avec l'agent, désactivez l'option *Journalisation de l'agent*.
Inventaire de l'agent	12 heures	Fréquence à laquelle les agents sur les périphériques infogérés téléchargent les données d'inventaire. Ces données sont affichées dans la section *Inventaire*.
Inventaire sans agent	1 jour	Fréquence à laquelle les périphériques sans agent établissent un rapport d'inventaire. Ces données sont affichées dans la section *Inventaire*.
Inventaire du catalogue	24 heures	Fréquence à laquelle les périphériques infogérés procèdent à l'inventaire dans la page *Catalogue de logiciels*.
Mesure de l'utilisation des logiciels	4 heures	Fréquence à laquelle les périphériques gérés transmettent les informations de suivi d'utilisation à l'appliance. La mesure doit être activée sur les périphériques et applications.
Mise à jour du script	4 heures	Fréquence à laquelle les agents installés sur des périphériques infogérés demandent des copies mises à jour des scripts activés sur les périphériques infogérés. Cet intervalle n'affecte pas la fréquence d'exécution des scripts.

3. Dans la section *Notifier*, spécifiez le message à utiliser pour les communications avec l'agent :

Option	Paramètre suggéré	Remarques
Message de la page d'accueil de l'agent	Texte par défaut : `Appliance de gestion des systèmes KACE vérifie la configuration de votre PC et gère les mises à jour logicielles. Veuillez patienter...`	Message qui s'affiche lorsque les agents effectuent certaines tâches, telles que l'exécution de scripts, sur leurs périphériques.

4. Dans la section *Sans agent*, spécifiez les paramètres de communication des périphériques sans agent :

Option	Description
Délai d'expiration SSH	Laps de temps, exprimé en secondes ou en minutes, après lequel la connexion est fermée en cas d'activité nulle.

Option	Description
Délai d'expiration SNMP	Délai (en secondes) après lequel la connexion est interrompue, en l'absence d'activité.
Nombre maximal de tentatives	Nombre de tentatives de connexion.
Délai WinRM	Laps de temps, exprimé en secondes ou en minutes, après lequel la connexion est fermée en cas d'activité nulle.

5. Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, spécifiez les paramètres *Agent*.

   REMARQUE: si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les paramètres *Agent* figurent dans la page *Paramètres généraux* de l'appliance.

Option	Description
Dernière mise à jour du débit de traitement des tâches	Cette valeur indique la date et l'heure de la dernière mise à jour du débit de traitement des tâches de l'appliance.
Moyenne de la charge actuelle	La valeur de ce champ représente la charge d'une appliance à un moment donné. Pour que l'appliance fonctionne normalement, la valeur de ce champ doit être comprise entre 0,0 et 10,0.
Débit de traitement des tâches	Valeur gérant la façon dont les tâches planifiées (comme la collecte de l'inventaire, l'exécution des scripts et la mise à jour des correctifs) sont compensées par l'appliance. **REMARQUE:** pour pouvoir augmenter cette valeur, vous devez avoir spécifié une valeur inférieure ou égale à 10 dans le champ Moyenne de la charge actuelle et une valeur supérieure à 15 minutes dans le champ Dernière mise à jour du débit de traitement des tâches.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les modifications prennent effet lorsque les agents se connectent à l'appliance.
7. en cas d'organisations multiples, reprenez les étapes précédentes pour chacune d'elles.

Rubriques connexes

Affichage des journaux de l'appliance

Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé

Afficher les données d'inventaire et les détails du périphérique

Vous pouvez afficher la liste des périphériques de l'inventaire sur la page *Périphériques*, ainsi que les informations sur tous les périphériques sélectionnés sur la page *Détails sur le périphérique*.

1. Accédez à la page *Détails sur le périphérique* :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Périphériques**.

c. Cliquez sur le nom d'un périphérique.

2. Pour développer les sections de la page *Détails sur le périphérique*, cliquez sur **Développer tout** au-dessus de la section *Résumé*.

   Les champs qui s'affichent varient selon le type de périphérique et le système d'exploitation utilisés. Par exemple, si le périphérique est une machine virtuelle, le champ *Moniteur* n'est pas affiché, même si le champ *Contrôleur vidéo* l'est. En outre, certains champs sont disponibles pour certains systèmes d'exploitation uniquement. Par exemple, le champ *Description du système* est disponible uniquement pour les périphériques Windows ou SNMP.

   Pour afficher les tableaux décrivant le contenu des groupes et des sections qui apparaissent sur cette page, voir Groupes et sections d'éléments dans les détails sur le périphérique.

3. **Facultatif** : si le suivi des modifications est activé pour les données d'inventaire, cliquez sur **Afficher la totalité de l'historique** au-dessus de la section *Résumé* pour consulter l'historique des modifications apportées à l'inventaire.

Rubriques connexes

Configuration des paramètres de l'historique

Gestion des communications de l'agent

Planifier la collecte des données d'inventaire pour les périphériques infogérés

À propos du composant Gestion des actifs

Affichage d'informations sur les périphériques inscrits sur le Cloud KACE MDM

L'appliance affiche des informations sur les périphériques Mac OS X qui sont inscrits sur une instance intégrée du Cloud KACE Mobile Device Manager (MDM).

Le type d'informations disponibles pour ces périphériques varie selon qu'un agent KACE est installé ou non. Il existe trois scénarios possibles qui déterminent le type d'informations recueillies sur les périphériques Mac OS X inscrits sur le Cloud KACE MDM :

- Gestion hybride des périphériques des appliances en priorité
- Gestion des périphériques du Cloud KACE MDM
- Gestion hybride des périphériques du Cloud KACE MDM en priorité

Gestion hybride des périphériques des appliances en priorité

1. Un agent KACE est installé et configuré sur un périphérique Mac OS X pour se connecter à l'appliance.
2. Le périphérique est inscrit sur le Cloud KACE MDM intégré à l'appliance.
3. L'appliance reconnaît le périphérique comme un périphérique standard basé sur un agent.

Gestion des périphériques du Cloud KACE MDM

1. Un périphérique Mac OS X est inscrit sur le Cloud KACE MDM intégré à l'appliance.
2. Le Cloud KACE MDM collecte les données d'inventaire du périphérique.
3. L'appliance reconnaît le périphérique comme un périphérique standard basé sur un agent.

Gestion hybride des périphériques du Cloud KACE MDM en priorité

1. Un périphérique Mac OS X est inscrit sur le Cloud KACE MDM intégré à l'appliance.

2. Le Cloud KACE MDM collecte les données d’inventaire du périphérique.
3. L’appliance reconnaît le périphérique comme un périphérique standard basé sur un agent.
4. Un agent KACE est installé sur le périphérique et configuré pour se connecter à l’appliance.
5. L’appliance reconnaît le périphérique comme un périphérique standard basé sur un agent.

Pour plus d’informations sur les champs du périphérique s’affichant sur la page *Détails sur le périphérique*, voir Groupes et sections d'éléments dans les détails sur le périphérique.

Groupes et sections d'éléments dans les détails sur le périphérique

La page *Détails sur le périphérique* associée à un périphérique contient des données d'inventaire présentées dans des sections, elles-mêmes réunies en groupes. L'étendue et la portée des informations incluses sur la page dépendent du périphérique et des sous-types indiqués.

REMARQUE: si vous avez affecté un sous-type d'actif, vous pouvez choisir d'afficher ou de masquer les détails qui apparaissent pour chaque périphérique sur la page *Détails sur le périphérique*. Par exemple, pour le sous-type *Imprimante*, les informations non pertinentes pour les imprimantes, telles que les éléments *Programmes installés*, *Logiciels découverts* et *Logiciels mesurés* peuvent être masqués. Des groupes entiers peuvent également être masqués. Voir Ajouter des sous-types d'actifs et sélectionner les préférences de la page Détails sur le périphérique.

Les utilisateurs étendus peuvent voir les détails de tous les périphériques, mais peuvent seulement modifier les détails de ceux qui sont associés à leur rôle. Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.

Les groupes suivants peuvent apparaître sur la page *Détails sur le périphérique* :

- Groupe Résumé
- Groupe Données d'inventaire
- Groupe Logiciel
- Groupe Activités
- Groupe Sécurité
- Groupe Dell Command | Monitor
- Groupe Mises à jour Dell
- Journaux et groupe de diagnostics
- Groupe Actif

Groupe Résumé

Informations d'identification de base sur le périphérique. Les éléments ne sont pas répartis en sections comme dans les autres groupes de la page. Les entrées qui s'affichent sur la page *Détails sur le périphérique* diffèrent selon le périphérique, le système d'exploitation (le cas échéant), le type de connexion, etc.

Élément	Description	Champ de base de données
Nom du système	Nom d'hôte ou adresse IP du périphérique.	NAME
Sous-type d'actif	Sous-type d'actif pour ce périphérique, si un sous-type a été affecté. Les sous-types d'actifs sont des sous-catégories d'actifs que vous pouvez ajouter à n'importe quel type d'actif,	

Élément	Description	Champ de base de données
	y compris aux types d'actifs personnalisés. Vous pouvez ainsi identifier et gérer les sous-types d'actifs, tels que les actifs de périphérique : ordinateurs, imprimantes ou routeurs.	
Emplacement de l'actif	L'emplacement de cet actif.	N/A
Attribué à	Le propriétaire du périphérique. Ce champ est rempli uniquement si l'enregistrement utilisateur de périphérique existe sur l'appliance. Lorsque vous procédez à l'intégration avec le Cloud KACE MDM, si l'appliance est synchronisée avec le serveur Active Directory du service partagé KACE MDM, le nom du propriétaire du périphérique KACE MDM s'affiche. Pour d'autres types de périphériques externes, si l'enregistrement utilisateur de périphérique est introuvable sur l'appliance, ce champ est défini sur *Non attribué*.	N/A
Entrée manuelle	Champ qui indique que des données d'inventaire ont été ajoutées manuellement via un téléchargement WSAPI ou XML. Cliquez sur **Modifier** pour modifier ces données.	MANUAL_ENTRY
Type d'entrée du périphérique	Champ qui indique comment le périphérique est géré : *Périphérique de l'agent*, *Périphérique sans agent*, *Enregistrement saisi manuellement* ou *Périphérique de l'agent/sans agent* (inventaire hybride Cloud KACE MDM). Cliquez sur **Modifier** pour modifier les protocoles de connexion.	N/A
Description du système	Description du périphérique, renseignée par l'inventaire sans agent pour les périphériques Windows et SNMP.	SYSTEM_DESCRIPTION
Modèle de système	Modèle du périphérique.	CS_MODEL
Type de châssis	Type de périphérique (ordinateur de bureau, portable, etc.).	CHASSIS_TYPE

Élément	Description	Champ de base de données
Propriété	**Périphériques KACE MDM uniquement**. Indique la propriété du périphérique : *Entreprise*, *Personnelle* ou *Inconnue*.	OWNERSHIP
Adresse IP	Adresse IP du périphérique.	IP
Adresse MAC	Numéro de l'adresse du contrôle d'accès réseau (sous-couche MAC) du périphérique.	MAC
RAM totale	Quantité totale de mémoire vive (RAM) sur le périphérique.	RAM_TOTAL
Nom du système d'exploitation	Système d'exploitation du périphérique, tel que Windows, Mac OS X® ou Linux.	OS_NAME
Service Pack	Le numéro de version du Service Pack (Windows ou SUSE Linux Enterprise Server uniquement).	SERVICE_PACK
Durée d'activité depuis le dernier redémarrage	Laps de temps écoulé depuis que le périphérique a redémarré.	UPTIME
Version de l'agent	Numéro de version de l'agent KACE installé sur le périphérique.	CLIENT_VERSION
Fuseau horaire du périphérique	Fuseau horaire utilisé par l'agent KACE installé sur le périphérique.	TZ_AGENT
Source	La source des détails du périphérique collectés. • **Périphériques infogérés par l'agent** : Ce champ est défini sur `Agent`. • **Périphériques sans agent** : Ce champ indique le type de connexion. Par exemple, `VMware`. • **Périphériques infogérés par des agents qui sont également inscrits sur le Cloud KACE MDM** : Ce champ est défini sur `Agent/Cloud KACE Mobile Device Manager`. Cliquez sur le lien **Cloud KACE Mobile Device Manager** pour voir ce périphérique	N/A

Élément	Description	Champ de base de données
	dans l'inventaire Cloud KACE MDM.	
Nom d'utilisateur	Nom du dernier utilisateur à s'être connecté sur le périphérique. Certains périphériques peuvent avoir plusieurs utilisateurs.	USER
Connexion de l'agent	Heure à laquelle le service AMP du périphérique s'est connecté à l'appliance et état actuel de connexion (disponible uniquement pour les périphériques gérés par un agent). Le statut de connexion comprend les éléments suivants : • : un périphérique géré par un agent est connecté à l'appliance. • : un périphérique géré par un agent et où la surveillance des serveurs est activée, est connecté à l'appliance. • : aucun périphérique géré par un agent n'est connecté à l'appliance. • : L'activité de l'agent est suspendue sur l'appareil à l'aide de la barre d'état système (Windows) ou de la barre de menus (Mac OS) jusqu'à l'heure et la date indiquées. • : un appareil ajouté manuellement est connecté à l'appliance. • : Un problème est détecté sur un appareil infogéré par l'agent. Pour en savoir plus sur les problèmes d'appareils, accédez à la page Problèmes d'appareils. Pour plus d'informations, voir Identification des problèmes de périphériques.	KBSYS.SMMP_CONNECTION
Connexion sans agent	Heure à laquelle le périphérique sans agent s'est connecté à l'appliance et état actuel de la connexion (disponible uniquement	N/A

Élément	Description	Champ de base de données
	pour les périphériques sans agent). Le statut de connexion comprend les éléments suivants : • : la gestion sans agent est activée pour le périphérique. • : la gestion sans agent et la surveillance des serveurs sont activées pour le périphérique. • : la gestion sans agent est activée pour le périphérique, mais ce dernier n'est pas joignable actuellement.	
Méthode de connexion sans agent	Protocole employé pour collecter les données d'inventaire auprès du périphérique (SNMP, par exemple).	N/A
Dernier inventaire	Heure du rapport d'inventaire le plus récent.	LAST_SYNC
Périphérique créé	Heure et date auxquelles le premier rapport d'inventaire du périphérique a été créé.	CREATED
Périphérique modifié	Heure et date auxquelles le premier rapport d'inventaire du périphérique a été modifié.	MODIFIED
Contact	**Imprimantes uniquement**. Les informations de contact de l'imprimante sélectionnée, une adresse e-mail par exemple. Ces informations sont stockées dans le champ `sysContact` SNMP de l'imprimante gérée.	
Emplacement	**Imprimantes uniquement**. Emplacement de l'imprimante sélectionnée, comme le nom de l'organisation. Ces informations sont stockées dans le champ `sysLocation` SNMP de l'imprimante gérée.	
Volume **n**	Type et taille du système de fichiers du disque dur et quantité d'espace disque utilisée sur le disque dur. Pour voir les modifications apportées à l'utilisation du disque, cliquez sur le lien **Afficher l'historique d'utilisation** dans ce champ. Ces	MACHINE_DISKS

Élément	Description	Champ de base de données
	informations sont mises à jour dès que l'utilisation augmente ou diminue d'au moins 5 %. Il existe une entrée pour chaque volume. Pour les périphériques hôtes VMware® ESXi®, chaque magasin de données associé à l'hôte ESXi est répertorié comme un volume.	
Imposer l'inventaire	Cliquez sur **Imposer l'inventaire** pour mettre immédiatement à jour les données d'inventaire du périphérique et synchroniser ce dernier avec l'appliance. **Imposer l'inventaire** est disponible uniquement si la connexion du protocole AMP vers un appareil infogéré par l'agent est active ou, pour les appareils sans agent, s'ils sont joignables.	N/A
UUID VMware	Ce champ est visible uniquement lorsque vous sélectionnez un périphérique VMware. L'UUID est un identificateur global unique pour le serveur vCenter ou l'hôte ESXi.	INSTANCE_UUID
UUID Hyper-V	Ce champ est visible uniquement lorsque vous sélectionnez un périphérique Hyper-V. L'UUID est un identifiant unique global pour SCVMM ou le serveur Hyper-V.	INSTANCE_UUID
Gestionnaire de machine virtuelle de gestion	Nom du vCenter (périphériques VMware) ou SCVMM (périphériques Hyper-V) de gestion. Si un vCenter ou SCVMM de gestion est déjà provisionné par l'agent KACE, son nom dans cette colonne s'affiche sous la forme d'un lien hypertexte. Lorsque vous cliquez sur ce lien, la page est mise à jour afin d'afficher des détails de périphérique pour le gestionnaire de machine virtuelle provisionné.	N/A
Choisir une action	• Pour télécharger les fichiers de l'agent, cliquez sur **Choisir une action** > **Télécharger les fichiers de l'agent**	N/A

Élément	Description	Champ de base de données
	(Diagnostic). Lorsque vous avez terminé, les liens vers les fichiers téléchargés s'affichent dans le groupe *Journaux et diagnostics* de cette page. • Pour ajouter l'appareil à l'action de démarrage de l'appliance de déploiement de systèmes KACE (SDA), cliquez sur **Choisir une action** > **Ajouter à l'action de démarrage SDA**. Les actions de démarrage de l'appliance KACE SDA sont utilisées pour automatiser les déploiements d'images sur les appareils cibles. Vous ne pouvez créer des actions de démarrage à partir de l'appareil sélectionné que si une appliance KACE SDA liée existe et si l'appareil dispose d'une connexion réseau filaire. Cette commande est également disponible dans le menu **Choisir une action** de la page de liste d'*Appareils*. Lorsque vous cliquez sur cette commande, la page *Détails du déploiement automatisé* de l'appliance KACE SDA s'affiche. Pour en savoir plus sur cette page, reportez-vous au document *Guide de l'administrateur* de l'appliance KACE SDA. • Pour supprimer l'appareil sélectionné, cliquez sur **Choisir une action** > **Supprimer**.	
Commandes de Cloud KACE Mobile Device Manager (MDM)	Lorsque vous effectuez une intégration à KACE Cloud MDM et sélectionnez un périphérique KACE Cloud MDM, un autre ensemble de commandes est disponible dans cette section. • **Imposer l'inventaire** : demandes de lancement d'un nouvel inventaire pour le périphérique provenant de KACE Cloud MDM. Une fois l'opération terminée,	N/A

Élément	Description	Champ de base de données
	l’appliance synchronise les informations d’inventaire. • **Verrouiller** : bloque l'accès au périphérique sélectionné. La prochaine fois que l'utilisateur interagit avec le périphérique, il est invité à fournir le code secret du périphérique. • **Configurer le code secret** : vous permet de spécifier un nouveau code secret pour le périphérique sélectionné. **REMARQUE:** cette commande est uniquement disponible pour les périphériques Android. • **Effacer le code secret** : déverrouille le périphérique sélectionné. Le périphérique reste déverrouillé jusqu'à ce qu'un nouveau code secret soit indiqué. • **Effacer les restrictions** : **appareils Android et iOS uniquement.** Supprime tous les paramètres qui limitent la fonctionnalité de l’appareil sélectionné. • **Annuler l'enregistrement du périphérique** : annule l'enregistrement du périphérique sélectionné de KACE Cloud MDM. • **Rétablir les paramètres d'usine** : restaure les paramètres d'usine du périphérique sélectionné. • **Redémarrer l’appareil** : **appareils Android (gérés), iOS (supervisés) et Mac OS uniquement.** Redémarre l’appareil sélectionné. • **Éteindre l’appareil** : **appareils iOS (supervisés) et Mac**	

Élément	Description	Champ de base de données
	OS uniquement. Arrête l'appareil sélectionné. • **Activer le Bureau à distance** : **appareils Mac OS uniquement.** Active les connexions de bureau à distance à l'appareil sélectionné. • **Désactiver le Bureau à distance** : **appareils Mac OS uniquement.** Désactive les connexions de bureau à distance à l'appareil sélectionné. • **Définir le mot de passe du micrologiciel** : **appareils Mac OS uniquement.** Permet de spécifier un mot de passe pour le micrologiciel de l'appareil sélectionné. • **Effacer le mot de passe du micrologiciel** : **appareils Mac OS uniquement.** Supprime le mot de passe du micrologiciel de l'appareil sélectionné.	

Élément	Description	Champ de base de données
	Tip: **CONSEIL:** Ces commandes sont également accessibles à partir de la page de liste *Appareils*, à partir du menu **Choisir une action** lorsque les actions en masse de l'appliance KACE Cloud MDM sont activées. Cette option est désactivée par défaut. Pour l'activer, sur la page *Paramètres généraux*, sous *Actions en bloc autorisées*, cochez la case **Activer les actions de KACE Cloud MDM en bloc**. Pour plus d'informations, voir Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation. La commande **Imposer l'inventaire** s'affiche dans le menu principal, tandis que les autres commandes sont disponibles dans le menu **Cloud KACE MDM**.	
Commandes de machine virtuelle VMware	Si votre environnement infogéré comprend une ou plusieurs machines virtuelles VMware provisionnées, vous pouvez effectuer des actions de l'appareil à partir de cette page, telles que la mise sous ou hors tension des machines. Ces commandes sont disponibles si les conditions préalables sont remplies : • Les machines virtuelles doivent être exécutées sur un serveur VMware ESXi provisionné version 5.5.x ou supérieure.	N/A

Élément	Description	Champ de base de données
	REMARQUE: votre contrat de licence produit permet à l'administrateur de gérer un certain nombre d'ordinateurs, de serveurs et d'actifs. Chaque serveur VMware ESXi provisionné consomme une licence sans agent. Si vous voulez utiliser cette fonctionnalité, vous devez vous assurer que votre contrat de licence produit couvre l'ensemble de vos hôtes ESXi provisionnés. Pour plus d'informations, voir http://quest.com/docs/Product_Guide.pdf. Pour augmenter votre capacité en matière de licence, visitez le site https://quest.com/buy. • VMware Tools doit être installé sur les machines virtuelles cibles pour émettre les commandes **Arrêter le système d'exploitation invité** et **Redémarrer le système d'exploitation invité**. Les autres commandes ne requièrent pas VMware Tools. • Le compte d'utilisateur configuré dans l'inventaire doit disposer de suffisamment d'autorisations au niveau administratif afin d'effectuer ces actions. Les commandes suivantes sont disponibles lorsque vous sélectionnez une machine virtuelle VMware virtualisée. • **Sous tension** : met sous tension la machine virtuelle sélectionnée. Si la machine virtuelle est interrompue, cette action entraîne la mise sous	

Élément	Description	Champ de base de données
	tension de la machine virtuelle suspendue. • **Mettre hors tension** : met hors tension la machine virtuelle sélectionnée. Si la machine virtuelle est une machine virtuelle principale tolérante aux pannes, une ou plusieurs des machines virtuelles secondaires sont alors mises hors tension également. • **Suspendre** : suspend l'exécution de la machine virtuelle sélectionnée. • **Réinitialiser** : réinitialise l'alimentation sur la machine virtuelle sélectionnée. Si la machine virtuelle est actuellement sous tension, cette action la met d'abord hors tension, puis sous tension. • **Arrêter le système d'exploitation invité** : envoie une commande au système d'exploitation client sur la machine virtuelle sélectionnée pour qu'il effectue un arrêt de tous les services. • **Redémarrer le système d'exploitation invité** : envoie une commande au système d'exploitation client sur la machine virtuelle sélectionnée pour qu'il effectue un redémarrage.	

Élément	Description	Champ de base de données
	Tip: **CONSEIL:** ces commandes sont toujours disponibles sur la page *Détails du périphérique*. Elles peuvent également figurer sur la page de liste *Appareils* du menu **Choisir une action** lorsque les actions en bloc sont activées pour les machines virtuelles. Cette option est désactivée par défaut. Pour l'activer, sur la page *Paramètres généraux*, sous *Actions en bloc autorisées*, cochez la case **Activer les actions de machine virtuelle en bloc**. Pour plus d'informations, voir Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation. Pour plus d'informations sur ces actions de machine virtuelle, voir la documentation de VMware ESXi.	
Commandes de machine virtuelle Hyper-V.	Si votre environnement infogéré comprend une ou plusieurs machines virtuelles Hyper-V provisionnées, vous pouvez effectuer des actions de l'appareil à partir de cette page, telles que la mise sous ou hors tension des machines. Les commandes suivantes sont disponibles lorsque vous sélectionnez une machine virtuelle Hyper-V virtualisée. • **Sous tension** : met sous tension la machine virtuelle sélectionnée. Si la machine virtuelle est interrompue, cette action entraîne la mise sous tension de la machine virtuelle suspendue. • **Mettre hors tension** : met hors tension la machine virtuelle sélectionnée. Si la machine virtuelle est une machine virtuelle principale tolérante aux pannes, une ou plusieurs des machines virtuelles secondaires sont	N/A

Élément	Description	Champ de base de données
	alors mises hors tension également. • **Suspendre** : suspend (met en pause) l'exécution de la machine virtuelle sélectionnée. • **Reprendre** : reprend l'exécution d'une machine virtuelle suspendue. • **Réinitialiser** : réinitialise l'alimentation sur la machine virtuelle sélectionnée. Si la machine virtuelle est actuellement sous tension, cette action la met d'abord hors tension, puis sous tension. • **Arrêter le système d'exploitation invité** : envoie une commande au système d'exploitation client sur la machine virtuelle sélectionnée pour qu'il effectue un arrêt de tous les services. • **Redémarrer le système d'exploitation invité** : envoie une commande au système d'exploitation client sur la machine virtuelle sélectionnée pour qu'il effectue un redémarrage. **Tip:** **CONSEIL:** ces commandes sont toujours disponibles sur la page *Détails du périphérique*. Elles peuvent également figurer sur la page de liste *Appareils* du menu **Choisir une action** lorsque les actions en bloc sont activées pour les machines virtuelles. Cette option est désactivée par défaut. Pour l'activer, sur la page *Paramètres généraux*, sous *Actions en bloc autorisées*, cochez la case **Activer les actions de machine virtuelle en bloc**. Pour plus d'informations, voir Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation.	

Élément	Description	Champ de base de données
	Pour plus d'informations sur ces actions de machine virtuelle, voir la documentation de Hyper-V.	
Commandes d'appareil Chrome	Si votre environnement infogéré inclut un ou plusieurs appareils Chrome provisionnés, les commandes suivantes sont disponibles lorsque vous sélectionnez un appareil Chrome : • **Déplacer** : Déplace un appareil provisionné vers une autre unité organisationnelle. • **Désactiver** : Désactive un appareil provisionné. Vous pouvez utiliser cette commande si un appareil est perdu ou volé. • **Réactiver** : Active un appareil précédemment désactivé. • **Déprovisionner** : Supprime toutes les stratégies de provisionnement de l'appareil. Vous devez généralement le faire pour les appareils qui ne sont plus utilisés dans votre entreprise afin de ne plus avoir à les gérer. **Tip:** **CONSEIL:** ces commandes sont toujours disponibles sur la page *Détails du périphérique*. Elles peuvent également figurer sur la page de liste *Appareils* du menu **Choisir une action** lorsque les actions en bloc sont activées pour les machines virtuelles. Cette option est désactivée par défaut. Pour l'activer, sur la page *Paramètres généraux*, sous *Actions en bloc autorisées*, cochez la case **Activer les actions de Chrome OS en bloc**. Pour plus d'informations, voir Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation.	

Élément	Description	Champ de base de données
	Pour plus d'informations sur ces actions d'appareil Chrome, voir la documentation de Google.	
Commandes Microsoft Defender	Les conditions suivantes doivent être remplies pour qu'un appareil géré puisse accéder à ces commandes : • Appareil géré par un agent ou sans agent • Windows 10 ou version ultérieure, ou Windows Server 2016 ou version ultérieure • PowerShell est requis Les commandes suivantes sont disponibles : • **Effectuer une analyse rapide par Microsoft Defender** : analyse les emplacements où des programmes malveillants peuvent être enregistrés, tels que les clés de registre et les répertoires de démarrage Windows. • **Effectuer une analyse complète par Microsoft Defender** : commence par exécuter une analyse rapide suivie d'une analyse de tous les lecteurs fixes, amovibles et réseau, le cas échéant. • **Mettre à jour les signatures de Microsoft Defender** : met à jour les définitions de la protection contre les programmes malveillants. • **Activer Microsoft Defender** : active Microsoft Defender sur l'appareil sélectionné. • **Désactiver le trafic réseau** : désactive le trafic réseau vers et depuis l'appareil sélectionné.	

Élément	Description	Champ de base de données
	Tip: **CONSEIL:** Ces commandes sont également accessibles à partir de la page de liste *Appareils*, à partir du menu **Choisir une action** lorsque les actions en masse de Microsoft Defender sont activées. Cette option est désactivée par défaut. Pour l'activer, sur la page *Paramètres généraux*, sous *Actions en bloc autorisées*, cochez la case **Activer les actions de Microsoft Defender en bloc**. Pour plus d'informations, voir Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation.	

Groupe Données d'inventaire

Détails supplémentaires dans la section *Résumé*.

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
Matériel	Informations sur le matériel du périphérique. Si l'historique des modifications est activé pour cette section et que les informations de cette dernière ont été modifiées, le lien **Afficher les modifications** apparaît en regard de l'en-tête. Cliquez sur **Afficher les modifications** pour afficher uniquement les éléments qui ont été modifiés. Cliquez sur **Masquer les modifications** pour afficher tous les éléments.	
RAM totale	Quantité totale de mémoire vive (RAM) installée sur le périphérique.	RAM_TOTAL
RAM utilisée	Quantité de mémoire vive (RAM) utilisée sur le périphérique.	RAM_USED
RAM maximale	Quantité maximale de mémoire vive (RAM) pouvant être prise en charge par le périphérique.	RAM_MAX

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
Fabricant du système	Fabricant du périphérique.	CS_MANUFACTURER
Modèle de système	Modèle du périphérique.	CS_MODEL
ID CSP	Numéro de série du système.	CSP_ID_NUMBER
Marquage de l'actif	**Appareils Windows, Chrome et KACE MDM uniquement**. Marquage de l'actif BIOS d'un système. Un administrateur peut utiliser un utilitaire BIOS pour définir cette valeur sur le système.	ASSET_TAG
Domaine	Domaine Windows auquel le périphérique est associé.	CS_DOMAIN
Bus principal de la carte mère	Bus principal.	MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS
Bus secondaire de la carte mère	Bus périphérique.	MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS
Processeurs	Nombre de processeurs (CPU), type et fabricant.	PROCESSORS
Architecture	Architecture du système d'exploitation du périphérique, comme x86 ou x64.	SYS_ARCH
Périphérique virtuel	Permet d'identifier les périphériques qui sont virtuels, tels que ceux qui s'exécutent sur les plates-formes VMware. Ne s'affiche pas pour les périphériques physiques, comme les ordinateurs portables et les serveurs.	VIRTUAL
Module de plateforme sécurisée (TPM)	Sur les périphériques équipés du mircoprocesseur dédié TPM, affiche les spécifications et indique si TPM est autorisé et activé. Voir À propos de Dell Data Protection | Encryption (DDP|E) et des informations de chiffrement dans les détails sur le périphérique.	MACHINE_TPM
Périphérique Intel AMT	Sur les périphériques Windows Intel dotés de la technologie Intel AMT, affiche les informations sur la configuration.	INTEL_AMT

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
	Voir À propos des informations Intel AMT dans les détails sur le périphérique.	
Lecteurs de CD/DVD	Configuration des lecteurs de CD-ROM et DVD-ROM installés sur le périphérique.	CDROM_DEVICES
Périphériques audio	Informations sur les périphériques audio figurant sur le périphérique.	SOUND_DEVICES
Contrôleurs vidéo	Informations sur les contrôleurs vidéo figurant sur le périphérique.	VIDEO_CONTROLLERS
Moniteurs	Type et fabricant du moniteur relié au périphérique. Pour les périphériques virtuels, affiche les informations de surveillance si elles sont rapportées par le système d'exploitation.	MONITOR
Informations sur le support Apple	Lien vers la page de support d'Apple.	N/A
Version du SMC	Version du contrôleur de gestion de système du processeur du périphérique.	BIOS_NAME
Numéro de série	Numéro de série du périphérique.	BIOS_SERIAL_NUMBER
Version de la ROM d'amorçage	Version de la ROM d'amorçage ou du micrologiciel du périphérique.	BIOS_VERSION
Informations sur les services Dell	Informations sur le matériel Dell comprenant notamment le numéro de service, le type de système, la date de livraison, le pays et des informations sur la garantie. Cette section inclut également une colonne *Jours restants* indiquant le nombre de jours encore couverts par la garantie et la colonne *Dernière mise à jour* indiquant la dernière mise à jour des informations liées à la garantie. Pour mettre à jour les informations sur les services Dell, cliquez sur **Actualiser**.	DELL_WARRANTY
Nom du BIOS	Nom du BIOS.	BIOS_NAME
Version du BIOS	Version du BIOS.	BIOS_VERSION

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
Date de publication BIOS	Date à laquelle la version du BIOS a été publiée.	BIOS_DATE
Fabricant du BIOS	Fabricant du BIOS.	BIOS_MANUFACTURER
Description du BIOS	Description du BIOS.	BIOS_DESCRIPTION
Numéro de série du BIOS	Numéro de série du BIOS.	BIOS_SERIAL_NUMBER
Toner noir - Description	**Imprimantes uniquement**. Marque et modèle du toner noir.	
Toner noir - Niveau maximum	**Imprimantes uniquement**. Niveau maximum de la poudre du toner noir.	
Toner noir - Niveau actuel	**Imprimantes uniquement**. Niveau actuel de la poudre du toner noir. Si le toner n'est pas installé, un message s'affiche dans ce champ.	
Toner cyan - Description	**Imprimantes couleur uniquement**. Marque et modèle du toner cyan.	
Toner cyan - Niveau maximum	**Imprimantes couleur uniquement**. Niveau maximum de la poudre du toner cyan.	
Toner cyan - Niveau actuel	**Imprimantes couleur uniquement**. Niveau actuel de la poudre du toner cyan. Si le toner n'est pas installé, un message s'affiche dans ce champ.	
Toner magenta - Description	**Imprimantes couleur uniquement**. Marque et modèle du toner magenta.	
Toner magenta - Niveau maximum	**Imprimantes couleur uniquement**. Niveau maximum de la poudre du toner magenta.	
Toner Magenta - Niveau actuel	**Imprimantes couleur uniquement**. Niveau actuel de la poudre du toner magenta. Si le toner n'est pas installé, un message s'affiche dans ce champ.	

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
Toner jaune - Description	**Imprimantes couleur uniquement**. Marque et modèle du toner jaune.	
Toner jaune - Niveau maximum	**Imprimantes couleur uniquement**. Niveau maximum de la poudre du toner jaune.	
Toner jaune - Niveau actuel	**Imprimantes couleur uniquement**. Niveau actuel de la poudre du toner jaune. Si le toner n'est pas installé, un message s'affiche dans ce champ.	
Volume **n**	Type et taille du système de fichiers du disque dur et quantité d'espace disque utilisée sur le disque dur. Pour voir les modifications apportées à l'utilisation du disque, cliquez sur le lien **Afficher l'historique d'utilisation** dans ce champ. Ces informations sont mises à jour lorsque l'utilisation varie de 5 % Il existe une entrée pour chaque volume.	MACHINE_DISKS
Informations sur les services Lenovo	**Périphériques Lenovo uniquement**. Informations sur le périphérique Lenovo sélectionné. Cette section est remplie lorsque vous indiquez les clés API du fabricant sur la page *Paramètres généraux*. Pour plus d'informations, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé.	
	Produit : nom du périphérique Lenovo sélectionné.	PRODUCT
	Date d'achat : date à laquelle le périphérique Lenovo sélectionné a été acheté.	PURCHASED
	Date d'expédition : date à laquelle le périphérique Lenovo sélectionné a été expédié.	SHIPPED
	Sous garantie : indique si le périphérique Lenovo sélectionné est couvert par la garantie (*Oui* ou *Non*).	IN_WARRANTY

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
	Pays : pays où l'imprimante Lenovo sélectionnée a été achetée.	COUNTRY
	URL de mise à niveau : adresse URL contenant des informations de mise à niveau.	UPGRADE_URL
	Dernière mise à jour : Horodatage de la dernière mise à jour des informations sur le périphérique.	
	ID : ID de garantie.	ID
	Type : type de garantie : *INCONNU*, *DE BASE*, *MISE À NIVEAU*, *PROLONGÉE* ou *INSTANTANÉE*.	TYPE
	Date de début : date de début de garantie.	START_DATE
	Date de fin : date de fin de garantie.	END_DATE
	Nom : nom de la garantie.	
	Description : description de la garantie, selon le cas.	DESCRIPTION
Imprimantes	Imprimantes configurées sur le périphérique.	PRINTERS
Interfaces réseau	Le type d'interface réseau, tel que carte Ethernet ou adaptateur Bluetooth, et des détails comme l'adresse IP, si le protocole DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) est activé ou désactivé pour l'adresse IPv4 associée (Internet Protocol version 4).	MACHINE_NICS
Données SNMP	Résultats d'une présentation SNMP complète des données dans la MIB (base d'information pour la gestion du réseau) sur un périphérique, si vous avez défini le type de découverte de périphérique *Authentifié* pour effectuer une présentation complète. Cette section n'apparaît pas si la découverte a été	

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
	effectuée à l'aide d'une méthode BulkGET.	
Adresse MAC	Adresse MAC sans fil du périphérique.	MAC_ADDRESS
DHCP	Indicateur permettant de déterminer si le protocole DHCP est activé pour l'adresse IPv4 associée à cette interface réseau.	
Configuration de l'hôte IPv6	Liste contenant une ou plusieurs adresses IPv6 (Internet Protocol version 6) disponibles sur l'interface réseau. Pour chaque élément répertorié, cette section affiche son adresse IPv6 complète et le nombre de bits dans le préfixe de l'adresse IPv6. Un préfixe IPv6 comprend généralement 64 bits.	
Nom d'hôte DNS	Nom d'hôte associé à cette interface réseau.	
Wi-Fi	**Périphériques KACE MDM uniquement**. Adresse IP ou MAC du périphérique.	
SE Chrome	Informations relatives à Chrome. **REMARQUE:** les valeurs Chrome figurent dans le tableau MACHINE_CHROMEOS_DETAIL, pas dans le tableau MACHINE.	N/A
ID d'API du répertoire	ID unique du périphérique Chrome.	DEVICE_ID
État	État du périphérique Chrome : ACTIVE, DEPROVISIONED, INACTIVE, RETURN_APPROVED, RETURN_REQUESTED, SHIPPED, UNKNOWN.	STATUS
Date de fin du support	Date finale de prise en charge du périphérique. Celle-ci est applicable uniquement aux périphériques achetés directement par l'intermédiaire de Google.	SUPPORT_END_DATE

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
Utilisateur personnalisé	Utilisateur du périphérique tel que noté par l'administrateur.	ANNOTATED_USER
Emplacement personnalisé	Adresse ou emplacement du périphérique tels que notés par l'administrateur.	ANNOTATED_LOCATION
Numéro de commande	Numéro de commande du périphérique. Seuls les périphériques achetés directement par Google ont un numéro de commande.	ORDER_NUMBER
Version de Chrome	Version du système d'exploitation du périphérique Chrome.	OS_VERSION
Version de la plate-forme	Version de plate-forme du périphérique Chrome.	PLATFORM_VERSION
Version du micrologiciel	Version de micrologiciel du périphérique Chrome.	FIRMWARE_VERSION
Mode de démarrage	Mode de démarrage du périphérique.	BOOT_MODE
Unité organisationnelle	Chemin d'accès parent complet avec le nom de l'unité organisationnelle Google associé au périphérique.	ORG_UNIT_PATH
Expiration de la mise à jour automatique	Date et heure jusqu'à laquelle l'appareil reçoit les mises à jour automatiques.	AUTO_UPDATE_EXPIRATION
Informations de contact de l'appareil mobile	Informations issues des périphériques gérés par KACE Mobile Device Manager (KMDM) et Workspace ONE®	N/A
UDID	Identifiant unique d'un périphérique. Pour les périphériques iOS uniquement.	UDID
Micrologiciel du modem	Version de micrologiciel du périphérique mobile.	FIRMWARE_VERSION
Type de périphérique	**Périphériques DMM uniquement**. Type d'appareil mobile. Par exemple, les iPhone, iPad, iPod, les téléphones et les tablettes Android.	DEVICE_TYPE

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
ICCID	**Périphériques KACE MDM et DMM uniquement**. Numéro de série unique pour la carte SIM du périphérique.	ICCID
IMEI	**Périphériques KACE MDM et DMM uniquement**. Numéro IMEI (International Mobile Equipment Identity) du périphérique.	IMEI
Itinérance vocale activée	**Téléphones Android KACE MDM uniquement**. Indicateur permettant de déterminer si l'itinérance vocale est activée pour le téléphone Android KACE MDM sélectionné.	VOICE_ROAMING_ENABLED
Itinérance des données activée	**Téléphones Android KACE MDM uniquement**. Indicateur permettant de déterminer si l'itinérance des données est activée pour le téléphone Android KACE MDM sélectionné.	DATA_ROAMING_ENABLED
MEID	**Périphériques KACE MDM uniquement**. Identifiant d'équipement mobile. Il s'agit de l'identifiant unique du périphérique mobile sélectionné.	MEID
Numéro de téléphone	**Périphériques DMM uniquement**. Numéro de téléphone associé au périphérique.	PHONE_NUMBER
Opérateur mobile	**Périphériques KACE MDM et DMM uniquement**. Opérateur du réseau mobile.	CARRIER
Adresse MAC Bluetooth	**Périphériques DMM uniquement**. Adresse du contrôle d'accès réseau pour Bluetooth sur le périphérique.	BLUETOOTH_MAC
Niveau de la batterie	**Périphériques KACE MDM et DMM uniquement**. Charge de batterie lors de la dernière mise à jour, en pourcentage.	BATTERY_LEVEL
Dernier enregistrement	Horodatage de la dernière mise à jour des informations sur le périphérique.	LAST_CHECK_IN

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
Heure de la dernière inscription	Date et heure auxquelles le périphérique a été inscrit pour la dernière fois auprès de la console d'administration Google.	LAST_ENROLLMENT_TIME
Inscrit	**Périphériques KACE MDM et Workspace ONE uniquement**. Date et heure auxquelles le périphérique a été inscrit pour la dernière fois auprès de la console KACE MDM ou Workspace ONE.	IS_ENROLLED
Supervisé	**Périphériques iOS KACE MDM uniquement**. Indicateur permettant de déterminer si le périphérique iOS KACE MDM sélectionné est supervisé. C'est le plus haut niveau de contrôle sur un périphérique iOS.	IS_SUPERVISED
Mode perdu	**Périphériques supervisés KACE MDM et AirWatch uniquement**. Indicateur permettant de déterminer si le périphérique iOS KACE MDM sélectionné est en mode perdu. Le mode perdu empêche un appareil d'être déverrouillé par un tiers.	IS_LOST
Chiffré	**Périphériques KACE MDM uniquement**. Indicateur permettant de déterminer si le périphérique iOS KACE MDM sélectionné est en mode chiffré.	IS_ENCRYPTED
Service de localisation activé	**Périphériques iOS KACE MDM uniquement**. Indicateur permettant de déterminer si le service de localisation est activé pour le périphérique iOS KACE MDM sélectionné. Ce service récupère les informations de localisation du périphérique, si celui-ci répond.	LOCATOR_SERVICE_ENABLED
Verrouillage de l'activation activée	**Périphériques iOS KACE MDM uniquement**. Indicateur permettant de déterminer si le verrouillage de l'activation est activé sur le périphérique iOS KACE MDM sélectionné. Cette fonction empêche toute autre personne d'utiliser un périphérique iOS s'il est perdu ou volé.	ACTIVATION_LOCK_ENABLED

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
Associé à une racine	**Périphériques Android KACE MDM uniquement**. Indicateur permettant de déterminer si le système d'exploitation du périphérique Android KACE MDM sélectionné est déverrouillé.	IS_ROOTED
Conforme	**Périphériques Workspace ONE uniquement**. Indique si le périphérique répond aux règles de conformité préconfigurées Workspace ONE.	IS_COMPLIANT
Réseau mobile actuel	**Périphériques Workspace ONE uniquement**Le nom du réseau mobile associé au périphérique Workspace ONE.	N/A
Code de contournement du verrouillage d'activation	**Périphériques gérés par DEP iOS KACE MDM uniquement**. Code de contournement pouvant être utilisé comme mot de passe du périphérique lorsque le verrouillage d'activation est activé.	ACTIVATION_LOCK_BYPASS_CODE
Autoriser le verrouillage d'activation supervisé	**Périphériques gérés par DEP iOS KACE MDM uniquement**. Indique si le verrouillage d'activation est activé pour le périphérique. Le verrouillage d'activation permet aux utilisateurs d'ignorer le mot de passe et de se connecter au périphérique avec le code de contournement du verrouillage d'activation.	ACTIVATION_LOCK_ALLOWED
Géré DEP	**Périphériques iOS KACE MDM uniquement**. Indique si le périphérique est géré par le programme d'inscription des appareils Apple (DEP).	IS_DEP_MANAGED
Profil DEP	**Périphériques gérés par DEP iOS KACE MDM uniquement**. Nom du profil DEP à associer au périphérique.	DEP_PROFILE
Profil DEP attribué par	**Périphériques gérés par DEP iOS KACE MDM uniquement**. Nom du compte d'utilisateur ayant attribué le profil DEP au périphérique.	DEP_ASSIGNED_BY
Date d'attribution du profil DEP	**Périphériques gérés par DEP iOS KACE MDM uniquement**.	DEP_ASSIGNED_DATE

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
	Date à laquelle le profil DEP a été attribué au périphérique.	
État du profil DEP	**Périphériques gérés par DEP iOS KACE MDM uniquement**. État de gestion du périphérique : • **Attribué** : le DEP Apple a reçu un profil et celui-ci est prêt à être attribué au périphérique. • **Vide** : aucun profil n'est attribué au périphérique. • **Répercuté** : un profil a été fourni au périphérique activé. • **Retiré** : un profil a été attribué au périphérique mais a été retiré. Lorsque le périphérique sera réactivé, KACE MDM ne gèrera plus ce périphérique.	DEP_PROFILE_STATUS
Périphérique configuré	**Périphériques gérés par DEP iOS KACE MDM uniquement**.	IS_DEP_CONFIGURED
Ne pas déranger	Indique si le périphérique est en mode Ne pas déranger.	DO_NOT_DISTURB_ENABLED
ID de périphérique Exchange	ID Microsoft Exchange attribué au périphérique.	EAS_DEVICE_ID
Première inscription	Date à laquelle le périphérique a été inscrit dans KACE MDM.	ENROLLMENT_DATE
ICloud activé	**Périphériques iOS KACE MDM uniquement**. Indique si le Cloud est activé sur les périphériques.	ICLOUD_ENABLED
Dernière sauvegarde iCloud	**Périphériques iOS KACE MDM uniquement**. Date à laquelle Apple iCloud a été sauvegardé pour la dernière fois sur le périphérique.	ICLOUD_LAST_BACKUP
Connecté à iTunes	**Périphériques iOS KACE MDM uniquement**. Indique si le périphérique est connecté à iCloud.	IS_ITUNES_ACCOUNT_ACTIVE
Reçu par Wi-Fi	**Périphériques Android KACE MDM uniquement**. Nombre d'octets reçus par le périphérique via un réseau Wi-Fi.	WIFI_BYTES_RECV

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
Envoyé par Wi-Fi	**Périphériques Android KACE MDM uniquement**. Nombre d'octets envoyés par le périphérique via un réseau Wi-Fi.	WIFI_BYTES_SENT
Reçu par WWAN	**Périphériques Android KACE MDM uniquement**. Nombre d'octets reçus par le périphérique via un réseau mobile.	WWAN_BYTES_RECV
Envoyé par WWAN	**Périphériques Android KACE MDM uniquement**. Nombre d'octets envoyés par le périphérique via un réseau mobile.	WWAN_BYTES_SENT
Agent	Informations relatives à l'agent.	N/A
Version de l'agent	Numéro de version de l'agent KACE installé sur le périphérique.	CLIENT_VERSION
Connecté	Heure à laquelle le service AMP du périphérique s'est connecté à l'appliance.	CONNECT_TIME
Déconnecté(es)	En cas de déconnexion, heure à laquelle le service AMP du périphérique s'est déconnecté de l'appliance.	DISCONNECT_TIME
ID KACE	Chaîne de caractères utilisée pour identifier le périphérique dans la base de données de l'appliance.	KUID
ID de base de données	Numéro unique utilisé pour identifier le périphérique dans la base de données de l'appliance.	ID
Entrée manuelle	Champ qui indique que des données d'inventaire ont été ajoutées manuellement lors d'un téléchargement via WSAPI ou au format XML.	MANUAL_ENTRY
Type d'entrée du périphérique	Champ qui indique comment le périphérique est géré : *Périphérique de l'agent*, *Périphérique sans agent* ou *Enregistrement saisi manuellement*. Cliquez sur **Modifier** pour modifier les protocoles de connexion.	N/A

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
Dernier inventaire	Heure du rapport d'inventaire le plus récent.	LAST_INVENTORY
Dernière synchronisation	Pour les périphériques gérés par un agent, heure à laquelle le périphérique s'est enregistré pour la dernière fois auprès de l'appliance. Pour les périphériques sans agent, heure à laquelle l'appliance s'est connectée pour la dernière fois au périphérique afin de collecter l'inventaire.	LAST_SYNC
Dernière mise à jour de l'agent	Heure de la dernière mise à jour de l'agent KACE, le cas échéant.	LAST_CLIENT_UPDATE
Tâches Konductor	État des tâches en cours d'exécution, ou dont l'exécution est planifiée, sur des appareils infogérés par l'agent. Cette section affiche les informations suivantes sur chaque tâche : • **Type de tâche** : Le type de tâche. Selon la configuration de l'appliance, les types de tâches peuvent inclure alertes, inventaire, kbot, échec du téléchargement et mises à jour du script. • **Heure de début** : Heure de début de la tâche. • **Terminé** : Heure de fin de la tâche. • **Prochaine planification** : Heure de la prochaine exécution planifiée. • **Délai d'expiration** : Limite de temps pour l'exécution de la tâche. • **Priorité** : importance ou classement de la tâche. Ces informations sont également affichées sur la page de liste *Tâches de l'agent*. Pour plus d'informations, voir Afficher les tâches de l'agent.	N/A
Quarantaine	Informations relatives à l'authentification de l'agent KACE.	N/A
Enregistrement de quarantaine	Lien vers les détails de quarantaine de cet agent.	KUID

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
	Pour plus d'informations, voir Enregistrement de l'agent KACE sur l'appliance.	
Heure d'approbation	Date et heure d'authentification de l'agent KACE par l'appliance.	APPROVED_TIME
Jeton utilisé	Si l'agent KACE a utilisé un jeton pour s'enregistrer auprès de l'appliance, ce champ contient le nom du jeton et un lien vers les détails du jeton.	TOKEN_ID
Approuvé par	Si l'agent KACE s'est connecté à l'appliance après avoir obtenu l'accès de l'administrateur de l'appliance, ce champ contient le nom de l'utilisateur administratif qui a approuvé la connexion de l'agent.	APPROVED_BY
Utilisateur	Informations relatives à l'utilisateur du périphérique.	N/A
Utilisateur connecté	Utilisateur actuellement connecté au périphérique. Cette entrée inclut le nom d'utilisateur et le domaine auquel l'utilisateur appartient.	USER_LOGGED
Nom complet de l'utilisateur	Nom complet de l'utilisateur propriétaire du périphérique.	USER_FULLNAME
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur actuel.	USER_NAME
Domaine de l'utilisateur	Domaine auquel l'utilisateur appartient.	USER_DOMAIN
Système d'exploitation	Informations sur le système d'exploitation du périphérique.	N/A
Nom	Système d'exploitation du périphérique tel que Windows, MacOSX ou Linux.	OS_NAME
Service Pack	Le numéro de version du Service Pack (Windows ou SUSE Linux Enterprise Server uniquement).	SERVICE_PACK
Version du système d'exploitation	Numéro de version du système d'exploitation.	OS_VERSION

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
Version de l'édition du système d'exploitation	Numéro de version du système d'exploitation.	OS_BUILD
Numéro	Numéro du système d'exploitation.	OS_NUMBER
Architecture du système d'exploitation	Architecture du système d'exploitation du périphérique, comme x86 ou x64.	OS_ARCH
Domaine	Domaine Windows auquel le périphérique est associé.	CS_DOMAIN
Date d'installation du système d'exploitation	Date à laquelle le système d'exploitation a été installé.	OS_INSTALLED_DATE
Dernier démarrage	Laps de temps qui s'est écoulé depuis que le système d'exploitation s'exécute.	LAST_REBOOT
Durée d'activité depuis le dernier redémarrage	Laps de temps écoulé depuis que le périphérique a redémarré.	UPTIME
Répertoire système	Emplacement du répertoire système.	SYSTEM_DIRECTORY
Taille du registre	Taille du registre.	REGISTRY_SIZE
Taille max. du registre	Taille maximale du registre.	REGISTRY_MAX_SIZE
Taille du fichier d'échange	Taille actuelle du fichier d'échange Windows.	PAGEFILE_SIZE
Taille max. du fichier d'échange	Taille maximale du fichier d'échange Windows.	PAGEFILE_MAX_SIZE
Version du IE	Version d'Internet Explorer installée sur le périphérique.	IE_VERSION
Version d'Edge	Version de Microsoft Edge installée sur le périphérique.	EDGE_VERSION
État WMI	État du service WMI (Windows Management Instrumentation) (périphériques Windows uniquement).	WMI_STATUS
Chiffrement de lecteurs	Informations sur le chiffrement si un client DDP|E a été installé sur un périphérique, ainsi que BitLocker ou FileVault2. Voir À propos de Dell Data Protection | Encryption (DDP|	

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
	E) et des informations de chiffrement dans les détails sur le périphérique.	
Résumé du chiffrement de lecteurs	Identifie la technologie du chiffrement en place, et indique si le chiffrement est activé.	N/A
Dell Data Protection | Encryption (DDP|E)	Informations sur l'état et la configuration de DDP|E.	N/A
BitLocker	Informations sur l'état et la configuration de Windows BitLocker.	N/A
FileVault	Informations sur l'état et la configuration de Mac OS X FileVault 2.	N/A
Emplacement	Informations provenant des périphériques gérés par Workspace ONE ou KACE MDM Cloud.	
Adresse	Rue où se trouve l'appareil sélectionné.	STREET_ADDRESS
Ville	Ville où se trouve l'appareil sélectionné.	LOCALITY
État/Province	État ou province où se trouve l'appareil sélectionné.	REGION
Pays	Pays dans lequel se trouve l'appareil.	COUNTRY
Latitude	La latitude du périphérique détecté pendant la dernière mise à jour.	LATITUDE
Longitude	La longitude du périphérique détecté pendant la dernière mise à jour.	LONGITUDE
Dernière mise à jour	Horodatage de la dernière mise à jour des informations sur le périphérique.	LAST_UPDATE
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.	NOTES
Machines virtuelles	Lorsqu'un hôte ESXi ou un serveur Hyper-V est sélectionné,	

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
	ce groupe répertorie les machines virtuelles associées au périphérique sélectionné. Certaines des informations de cette liste sont uniquement disponibles si les outils VMware ou les services d'intégration Microsoft sont installés sur les machines virtuelles. Si certaines colonnes ne sont pas remplies, cela peut être dû à l'absence d'outils VMware ou de services d'intégration Microsoft.	
Nom	Le nom de la machine virtuelle.	NAME
Nom d'hôte	Le nom hôte attribué à la machine virtuelle. Si une machine virtuelle est déjà provisionnée par l'agent KACE, son nom s'affiche dans cette colonne sous la forme d'un lien hypertexte. Lorsque vous cliquez sur ce lien, la page est mise à jour afin d'afficher des détails de périphérique pour la machine virtuelle configurée.	HOSTNAME
Adresse IP	L'adresse IP principale attribuée à la machine virtuelle.	IP
État	Indique si la machine virtuelle est en cours d'exécution. Valeurs possibles : • **0 – Running** : la machine virtuelle s'exécute normalement. • **1 – Shutting down** : la machine virtuelle possède une commande d'arrêt en attente. • **2 – Resetting** : la machine virtuelle possède une commande de réinitialisation en attente. • **3 – Pending standby** : la machine virtuelle possède une commande de veille en attente. • **4 – Not running** : la machine virtuelle n'est pas en cours d'exécution. • **5 – Unknown** : les informations sur la machine	MACHINE_VIRTUAL_STATE

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
	virtuelle ne sont pas disponibles.	
État	L'état de la machine virtuelle. Valeurs possibles : • **0 – OK** : pas de problème. • **1 – Warning** : problème possible. • **2 – Error : problème avéré**. • **3 – Unknown** : l'état est inconnu.	MACHINE_VIRTUAL_STATUS
Version du matériel	La version du matériel d'une machine virtuelle reflète les fonctionnalités matérielles virtuelles prises en charge par ladite machine virtuelle.	HARDWARE_VERSION
Hyperviseurs	Lorsqu'un environnement vCenter ou SCVMM est sélectionné, ce groupe liste les hyperviseurs gérés par vCenter ou SCVMM.	
Nom d'hôte	Le nom d'hôte attribué à l'hôte ESXi ou au serveur Hyper-V. Si un périphérique ESXi ou Hyper-V est déjà ajouté à l'inventaire, son nom s'affiche dans cette colonne sous la forme d'un lien hypertexte. Lorsque vous cliquez sur ce lien, la page est mise à jour afin d'afficher des détails de périphérique pour le périphérique sélectionné.	N/A
Plate-forme	Plate-forme et version de l'hyperviseur ESXi ou Hyper-V associé.	PLATFORM
Adresse IP	L'adresse IP attribuée à l'hôte ESXi.	N/A
Machines virtuelles	Nombre de machines virtuelles sur l'hyperviseur ESXi ou Hyper-V.	N/A
Numéro de série du système	Numéro de série de l'appareil hébergeant l'hyperviseur ESXi ou Hyper-V.	N/A
État	L'état de l'hôte ESXi.	N/A

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
Informations sur le déploiement SDA	Lorsque vous sélectionnez un périphérique déployé à partir de KACE System Deployment Appliance (SDA), ce groupe affiche les détails du déploiement.	
Heure du déploiement	Heure à laquelle le déploiement a été réalisé avec succès.	SDA_DEPLOYMENT_TIME
Type de déploiement	Type de déploiement, tel que l'installation par script, l'image système ou le déploiement personnalisé.	SDA_DEPLOYMENT_TYPE
Nom du déploiement	Nom du déploiement, tel que spécifié dans l'appliance KACE SDA.	SDA_DEPLOYMENT_NAME
URL du déploiement	URL du déploiement dans l'appliance KACE SDA associée.	SDA_DEPLOYMENT_URL
ID du déploiement	ID du déploiement dans l'appliance KACE SDA.	SDA_SCRIPTED_INSTALLATION_ID
Nom du SDA	Nom d'hôte ou adresse IP de l'appliance KACE SDA	SDA_NAME
URL SDA	URL de l'appliance KACE SDA.	SDA_URL
Batteries	Ce groupe affiche des informations sur la batterie pour les périphériques Windows, Linux et MacOS infogérés de l’agent et sans agent.	
Charge	Le pourcentage de la capacité actuelle de la batterie.	CHARGE_PERCENT
Composition chimique	**Périphériques Windows et Linux uniquement**. Le type de batterie, tel que Lithium Ion, etc.	CHEMISTRY
Capacité actuelle (mWh)	La capacité actuelle de la batterie.	CURRENT_CAPACITY
Capacité théorique (mWh)	La capacité maximale d’origine de la batterie.	DESIGN_CAPACITY
Capacité en pleine charge (mWh)	La capacité maximale actuelle de la batterie. Cette valeur décline avec le temps.	FULL_CHARGE_CAPACITY

Section ou Élément	Description	Champ de base de données
Intégrité (%)	Le pourcentage de la capacité actuelle de la batterie par rapport à sa capacité maximale théorique.	HEALTH_PERCENT
Manufacturer	Le fabricant de la batterie.	MANUFACTURER
Nom	Le nom ou le modèle de la batterie.	NAME
Branchée	Indique si la batterie est actuellement branchée à une source d'alimentation.	PLUGGED_IN
Nombre de recharges	**Périphériques MacOS uniquement**. Le nombre de fois que la batterie a été rechargée.	RECHARGE_COUNT
Numéro de série	Le numéro de série de la batterie.	SERIAL
Temps restant (minutes)	Le nombre de minutes après lequel la batterie se décharge. Lorsque la batterie est branchée, ce champ est vide.	TIME_REMAINING

Groupe Logiciel

Informations sur les applications installées sur le périphérique, notamment sur l'application des correctifs, les processus en cours d'exécution et les programmes de démarrage.

Section	Description	Champ de base de données
Programmes installés	Liste des logiciels installés sur le périphérique. Si l'historique des modifications est activé pour cette section et que les informations de cette dernière ont été modifiées, le lien **Afficher les modifications** apparaît en regard de l'en-tête. Cliquez sur **Afficher les modifications** pour afficher uniquement les éléments qui ont été modifiés. Cliquez sur **Masquer les modifications** pour afficher tous les éléments.	N/A
Logiciels découverts	Les applications de type Découvert sont les exécutables présents dans l'inventaire de l'appliance qui correspondent aux définitions des applications présentes dans le catalogue de logiciels. Vous pouvez activer la mesure de l'utilisation des suites et des applications de	N/A

Section	Description	Champ de base de données
	type Découvert, leur attribuer la mention Non autorisé ainsi que des informations sur la licence. Vous pouvez également exporter la liste des applications de type Découvert au format CSV. Vous pouvez uniquement exporter la liste des applications de type Découvert, la liste des applications de type Non catalogué et la liste des applications de type Catalogue local. Vous ne pouvez pas exporter l'ensemble du catalogue de logiciels.	
Logiciels mesurés	Applications pour lesquelles la mesure de l'utilisation a été activée.	N/A
Champs d'inventaire personnalisés	Liste des champs d'inventaire personnalisé créés pour le périphérique, ainsi que les noms des champs et leur valeur.	N/A
Fichiers téléchargés	Liste des fichiers qui ont été téléchargés vers l'appliance depuis le périphérique à l'aide de l'action de script *Télécharger un fichier*.	N/A
Correctifs consignés comme étant installés dans l'inventaire des logiciels	Correctifs Microsoft installés sur le périphérique. Si l'historique des modifications est activé pour cette section et que les informations de cette dernière ont été modifiées, le lien **Afficher les modifications** apparaît en regard de l'en-tête. Cliquez sur **Afficher les modifications** pour afficher uniquement les éléments qui ont été modifiés. Cliquez sur **Masquer les modifications** pour afficher tous les éléments.	N/A
Processus en cours d'exécution	Liste des processus s'exécutant sur le périphérique. Si l'historique des modifications est activé pour cette section et que les informations de cette dernière ont été modifiées, le lien **Afficher les modifications** apparaît en regard de l'en-tête. Cliquez sur **Afficher les modifications** pour afficher	N/A

Section	Description	Champ de base de données
	uniquement les éléments qui ont été modifiés. Cliquez sur **Masquer les modifications** pour afficher tous les éléments.	
Programmes de démarrage	Liste des programmes de démarrage exécutés sur le périphérique. Si l'historique des modifications est activé pour cette section et que les informations de cette dernière ont été modifiées, le lien **Afficher les modifications** apparaît en regard de l'en-tête. Cliquez sur **Afficher les modifications** pour afficher uniquement les éléments qui ont été modifiés. Cliquez sur **Masquer les modifications** pour afficher tous les éléments.	N/A
Services	Liste des services fonctionnant sur le périphérique. Si l'historique des modifications est activé pour cette section et que les informations de cette dernière ont été modifiées, le lien **Afficher les modifications** apparaît en regard de l'en-tête. Cliquez sur **Afficher les modifications** pour afficher uniquement les éléments qui ont été modifiés. Cliquez sur **Masquer les modifications** pour afficher tous les éléments.	N/A

Groupe Activités

Informations sur les actions à exécuter sur le périphérique.

Section	Description	Champ de base de données
Surveillance	Informations relatives à la surveillance des serveurs, si celle-ci est activée et si le système d'exploitation du périphérique est pris en charge. Si le système d'exploitation du périphérique n'est pas pris en charge, un message s'affiche pour l'indiquer. Si le périphérique peut faire l'objet d'une surveillance mais que cette option n'est pas activée, le bouton **Activer la surveillance** apparaît.	N/A

Section	Description	Champ de base de données
Active/Suspendue	Indique si la surveillance est active pour ce périphérique.	N/A
Profils	Profils de critères d'alertes attribués à ce périphérique.	N/A
Fenêtres de maintenance	Fenêtres de maintenance attribuées à ce périphérique.	N/A
Niveau/Alerte	Alertes actives pour ce périphérique, avec des icônes indiquant le niveau de l'alerte.	N/A
Étiquettes	Étiquettes attribuées au périphérique. Les étiquettes permettent d'organiser et de classer l'inventaire et les actifs.	N/A
Installations infogérées ayant échoué	Liste des installations infogérées dont l'installation a échoué. Pour accéder aux informations relatives aux installations infogérées, cliquez sur le lien **Détails sur l'installation infogérée**.	N/A
Liste des installations infogérées	Liste des installations infogérées planifiées pour être envoyées au périphérique lors de sa prochaine connexion à l'appliance.	N/A
Tickets du Service Desk	Liste des tickets associés au périphérique. Il peut s'agir de tickets assignés au propriétaire du périphérique ou de tickets émis par le propriétaire du périphérique. Pour afficher les détails d'un ticket, cliquez sur l'ID du ticket (par exemple, TICK:0032).	N/A
Configurations d'inventaire SNMP	Liste des configurations d'inventaire SNMP associées au périphérique. Pour accéder aux détails des configurations, ou pour ajouter des configurations, cliquez sur **Gérer les configurations SNMP associées**.	N/A

Groupe Sécurité

Informations sur les vulnérabilités des correctifs et des périphériques.

Section	Description	Champ de base de données
Détection des correctifs/État de déploiement	Liste des correctifs détectés et déployés sur le périphérique. Si des applications de correctifs ont été lancées mais ont abouti à un échec, vous pouvez cliquer sur **Réinitialiser les tentatives** pour revenir au nombre maximal de tentatives autorisé.	N/A
Liste des niveaux de menace 5	Menaces potentiellement dangereuses pour les applications, les processus, les éléments de démarrage ou les services disponibles sur le périphérique.	N/A
État de la mise à jour des fonctionnalités Windows	Liste des tâches de mise à jour des fonctionnalités Windows détectées et déployées sur l'appareil. Si vous avez tenté d'exécuter des mises à jour mais qu'elles ont échoué, vous pouvez cliquer sur **Réinitialiser les tentatives** pour revenir au nombre maximal de tentatives autorisé.	
Informations sur le référentiel de packages Linux	Une liste d'URL vers les référentiels de package Linux associés au périphérique.	N/A
État des mises à niveau de package Linux	Liste des correctifs détectés et déployés sur le périphérique. Si des applications de correctifs ont été lancées mais ont abouti à un échec, vous pouvez cliquer sur **Réinitialiser les tentatives** pour revenir au nombre maximal de tentatives autorisé.	N/A
Microsoft Defender	Liste des composants de Microsoft Defender et de leurs propriétés, notamment le résumé, le logiciel anti-programme malveillant, le logiciel anti-espion, l'antivirus, l'inspection antivirus du réseau, la protection en temps réel et la protection contre les altérations.	N/A
Historique des menaces Microsoft Defender	Liste des menaces détectées par Microsoft Defender. Pour chaque menace, la liste affiche son nom, la date et l'heure de sa première détection, la gravité, si la menace	N/A

Section	Description	Champ de base de données
	est mise en quarantaine et si la menace est lancée et active. Pour plus de détails, cliquez sur une menace. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, vous pouvez consulter la catégorie, le type, l'état de lancement et la source de détection de la menace ainsi que les fichiers affectés.	

Groupe Dell Command | Monitor

Données d'inventaire supplémentaires sur les systèmes client Dell sélectionnés utilisant Dell Command | Monitor.

Section	Description	Champ de base de données
Alertes	Entrées de journal DCM. Celles-ci peuvent indiquer des erreurs matérielles détectées par le micrologiciel.	N/A
Matériel	Informations collectées incluant les caractéristiques détaillées de la batterie et les données d'utilisation, la présence et la configuration du processeur de service, l'inventaire de la mémoire et les moniteurs Dell connectés.	N/A

Pour les classes et les propriétés interrogées par l'appliance à l'aide de Dell Command | Monitor, voir .

Groupe Mises à jour Dell

Informations relatives aux mises à jour et à l'inventaire (pour les périphériques Dell uniquement).

Section	Description	Champ de base de données
État de détection/déploiement des mises à jour Dell	Une liste des mises à jour Dell détectées et déployées sur le périphérique, ainsi que les planifications associées. Si vous avez tenté d'exécuter des mises à jour mais qu'elles ont échoué, vous pouvez cliquer sur **Réinitialiser les tentatives** pour revenir au nombre maximal de tentatives autorisé.	N/A

Journaux et groupe de diagnostics

Informations sur les enregistrements de l'appliance.

- **Journaux du service de gestion** : le rôle principal du service de gestion de l'appliance consiste à exécuter les KScripts hors ligne. Les journaux du service de gestion indiquent les étapes effectuées par le service de gestion
- Pour exécuter les KScripts hors ligne. Ces étapes comprennent les téléchargements de dépendances et la validation du fichier KBOTS. Toute erreur d'exécution des KScripts hors ligne est consignée dans les journaux du service de gestion.
- **Journaux d'amorce** : l'appliance envoie une demande d'amorce pour obtenir les données d'inventaire d'un périphérique s'enregistrant pour la première fois. Les journaux liés à cette demande sont affichés dans les journaux d'amorce.
- **Journaux poste client** : l'appliance envoie régulièrement une demande à l'agent pour obtenir des informations d'inventaire. Un script s'exécute sur le périphérique, puis envoie les informations d'inventaire à l'appliance et l'inventaire est téléchargé vers l'appliance. Les journaux de l'agent affichent ces actions.
- **Module de mise à jour de script** : une demande est régulièrement transmise à partir du périphérique pour obtenir les informations les plus récentes relatives aux modifications des KScripts hors ligne. Le module de mise à jour de script affiche ces informations.
- **Messages d'état de l'inventaire sans agent** : le journal affiche des messages relatifs à la collecte et à l'envoi de données d'inventaire à partir de périphériques gérés sans agent.

Section	Description	Champ de base de données
Journaux de l'agent	Journaux de l’agent KACE.	N/A
Fichiers de diagnostic de l’agent	Fichiers téléchargés en sélectionnant **Choisir une action** > **Télécharger les fichiers de l’agent** sur cette page.	N/A
Journaux d'installation de la console utilisateur	Détails sur les packages de la **Console utilisateur** installés sur l’appareil.	N/A
Journaux de script	Scripts tels que les scripts de stratégie de configuration qui ont été exécutés sur le périphérique, ainsi que l'état disponible des éventuels scripts en cours.	N/A
Données des fichiers log des appareils côté serveur	Entrées de journal pour l’appareil sélectionné. Cette section présente les cinq dernières entrées de chaque journal associé, ce qui vous permet de dépanner les problèmes existants.	N/A
Activité de l’appareil	**Appareils Chrome uniquement**. Cela indique la date à laquelle le périphérique a été actif pour la dernière fois, la durée d’activité et l’historique des activités. Chaque entrée de l’historique des activités	N/A

Section	Description	Champ de base de données
	indique la date et la durée de chaque session utilisateur.	

Groupe Actif

Cette section affiche les détails de l'actif associé au périphérique. Cliquez sur le lien **Modifier cet actif** pour modifier les informations de l'actif.

Section	Description	Champ de base de données
Infos sur les actifs	Détails tels que la date et l'heure de création et de dernière modification de l'enregistrement, le type d'actif (périphérique, par exemple) et le nom de l'actif.	N/A
Codes-barres	Les codes-barres associés à cet actif, le cas échéant.	N/A
Actifs connexes	Actifs en rapport avec cet actif tel qu'un parent ou un enfant.	N/A
Historique des tâches	Liste des tâches fonctionnant sur le périphérique.	N/A

À propos de Dell Data Protection | Encryption (DDP|E) et des informations de chiffrement dans les détails sur le périphérique

Si les périphériques du réseau disposent du client DDP|E, l'appliance peut collecter des informations de configuration et d'état et les afficher sur la page *Détails sur le périphérique*.

La clé de registre doit être définie sur le client Windows DDP|E

Pour que l'appliance puisse collecter un inventaire détaillé à partir des clients Windows DDP|E, la clé `DumpXmlInventory` doit être définie dans le client.

```
Clé : HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\services\DellMgmtAgent\Parameters
Valeur DWORD : DumpXmlInventory
Données : 0x1
```

Cette valeur de registre invite DDP|E à écrire un fichier `inventory.xml` sur le périphérique cible, qui est ensuite analysé par l'inventaire. Voir Ajouter une clé de registre Dump Inventory pour permettre la collection d'inventaires sur les périphériques clients Windows DDP|E.

Cette condition s'applique uniquement à Windows.

Dell Data Protection | Encryption (DDP|E)

DDP|E est constitué d'applications qui permettent à l'utilisateur de :

- Détecter les risques de sécurité liés aux données sur les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables et les médias externes.
- Protéger les données sur ces périphériques en mettant en œuvre des stratégies de contrôle d'accès, une authentification et le chiffrement des données sensibles.
- Gérer les données de manière centralisée avec des stratégies utilisant des outils collaboratifs qui s'intègrent dans les répertoires utilisateur existants.
- Prendre en charge la récupération de la clé et des données, les mises à jour automatiques et le suivi pour les périphériques protégés.

SE pris en charge pour DDP|E

Système d'exploitation	Versions
Windows	7, 8, 8.1
Mac OS X	10.7.5, 10.8.3 – 10.8.5, 10.9.2 – 10.9.3

Informations DDP|E affichées sur la page Détails sur le périphérique

Élément	Description	MACHINE_DDPE Champ de base de données
ID unique	Identification du client DDP|E utilisé par le serveur DDP|E.	MCID
Version de l'agent	Version du client DDP|E installée.	AGENT_VERSION
Nom d'hôte du serveur	Nom d'hôte du serveur DDP|E qui gère ce client DDP|E.	SERVER_HOSTNAME
État de la protection	Les valeurs d'exemple sont *Protégé* et *Non protégé*. Les valeurs *Verrouillé* ou *Inconnu* peuvent indiquer un problème.	PROTECTION_STATUS
Dernier inventaire généré	Horodatage du dernier inventaire du client DDP|E. À ne pas confondre avec l'inventaire K1.	PROTECTION_STATUS_UPDATED

Informations DDP|E Volume à afficher sur la page Détails sur le périphérique

Élément	Description	MACHINE_DDPE_VOLUME Champ de base de données
Périphérique	Nom du périphérique/volume comme indiqué par le système d'exploitation.	DEVICE_ID
État de la protection	Indication du niveau/de l'état actuel de la protection DDP|E sur le client DDP|E.	PROTECTION_STATUS

Élément	Description	MACHINE_DDPE_VOLUME Champ de base de données
Raison de la protection	Manière dont la protection est mise en œuvre sur le client DDP|E. L'option est généralement *VendorProtected*, ce qui indique DDP|E ou BitLocker.	PROTECTION_REASON

BitLocker

BitLocker est une fonction de chiffrement complète du disque incluse dans Windows.

SE pris en charge pour BitLocker

Système d'exploitation	Versions
Windows	Vista, 7 (Entreprise et Édition intégrale)
Windows	8, 8.1 (Professionnel et Entreprise)
Windows server	2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2

Informations BitLocker affichées sur la page Détails sur le périphérique

Élément	Description	MACHINE_BITLOCKER_VOLUME Champ de base de données
ID de périphérique	Identifiant unique pour le volume sur le système.	DEVICE_ID
ID de volume persistant	Identifiant persistant pour le volume sur le système.	PERSISTENT_VOLUME_ID
État de la protection	Indique si BitLocker protège le volume. • Protection désactivée • Protection activée • Protection inconnue	PROTECTION_STATUS
Version des métadonnées	Valeurs possibles : • 0 • 1 • 2	VERSION

Élément	Description	MACHINE_BITLOCKER_VOLUME Champ de base de données
Méthode de chiffrement	Type de chiffrement utilisé. Par exemple, *AES-128*. Valeurs possibles : • Aucun • AES-128 avec diffuseur • AES-256 avec diffuseur • AES-128 • AES-256 • Chiffré • Inconnus	SELF_ENCRYPTION_DRIVE _ENCRYPTION_METHOD (lecteurs auto-chiffrés uniquement) ENCRYPTION_METHOD (lecteurs auto-chiffrés uniquement)
État du chiffrement matériel	**REMARQUE:** la propriété État du chiffrement matériel est prise en charge sur les systèmes Windows 8 et supérieurs. Valeurs possibles : • Inconnus • Non pris en charge • Aucune protection • Utilise un logiciel • Utilise un matériel	HARDWARE_ENCRYPTION_STATUS
État de verrouillage	Valeurs possibles : • Inconnus • Déverrouillé • Verrouillé	LOCK_STATUS
État de la conversion	État de la conversion. Valeurs possibles : • Inconnus • Intégralement déchiffré • Intégralement chiffré • Chiffrement en cours • Déchiffrement en cours • Chiffrement suspendu • Déchiffrement suspendu	CONVERSION_STATUS
Pourcentage de chiffrement	Étendue de la conversion, exprimée en pourcentage.	ENCRYPTION_PERCENTAGE

Élément	Description	MACHINE_BITLOCKER_VOLUME Champ de base de données
État du nettoyage	État du nettoyage d'un espace libre. Valeurs possibles : • Inconnus • Espace libre non nettoyé • Espace libre nettoyé • Nettoyage de l'espace libre en cours • Nettoyage de l'espace libre suspendu	WIPING_STATUS
Pourcentage du nettoyage	Étendue du nettoyage de l'espace libre, exprimée en pourcentage.	WIPING_PERCENTAGE
Protecteurs clés	Protecteurs clés en place. Valeurs possibles : • Inconnus • Module de plateforme sécurisée (TPM) • Clé externe • Mot de passe numérique • Module de plateforme sécurisée et code confidentiel • Module de plateforme sécurisée et clé de démarrage • Module de plateforme sécurisée, code confidentiel et clé de démarrage • Clé publique • Phrase secrète • Certificat TPM • Protecteur CNG (CryptoAPI Next Generation)	KEY_PROTECTORS

FileVault 2

FileVault 2 est une fonction de chiffrement complète du disque incluse dans Mac OS X.

SE pris en charge pour FileVault 2

Système d'exploitation	Versions
Mac OS X	10,8, 10,9, 10.10

Informations FileVault 2 affichées sur la page Détails sur le périphérique

Élément	Description	MACHINE_FILEVAULT_VOLUME Champ de base de données
Activé(s)	Indique si FileVault est activé.	IS_ENABLED
Clé de récupération personnelle	Indique l'existence d'une clé de récupération personnelle.	HAS_PERSONAL_RECOVERY_KEY
Clé de récupération institutionnelle	Indique l'existence d'une paire de clés asymétriques basée sur X.509 fournie par l'entreprise.	HAS_INSTITUTIONAL_RECOVERY_KEY
Utilisateurs autorisés	Liste des comptes pouvant déverrouiller le lecteur dans EFI.	AUTHORIZED_USERS
État de la conversion	État du processus de chiffrement. Les exemples comprennent, notamment : *Conversion en attente*, *Conversion en cours*, *Chiffrement suspendu* et *Terminé*.	CONVERSION_STATUS
Pourcentage de conversion	Étendue de la conversion, exprimée en pourcentage.	CONVERSION_PERCENTAGE
État du chiffrement	État du chiffrement. Par exemple, *Verrouillé* ou *Déverrouillé*.	ENCRYPTION_STATUS
Type de chiffrement	Type de chiffrement utilisé. Par exemple, *AES-XTS*.	ENCRYPTION_TYPE
Périphérique	Identifiant unique pour le volume sur le système.	DEVICE_ID
Version		VERSION

Module de plateforme sécurisée (TPM)

TPM est un microprocesseur dédié qui sécurise le matériel en intégrant des clés de chiffrement dans les périphériques.

SE pris en charge pour TPM

Système d'exploitation	Versions
Windows	Vista, 7, 8, 8.1
Windows Server	2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2

Informations TPM affichées sur la page Détails sur le périphérique

Élément	Description	MACHINE_TPM Champ de base de données
Manufacturer	Fabricant de la puce TPM.	MANUFACTURER_ID_TEXT

Élément	Description	MACHINE_TPM Champ de base de données
Version du fabricant	Version de la puce TPM.	MANUFACTURER_VERSION
Infos de version du fabricant	Informations supplémentaires sur la version qui est spécifique au fabricant.	MANUFACTURER_VERSION_INFO
Version de la spécification	Version de la spécification TCG (Trusted Computing Group) prise en charge par TPM.	SPECIFICATION_VERSION
Version de l'interface de présence physique	Version de l'interface de présence physique prise en charge par le périphérique. L'interface de présence physique est un mécanisme de communication qui exécute des opérations de périphérique nécessitant une présence physique.	PHYSICAL_PRESENCE_VERSION _INFO
TPM activé	Étape 1 de l'initialisation du TPM.	IS_TPM_ENABLED
TPM activé	Étape 2 de l'initialisation du TPM.	IS_TPM_ACTIVATED
TPM détenu	Étape 3 de l'initialisation du TPM.	IS_TPM_OWNED

Ajouter une clé de registre Dump Inventory pour permettre la collection d'inventaires sur les périphériques clients Windows DDP|E

Si `DumpXmlInventory` ne figure pas sur un client Windows DDP|E, l'appliance ne peut pas accéder au fichier inventory.xml pour collecter les informations de champ pertinentes.

Dell Data Protection | Encryption est installé sur le périphérique Windows. rendez-vous sur http://www.dell.com/support/home/us/en/19/product-support/product/dell-data-protection-encryption/drivers.

La procédure d'ajout de la clé est différente pour les périphériques gérés par un agent et ceux qui ne le sont pas.

- Ajouter la clé de registre DumpXmlInventory à un périphérique Windows géré par un agent
- Ajouter la clé de registre DumpXmlInventory à un périphérique Windows géré sans agent

Ajouter la clé de registre DumpXmlInventory à un périphérique Windows géré par un agent

Vous devez ajouter `DumpXmlInventory` à un client Windows DDP|E pour que l'appliance puisse collecter les informations de champs à partir du fichier inventory.xml de ce client.

Pour les périphériques Windows gérés par un agent, vous pouvez utiliser un KScript hors ligne par défaut à partir de la fonctionnalité de rédaction de scripts de l'appliance pour définir la clé de registre « dump inventory ». Cette clé permet à l'agent DDP|E d'écrire les données XML d'inventaire détaillées sur le système de fichiers de l'appliance.

REMARQUE: une fois la clé de registre définie, le service DDP|E exige une planification complète des mises à jour de la stratégie pour que l'appliance puisse collecter un inventaire.

1. Accédez à la page *Détails sur le script* pour le script *K1000 - Activer l'inventaire DDPE détaillé (Windows)*.
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Script**, puis sur **Scripts**.
   c. Sélectionnez **KACE SMA - Activer l'inventaire DDPE détaillé (Windows)** dans la liste.
2. Dans l'onglet *Configurer*, spécifiez les paramètres de script :

Option	Description
Nom	*KACE SMA - Activer l'inventaire DDPE détaillé (Windows)*, nom de ce script par défaut.
Activé(s)	Cochez cette case pour exécuter le script sur les périphériques cibles. N'activez pas un script avant d'avoir fini de le tester, et d'être prêt à l'exécuter. Activez le script sur une étiquette de test avant de l'activer sur tous les périphériques.
Type	Le script est de type **KScript hors ligne**.
État	Indique la compatibilité du script à déployer sur le réseau. Définissez l'état sur **Production**.
Description	Contient une brève description des actions que le script par défaut exécute.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.

3. Dans l'onglet *Déployer*, spécifiez les options de déploiement :

Option	Description
Tous les périphériques	Permet de déployer sur tous les périphériques. Décochez la case pour limiter le déploiement à des étiquettes ou périphériques spécifiques.
Restreindre aux étiquettes	Permet de limiter le déploiement aux périphériques appartenant à des étiquettes spécifiques. Pour sélectionner des étiquettes, cliquez sur **Modifier**, faites glisser les étiquettes vers la fenêtre *Limiter le déploiement aux*, puis cliquez sur **OK**. Si vous sélectionnez une étiquette pour laquelle un partage de réplication ou un autre emplacement de téléchargement a été défini, l'appliance copie les ressources logicielles à partir de ce partage de réplication ou de cet autre emplacement de téléchargement, au lieu de les télécharger directement auprès de l'appliance.

Option	Description
	REMARQUE: l'appliance utilise un partage de réplication avant d'utiliser un autre emplacement KACE.
Périphériques	Limite le déploiement à un ou plusieurs périphériques. Pour trouver des périphériques, commencez à renseigner le champ.
Systèmes d'exploitation	Systèmes d'exploitation sur lesquels l'application s'exécute. Les applications ne sont déployées que sur les périphériques dont le système d'exploitation est sélectionné. 1. Cliquez sur **Gérer les systèmes d'exploitation**. 2. Dans la boîte de dialogue **Systèmes d'exploitation** qui s'affiche, sélectionnez les versions de système d'exploitation dans l'arborescence, selon le cas. Une option permet de sélectionner les versions de système d'exploitation par famille, produit, architecture, ID de version ou version d'édition. Vous pouvez choisir une version d'édition spécifique ou un nœud parent, selon le cas. La sélection d'un nœud parent dans l'arborescence sélectionne automatiquement les nœuds enfants associés. Ce comportement vous permet de sélectionner toutes les futures versions de systèmes d'exploitation, à mesure que des périphériques sont ajoutés ou mis à niveau dans votre environnement géré. Par exemple, pour sélectionner toutes les versions de build actuelles et futures de l'architecture Windows 10 x64, sous **Tout** > **Windows** > **Windows 10**, sélectionnez **x64**.

4. Dans l'onglet *Planification*, spécifiez les options d'exécution :

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.

Option	Description

	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————————mois (1-12)`
	`| | +————————jour du mois (1-31)`
	`| +————————heure (0-23)`
	`+————————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi.
	• **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3.
	Exemples :
	• `15 * * * *` Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours
	• `0 22 * * *` Exécuter à 22:00 tous les jours
	• `0 0 1 1,6 *` Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin
	• `30 8,12 * * 1-5` Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30
	• `0 2 */2 * *` Exécuter un jour sur deux à 02:00

Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour

Option	Description
	consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

5. Ignorez l'onglet *Dépendances* et *Tâches*.
6. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Cliquez sur Exécuter maintenant pour répercuter immédiatement le script sur tous les périphériques.**

     Option à utiliser avec précaution. Voir Utilisation des commandes Exécuter et Exécuter maintenant.
   - **Cliquez sur Enregistrer.**

Ajouter la clé de registre DumpXmlInventory à un périphérique Windows géré sans agent

Vous devez ajouter `DumpXmlInventory` à un client Windows DDP|E pour que l'appliance puisse collecter les informations de champs à partir du fichier inventory.xml de ce client.

Pour un périphérique Windows géré sans agent, le processus nécessite la création d'un nouvel objet de stratégie de groupe sur un périphérique Windows Server 2008 ou 2012. Cela, afin que vous puissiez déployer le paramètre de registre sur plusieurs périphériques d'un domaine.

1. Sur un périphérique Windows Server 2008 ou 2012, ouvrez la *Console de gestion des stratégies de groupe*.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Objets de stratégie de groupe**, puis cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom de description pour le nouvel objet de stratégie de groupe (par exemple, Dell Data Protection | Encryption : Paramètre de registre d'inventaire), puis cliquez sur **OK**.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nouvel objet de stratégie de groupe, puis cliquez sur **Modifier**.
5. Accédez à **Configuration ordinateur** > **Préférences** > **Paramètres Windows** > **Registre**.
6. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Registre**, puis sélectionnez **Nouveau** > **Élément du Registre**.
7. Sur l'onglet *Général*, sélectionnez **Mise à jour** dans le menu déroulant *Action*.
8. Sélectionnez **HKEY_LOCAL_MACHINE** dans la liste déroulante *Hive*.
9. Spécifiez un *Chemin d'accès à la clé* pour `SYSTEM\CurrentControlSet\services\DellMgmtAgent\Parameters`.
10. Spécifiez un nom de *Valeur* pour DumpXmlInventory.
11. Sélectionnez **REG_DWORD** dans la liste déroulante *Type de valeur*.
12. Spécifiez 1 dans le champ de données *Valeur*.
13. Sélectionnez l'option *Hexadécimal* dans le groupe *Base*, puis cliquez sur **OK**.
14. Fermez l'*Éditeur de gestion des stratégies de groupe*.

Vous pouvez à présent lier ce nouvel objet de stratégie de groupe à un domaine spécifique, à une unité organisationnelle, etc.

Imp **IMPORTANT: vous devez tester l'objet de stratégie de groupe sur un ordinateur spécifique ou un ensemble d'ordinateurs avant de le déployer sur tous les systèmes.**

À propos des informations Intel AMT dans les détails sur le périphérique

Sur les périphériques Windows Intel équipés de la technologie Intel AMT, l'appliance peut afficher des informations sur la configuration AMT.

Intel AMT est une technologie matérielle permettant la gestion à distance de périphériques de type ordinateurs basés sur Intel. Intel AMT est une fonction des processeurs Intel® Core™ dotés de la technologie Intel® vPro™.

REMARQUE: la collecte de données abordée dans la présente section concerne d'autres données que les données vPro et AMT collectées par l'appliance à l'aide de Dell Command | Monitor. Voir .

Conditions relatives aux ressources Intel AMT et à l'appliance

Pour obtenir des informations auprès de Dell Tech Center, rendez-vous sur http://en.community.dell.com/techcenter/enterprise-client/w/wiki/7537.dell-command-intel-vpro-out-of-band. Pour plus d'informations et pour obtenir le lien de téléchargement du logiciel Intel SCS (Setup and Configuration Software), qui contient les composants requis pour configurer Intel AMT, rendez-vous sur http://www.intel.com/content/www/us/en/software/setup-configuration-software.html.

Pour que l'appliance puisse accéder à toutes les données d'inventaire relatives à un périphérique AMT, ce dernier doit disposer d'Intel Management Engine. Pour télécharger des pilotes auprès d'Intel, rendez-vous sur https://downloadcenter.intel.com/search?keyword=intel+management+engine.

Informations Intel AMT

Informations Intel AMT affichées sur la page Détails sur le périphérique

Élément	Description	MACHINE_INTEL_AMT Champ de base de données
SKU	Référence de l'unité de gestion de stock du périphérique. Valeurs possibles : • Gestion AMT intégrale • Gestion standard	SKU
État	Indique si la technologie AMT est configurée sur le périphérique.	STATE IS_AMT_CONFIGURED
Mode de configuration	Mode de configuration actuel du périphérique AMT. Valeurs possibles : • Mode SMB • Mode Entreprise • Aucun	CONFIGURATION_MODE
Mode de contrôle	Mode de contrôle actuel du périphérique AMT. Valeurs possibles : • Mode contrôle client • Mode contrôle admin • Aucun	CONTROL_MODE
Version du micrologiciel	Version du micrologiciel installé dans le périphérique AMT.	FW_VERSION
Pilote MEI	Indique si le pilote MEI est installé et s'il fonctionne, puis, si tel est le cas, la version du pilote.	IS_MEI_ENABLED MEI_VERSION

Recherche et gestion des périphériques

Utilisez la recherche avancée, les étiquettes et les alertes pour rechercher et gérer les périphériques présents dans l'inventaire.

Recherche de périphériques dans l'inventaire

La recherche avancée vous permet de spécifier des valeurs pour chaque champ présent dans l'enregistrement d'inventaire et de rechercher ces valeurs dans l'ensemble de l'inventaire.

Ce type de recherche peut être utile pour rechercher des périphériques possédant des caractéristiques spécifiques (une version BIOS, une adresse MAC ou un système d'exploitation particuliers). Voir Recherche au niveau de la page à l'aide des options avancées.

Vous pouvez également exécuter une recherche simple pour trouver rapidement un périphérique spécifique. Par exemple, vous pouvez rechercher un périphérique dont le code-barres contient des caractères spécifiques.

Utilisation des alertes pour rechercher des périphériques

Vous pouvez configurer des alertes pour envoyer automatiquement des messages aux administrateurs lorsque des périphériques satisfont les critères que vous sélectionnez. Par exemple, si vous voulez notifier des administrateurs lorsque des périphériques s'approchent des limites établies en termes d'espace disque, vous pouvez configurer des alertes par e-mail basées sur l'utilisation du disque. Voir Ajouter des planifications de notifications depuis la section Rapports.

Filtrage des périphériques par unité organisationnelle

Pour filtrer des périphériques selon les unités organisationnelles figurant dans LDAP ou Active Directory, vous pouvez créer des étiquettes LDAP. Voir À propos des étiquettes LDAP.

Étiquetage de périphériques pour les regrouper

Vous pouvez appliquer des étiquettes manuelles et des étiquettes dynamiques aux périphériques afin de les regrouper. Cette méthode vous permet d'exécuter des actions, telle que la mise à jour de logiciels, sur plusieurs périphériques d'un même groupe.

Pour activer la mesure des applications du catalogue de logiciels, il convient d'appliquer une étiquette activée pour la mesure aux périphériques sur lesquels les applications sont installées. Pour plus d'informations sur la mesure, voir Application de la mesure de l'utilisation des logiciels.

Ajouter, appliquer et supprimer des étiquettes manuelles sur des périphériques

Vous pouvez ajouter des étiquettes manuelles et les appliquer ou les supprimer sur un périphérique. Les étiquettes manuelles restent associées aux périphériques jusqu'à ce qu'elles soient manuellement retirées de ces derniers.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Périphériques**.
2. Sélectionnez les cases à cocher en regard d'un ou plusieurs périphériques.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Ajouter une étiquette**.
4. Dans la zone de texte *Ajouter une étiquette*, entrez un nom pour la nouvelle étiquette.

Tip: **CONSEIL:** évitez d'utiliser le caractère barre oblique inverse (\) dans le nom des étiquettes. Si vous devez utiliser une barre oblique inverse dans un nom d'étiquette, ajoutez une seconde

barre oblique inverse (\\) pour éviter que l'appliance n'interprète ce caractère comme une commande.

5. Cliquez sur **Ajouter une étiquette**.
6. Pour appliquer une étiquette existante :
   a. Sélectionnez la case à cocher en regard d'un ou plusieurs périphériques.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Appliquer des étiquettes**.
   c. Faire glisser des étiquettes vers *Appliquer ces étiquettes*, puis cliquez sur **Appliquer des étiquettes**.

      L'étiquette s'affiche en regard du nom du périphérique dans la liste *Périphériques***.**
7. Pour supprimer une étiquette manuelle :
   a. Sélectionnez la case à cocher en regard d'un ou plusieurs périphériques.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer l'étiquette** > **Nom_étiquette**.

      L'étiquette est supprimée du périphérique.

Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les périphériques

Utilisez des étiquettes dynamiques pour rechercher et étiqueter des périphériques automatiquement d'après des critères spécifiés.

Par exemple, pour effectuer le suivi d'ordinateurs portables dans un bureau donné, créez une étiquette intitulée « Bureau de San Francisco » et définissez une étiquette dynamique basée sur la plage d'adresses IP ou le sous-réseau des périphériques situés au bureau de San Francisco. Chaque fois qu'un périphérique appartenant à la plage d'adresses IP est inventorié, il est automatiquement étiqueté « Bureau de San Francisco ». Inversement, dès que le périphérique ne fait plus partie de la plage d'adresses IP et qu'il entre de nouveau dans l'inventaire, l'étiquette est automatiquement supprimée.

Les étiquettes dynamiques sont appliquées aux périphériques infogérés et en sont supprimées lorsque l'appliance traite l'inventaire des périphériques. Ainsi, si vous créez une étiquette dynamique qui permet de mesurer l'utilisation des périphériques, il peut se passer un certain temps avant que l'étiquette soit appliquée aux périphériques et que les périphériques génèrent les informations relatives à la mesure effectuée. La mesure est activée pour les périphériques répondant aux critères de l'étiquette dynamique dès que les périphériques sont inventoriés et que l'étiquette dynamique est appliquée.

Pour plus d'informations, voir Gestion des étiquettes dynamiques.

Le tableau ci-dessous fournit quelques exemples d'étiquettes dynamiques pratiques pouvant être appliquées à un périphérique selon ses attributs d'inventaire :

Exemple de nom d'étiquette	Exemples de critères
Win7 Low Disk	Périphériques sous Windows 7 avec moins de 1 Go d'espace disponible sur le disque dur
WS2012 No 2916993	Périphériques sous Windows Server 2012 sans le correctif 2916993
Building 3	Périphériques figurant dans une plage d'adresses IP dont on sait qu'elle appartient au bâtiment 3
CN Sales	Périphériques dont le nom contient le mot **Sales**

Exécuter des actions sur des périphériques

Vous pouvez utiliser des actions de périphérique prédéfinies pour exécuter à distance des actions sur les périphériques, à condition que les programmes correspondants soient installés sur les périphériques distants concernés.

Vous avez créé des actions de périphérique parmi lesquelles choisir. Pour plus d'informations sur l'ajout ou la modification d'actions de périphérique, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation.

REMARQUE: cette fonction est uniquement prise en charge sur les périphériques Windows. L'agent KACE version 9.0 ou supérieure doit être installé et connecté sur le périphérique Windows à partir duquel vous exécutez l'action de périphérique.

REMARQUE: lorsque vous lancez le périphérique par le biais de l'agent, le fichier exécutable de l'action doit être placé dans `%PATH%`. Dans la mesure où il s'agit d'un agent 32 bits, sur les périphériques Windows 64 bits, utilisez `%windir%/System32` en tant qu'alias du répertoire `%windir%/Wow64`. Si vous avez besoin d'exécuter un programme qui est situé dans le répertoire `%windir%/System32` sur un système Windows 64 bits, vous devez utiliser le répertoire virtuel `%windir%/SysNative`. Vous pouvez soit ajouter `%windir%/SysNative` à votre variable d'environnement `%PATH%` ou indiquer un chemin d'accès complet en ajoutant le préfixe `%windir%/SysNative` à votre fichier exécutable lors de la définition de votre action de machine.

1. Accédez à la page *Détails sur le périphérique* d'un périphérique :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Périphériques**.
   c. Dans la liste *Périphériques*, dans la ligne contenant le périphérique requis, sélectionnez la case à cocher.
2. Sélectionnez une action dans la liste déroulante *Actions*.

   REMARQUE: si aucune action de périphérique n'a été créée, la liste déroulante *Actions* ne s'affiche pas.

Tip: **CONSEIL:** L'attribution de périphériques à un utilisateur (**Choisir une action > Attribuer à**) entraîne l'affichage de tous les périphériques attribués sous forme de liste pour l'utilisateur sélectionné sur la page *Mes périphériques* de la **Console utilisateur**. Lorsque l'utilisateur tente de télécharger et d'installer le logiciel, il peut sélectionner un périphérique cible, selon ses besoins.

Afficher les périphériques ajoutés manuellement

Les périphériques ajoutés manuellement s'affichent sur la page *Périphériques* avec les autres périphériques infogérés. Vous pouvez utiliser la recherche avancée pour filtrer la liste *Périphériques* afin d'afficher uniquement les périphériques qui ont été ajoutés manuellement.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Périphériques**.
2. Pour filtrer la liste et afficher uniquement les périphériques ajoutés manuellement :
   a. Cliquez sur l'onglet **Filtre** au-dessus de la liste de droite pour afficher le panneau *Filtre*.
   b. Spécifiez les critères permettant de rechercher les périphériques ajoutés manuellement :

Option	Critères
Nom du champ	Informations sur l'identité du périphérique : Type d'inventaire

Option	Critères
Opérateur	est
Valeur	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Agent Wsapi** : inventaire téléchargé via l'API. • **Importation XML** : inventaire téléchargé sur la page *Détails sur le logiciel*.

c. Cliquez sur **Rechercher**.

Les périphériques ajoutés manuellement sont affichés.

Supprimer des périphériques de l'inventaire

Si l'inventaire compte des périphériques inutilisés ou obsolètes, vous pouvez les supprimer manuellement. Cela évite qu'ils soient comptabilisés dans le nombre de périphériques que votre licence Quest KACE vous donne le droit de gérer.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Périphériques**.
2. Sélectionnez la case à cocher en regard d'un ou plusieurs périphériques.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Enregistrement de l'agent KACE sur l'appliance

L'appliance utilise un processus d'enregistrement pour empêcher tout accès non autorisé à ses ressources. Seuls les agents KACE authentifiés peuvent établir une connexion réussie.

Tous les agents qui tentent de se connecter à l'appliance sont placés dans une liste de quarantaine. Si un agent dispose d'un jeton valide, l'appliance authentifie l'agent et lui accorde automatiquement l'accès. Les agents qui ne disposent pas de jeton restent en quarantaine jusqu'à ce qu'un administrateur système approuve leur demande de connexion.

Vous pouvez créer et gérer des jetons d'agent et gérer les demandes de connexion à l'appliance émanant d'agents en quarantaine.

Gestion des jetons d'agent KACE

Les jetons d'agent KACE permettent à l'appliance d'authentifier et d'enregistrer les agents, ce qui leur permet d'accéder aux ressources de l'appliance.

Chaque jeton peut être associé à un ou plusieurs agents. La page *Détails de jeton d'agent* permet de créer ou de modifier des jetons d'agent. Cette page identifie également tous les périphériques qui ont utilisé un jeton spécifique pour se connecter à l'appliance et vous permet de télécharger les programmes d'installation d'agent qui incluent le jeton sélectionné.

Tous les agents ne disposant pas d'un jeton valide doivent être approuvés par l'administrateur de l'appliance afin d'établir une connexion réussie. Pour plus d'informations, voir Vérification des agents KACE en quarantaine.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Ou bien, si l'option** *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* **est activée**

dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

- **Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system` ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.**

La page *Tableau de bord* **ou** *Tableau de bord du système* **s'affiche.**

2. Accédez à la page *Détails de jeton d'agent* :
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Jetons d'agent**.

La page *Jetons d'agent* **qui s'affiche contient la liste de tous les jetons d'agent. Pour chaque jeton, elle indique l'état, le nom de l'utilisateur qui l'a créé, la date d'expiration (le cas échéant), le nombre de fois que le jeton est utilisé pour enregistrer un périphérique d'agent auprès de l'appliance et la limite d'utilisation (le cas échéant).**

3. Sur la page de liste *Jetons d'agent* qui s'affiche, effectuez l'une des opérations suivantes :

   - **Pour créer un jeton d'agent, sélectionnez Choisir une action > Nouveau.**

   Tip: **CONSEIL:** pour supprimer ou révoquer un ou plusieurs jetons, sélectionnez-les dans la liste et utilisez les commandes applicables du menu **Choisir une action**. Vous pouvez également effectuer cette action sur la page *Détails de jeton d'agent*.

   - **Pour modifier un jeton d'agent existant, cliquez sur le nom du jeton dans la liste.**

4. Sur la page *Détails de jeton d'agent* qui s'affiche, sous *Configuration*, fournissez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Le nom du jeton d'agent. Choisissez un nom que vous pouvez facilement reconnaître et associer à un agent, une plate-forme ou un objectif spécifique.
Expire	Si vous souhaitez que ce jeton soit valide pendant une durée limitée, sélectionnez **Activer l'expiration** et spécifiez la date et l'heure d'expiration, selon les besoins. Pour modifier la date et l'heure spécifiées, cliquez sur **Effacer** et indiquez le nouveau délai d'expiration.
Organisation	Nom de l'organisation qui utilise ce jeton. Vous pouvez sélectionner une organisation spécifique ou appliquer à toutes les organisations en sélectionnant *Toutes les organisations*. **REMARQUE:** Ce champ s'affiche uniquement si vous utilisez la **Console d'administration système**.

5. Si vous souhaitez spécifier le nombre de fois où le jeton peut être utilisé pour enregistrer un ou plusieurs agents auprès de l'appliance, sous *Limite d'utilisation*, sélectionnez **Activer la limite d'utilisation**, puis, dans le champ qui s'affiche, indiquez le nombre maximal d'utilisations.

À moins que l'historique d'un agent ne soit supprimé de l'appliance, l'agent ne s'enregistre qu'une seule fois auprès de l'appliance. Ce nombre représente donc le nombre total de fois qu'un ou plusieurs agents peuvent s'enregistrer sur l'appliance.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si vous avez créé un jeton d'agent, la page affiche des sections supplémentaires : *Informations*, *Programmes d'installation d'ensembles de jetons d'agent*, *Utilisation des jetons par les machines* **et** *Utilisation des jetons par les planifications de provisionnement*.

7. **Facultatif**. Vérifiez le contenu des sections suivantes.

Section	Description
Informations	Informations générales sur le jeton d'agent, telles que sa date de création, sa dernière modification, le nom de l'utilisateur qui l'a créé, son état et la chaîne de jeton. Pour copier la chaîne de jeton dans le Presse-papiers, dans le champ *Jeton*, cliquez sur l'icône. Vous pouvez spécifier la chaîne de jeton lors de l'installation de l'agent KACE sur un périphérique cible. Pour plus d'informations sur l'installation de l'agent, voir Déploiement manuel de l'agent KACE.
Programmes d'installation d'ensembles de jetons d'agent	Liens vers les programmes d'installation de l'agent KACE pour chaque système d'exploitation pris en charge. Chaque ensemble de programmes d'installation inclut ce jeton d'agent.
Utilisation des jetons par les machines	Liste des périphériques de l'inventaire de l'appliance qui utilisent ce jeton d'agent, ainsi que la date et l'heure auxquelles l'administrateur de l'appliance a approuvé l'accès pour chaque périphérique.
Utilisation des jetons par les planifications de provisionnement	Liste des planifications de provisionnement qui utilisent ce jeton d'agent. Pour chaque entrée, la liste indique la plage d'adresses IP et l'état d'activation de la planification.

Vérification des agents KACE en quarantaine

L'appliance enregistre tous les agents qui demandent une connexion à celle-ci.

Dans une vue par défaut, la page de liste *Quarantaine* affiche uniquement les agents en attente d'enregistrement. Vous pouvez l'utiliser pour vérifier et enregistrer les agents concernés. Pour afficher les agents déjà connectés, modifiez simplement le filtre de liste.

REMARQUE: sur la page de liste *Quarantaine*, la colonne *Zone* indique si un agent est *interne* ou *externe*. Si vous configurez votre pare-feu pour mapper le port 443 en externe au port 52230 de l'appliance, les agents qui se connectent via le pare-feu au port 443 s'affichent comme externes sur cette page. Les agents qui se connectent directement au port 443 de l'appliance s'affichent comme internes. Cette fonctionnalité est facultative, mais vous pouvez l'utiliser, par exemple si l'appliance est hébergée dans un réseau de périmètre. Pour de plus amples informations, voir https://go.kace.com/to/k1000-external-agent-port.

Les agents qui incluent un jeton valide sont automatiquement connectés. Pour plus d'informations sur ces jetons, voir Gestion des jetons d'agent KACE.

1. Accédez à la liste *Quarantaine* en effectuant l'une des opérations suivantes :
   - **Si le composant Organisation est activé sur votre appliance et que vous souhaitez accéder à une liste de quarantaine au niveau du système :**

Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page. Sélectionnez ensuite **Organisations** > **Quarantaine**.
Une liste de quarantaine au niveau du système inclut les agents associés à toutes les organisations gérées par l'appliance.

- **Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, ou si vous souhaitez accéder à une liste de quarantaine au niveau de l'organisation, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Ou bien, si l'option** *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* **est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion. Sélectionnez ensuite Inventaire > Quarantaine.**

  Une liste de quarantaine au niveau de l'organisation inclut uniquement les agents associés à l'organisation sélectionnée.

La page de liste *Quarantaine* **s'affiche. Par défaut, la liste utilise le filtre** *En attente d'une action*, **qui affiche uniquement les agents qui nécessitent une approbation. Vous pouvez appliquer différents filtres en fonction de ce que vous souhaitez afficher :** *Tous les éléments*, *Agents approuvés* **ou** *Agents bloqués*. **Lorsque vous affichez la colonne** *Statut d'approbation*, **vous pouvez voir quels agents sont** *approuvés*, *bloqués* **et** *en attente d'action*.

2. Vérifiez les éléments de la liste et approuvez les agents, selon les besoins.

Pour approuver un ou plusieurs agents, sélectionnez-les dans la liste, puis cliquez sur Choisir une action > Approuver. Vous pouvez également bloquer ou supprimer des agents, selon les besoins. Le blocage d'un agent en quarantaine le supprime uniquement de la vue *En attente d'une action* **sur la page de liste** *Quarantaine*. **Vous pouvez bloquer un agent que vous ne souhaitez pas approuver, en général. Pour enlever un agent bloqué de toutes les vues, vous pouvez le supprimer. Un agent bloqué s'affiche de nouveau dans la vue** *En attente d'une action* **s'il tente de se reconnecter. Par exemple, si un nom d'hôte provenant d'un agent externe semble suspect, vous pouvez bloquer ou supprimer cet agent. L'état bloqué est une liste permanente des périphériques bloqués qui restent masqués dans la vue En attente d'une action et qui ne sont destinés à être approuvés à aucun moment.**

3. Pour en savoir plus sur un agent en quarantaine :
   a. Cliquez sur le nom de l'agent dans la liste.
   b. Sur la page *Détails sur la quarantaine* qui s'affiche, vérifiez les détails de l'agent.

      Cette page affiche les détails de l'agent KACE sélectionné, tels que le nom du périphérique sur lequel l'agent est installé, l'adresse MAC du périphérique, etc. Si l'agent a utilisé un jeton pour se connecter à l'appliance, le nom du jeton s'affiche sur la page. Cette page vous permet également d'approuver, de bloquer ou de supprimer des agents.

   c. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Annuler**.
4. **Agents au niveau système uniquement**. Si vous souhaitez associer un agent au niveau système à une organisation spécifique, sélectionnez-le dans la liste et cliquez sur **Choisir une action** > **Attribuer à l'organisation** > **<***nom de l'organisation***>**

   L'enregistrement d'agent sélectionné s'affiche désormais dans la page de liste *Quarantaine* **au niveau de l'organisation, permettant à l'administrateur de l'organisation de vérifier et d'enregistrer cet agent, selon le cas. Si un agent est approuvé sans être attribué à une organisation, les filtres Organisation sont utilisés pour attribuer l'agent à une organisation après son premier inventaire.**

Provisionnement de l'agent KACE

Le provisionnement de l'agent consiste à installer l'agent KACE sur les périphériques que vous voulez ajouter à l'inventaire de l'appliance à l'aide de l'agent.

À propos de l'agent KACE

L'agent KACE est une application qui peut être installée sur les périphériques afin d'activer la création de rapports d'inventaire et d'autres fonctionnalités de gestion des périphériques.

Les agents installés sur des périphériques gérés communiquent avec l'appliance à l'aide du protocole AMP. Les agents effectuent des tâches planifiées, telles que la collecte d'informations d'inventaire ou la distribution de logiciels sur les périphériques infogérés. La communication entre un agent et l'appliance s'effectue via un tunnel KACE propriétaire chiffré à l'aide du protocole TLS 1.3. L'agent envoie et reçoit des données non chiffrées via le tunnel KACE chiffré à l'aide de TLS 1.3.

La gestion sans agent est disponible pour les périphériques sur lesquels il est impossible d'installer un agent, tels que les imprimantes et les périphériques dotés de systèmes d'exploitation non pris en charge par l'agent. Voir Utilisation de la gestion sans agent.

Suivi des modifications apportées aux paramètres de l'agent

Si les abonnements de l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher les détails concernant les modifications apportées aux paramètres, actifs et objets.

Ces informations incluent la date à laquelle la modification a eu lieu et l'utilisateur à l'origine de la modification (ce qui peut être pratique lors d'un dépannage). Voir À propos des paramètres d'historique.

Méthodes de provisionnement de l'agent KACE

Pour déployer l'agent KACE sur les périphériques que vous voulez gérer, vous disposez de plusieurs méthodes.

- **Provisioning à l'aide de l'Assistant de provisioning de l'agent** : vous pouvez utiliser l'Assistant de provisioning de l'agent pour exécuter le provisioning des périphériques sous Windows, Mac OS X et Linux. Dans l'Assistant, vous pouvez choisir entre l'outil de provisionnement GPO de l'appliance pour déployer l'agent sur les périphériques Windows et le provisionnement intégré pour déployer l'agent sur les périphériques Windows, Mac OS X ou Linux.

  L'outil de provisioning GPO est recommandé pour les périphériques Windows, car il minimise la préconfiguration du périphérique cible. Il nécessite un environnement Active Directory. Pour l'approche du provisioning interne, vous devez effectuer la configuration côté client sur les périphériques à gérer avant de lancer le provisioning.

- **Provisioning à l'aide du déploiement manuel** : le déploiement manuel est utile lorsque le provisionnement automatique de l'agent s'avère peu pratique ou lorsque vous souhaitez déployer l'agent KACE à l'aide d'e-mails ou de scripts d'ouverture de session.

Rubriques connexes

Provisionnement de l'agent KACE à l'aide de l'outil de provisionnement GPO pour les périphériques Windows

Provisionnement de l'agent KACE à l'aide du provisionnement intégré

Déploiement manuel de l'agent KACE

Activation du partage de fichiers

Pour provisionner le logiciel de l'agent, vous devez activer le partage de fichiers.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, reportez-vous à la section Activer le partage de fichiers au niveau du système. Dans le cas contraire, voir Activer le partage de fichiers sans le composant Organisation activé.

Activer le partage de fichiers au niveau du système

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous devez activer le partage de fichiers au niveau du système pour assurer le provisioning de l'agent.

REMARQUE: Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, suivez les instructions mentionnées dans la section Activer le partage de fichiers sans le composant Organisation activé.

1. Accédez à la page *Paramètres de sécurité* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Panneau de configuration**.

c. Dans le *Panneau de configuration*, cliquez sur **Paramètres de sécurité**.

2. Dans l'onglet *Samba*, spécifiez les paramètres ci-dessous :

Option	Description
Pour les appliances sur lesquelles le composant Organisation est activé : **Activer les partages de fichiers organisationnels**	Utilisez le partage de client de l'appliance pour stocker des fichiers, tels que les fichiers employés pour installer des applications sur des périphériques infogérés. Le partage de client de l'appliance correspond à un serveur de fichiers Windows intégré, exploitable par le service de provisioning pour faciliter la distribution du client Samba sur votre réseau. Quest conseille de n'activer ce serveur de fichiers que pour installer des applications sur les périphériques infogérés.
Imposer une authentification NTLMv2 pour les partages de fichiers de l'appliance	Permet d'activer ou de désactiver l'authentification NTLMv2 pour les partages de fichiers de l'appliance. Lorsque vous activez ce paramètre, les périphériques gérés qui se connectent aux partages de fichiers de l'appliance font appel au protocole NTLMv2 et s'authentifient auprès de l'appliance à l'aide de ce protocole. Même si NTLMv2 est plus sûr que NTLM et LANMAN, les configurations sans NTLMv2 sont plus courantes. C'est la raison pour laquelle cette option est généralement désactivée. Le fait de l'activer a pour effet de désactiver **lanman auth** et **ntlm auth** sur le serveur samba. Les niveaux 1 à 4 de NTLMv2 sont pris en charge. Si vous devez utiliser le niveau 5 de NTLMv2, envisagez de provisionner manuellement l'agent KACE. Voir Déploiement manuel de l'agent KACE.
Imposer une authentification NTLMv2 pour les partages de fichiers externes	Oblige certaines fonctionnalités de l'appliance prises en charge via le client Samba (telles que le provisionnement d'agent) à s'authentifier auprès des partages de fichiers réseau externes via NTLMv2. Même si NTLMv2 est plus sûr que NTLM et LANMAN, les configurations sans NTLMv2 sont plus courantes. C'est la raison pour laquelle cette option est généralement désactivée. Le fait de l'activer a pour effet d'activer l'option **client ntlmv2 auth** pour les fonctionnalités du client samba.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Si vous y êtes invité, redémarrez l'appliance.

Lorsque l'appliance redémarre, activez le partage de fichiers au niveau de l'organisation. Voir Activer le partage de fichiers organisationnels avec le composant Organisation activé.

Activer le partage de fichiers organisationnels avec le composant Organisation activé

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous devez activer le partage de fichiers au niveau de l'organisation pour assurer le provisioning de l'agent.

Assurez-vous que les partages de fichiers organisationnels sont activés. Pour obtenir des instructions, voir Activer le partage de fichiers au niveau du système.

1. Accédez à la page admin *Paramètres généraux* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Panneau de configuration**.
   c. Dans le *Panneau de configuration*, cliquez sur **Paramètres généraux**.
2. Sélectionnez **Activer le partage de fichiers** dans l'onglet *Partage de fichiers*.

   Si les partages de fichiers sont désactivés, vous devez les activer au niveau du système. Voir Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance.
3. **Facultatif** : entrez un mot de passe pour l'utilisateur du partage de fichiers.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Si vous y êtes invité, redémarrez l'appliance.
6. en cas d'organisations multiples, reprenez les étapes précédentes pour chacune d'elles.

Activer le partage de fichiers sans le composant Organisation activé

Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, vous devez activer le partage de fichiers dans les paramètres de sécurité de l'appliance pour assurer le provisioning de l'agent.

1. Accédez à la page *Paramètres de sécurité* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Panneau de configuration**.
   c. Dans le *Panneau de configuration*, cliquez sur **Paramètres de sécurité**.
2. Dans l'onglet *Partage de fichiers*, sélectionnez **Activer le partage de fichiers**.
3. **Facultatif** : sélectionnez les options d'authentification :

Option	Description
Imposer une authentification NTLMv2 pour les partages de fichiers de l'appliance	Permet d'activer ou de désactiver l'authentification NTLMv2 pour les partages de fichiers de l'appliance. Lorsque vous activez ce paramètre, les périphériques gérés qui se connectent aux partages de fichiers de l'appliance font appel au protocole NTLMv2 et s'authentifient auprès de l'appliance à l'aide de ce protocole. Même si NTLMv2 est plus sûr que NTLM et LANMAN, les configurations sans NTLMv2 sont plus courantes. C'est la raison pour laquelle cette option est généralement désactivée. Le fait de l'activer a pour effet de désactiver **lanman auth** et **ntlm auth** sur le serveur samba. Les niveaux 1 à 4 de NTLMv2 sont pris en charge. Si vous devez utiliser le niveau 5 de NTLMv2, envisagez de provisionner manuellement l'agent KACE. Voir Déploiement manuel de l'agent KACE.

Option	Description
Imposer une authentification NTLMv2 pour les partages de fichiers externes	Oblige certaines fonctionnalités de l'appliance prises en charge via le client Samba (telles que le provisionnement d'agent) à s'authentifier auprès des partages de fichiers réseau externes via NTLMv2. Même si NTLMv2 est plus sûr que NTLM et LANMAN, les configurations sans NTLMv2 sont plus courantes. C'est la raison pour laquelle cette option est généralement désactivée. Le fait de l'activer a pour effet d'activer l'option **client ntlmv2 auth** pour les fonctionnalités du client samba.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Si vous y êtes invité, redémarrez l'appliance.

Provisionnement de l'agent KACE à l'aide de l'outil de provisionnement GPO pour les périphériques Windows

Parmi les méthodes de provisioning de l'agent sur les périphériques Windows, Quest recommande l'outil de provisioning GPO car il minimise la préconfiguration des périphériques cibles.

L'outil de provisioning GPO utilise Active Directory® et la stratégie de groupe pour distribuer les paramètres d'installation et effectuer l'installation de l'agent. L'outil crée ou modifie un GPO pour installer l'agent KACE lorsqu'un périphérique s'authentifie via Active Directory.

La première fois qu'un périphérique cible actualise la stratégie de groupe lorsque l'outil a terminé le processus de création ou de modification, un nouveau fichier dll d'extension côté client de stratégie de groupe est enregistré sur les périphériques qui appliquent ce GPO. La prochaine fois que le périphérique actualise la stratégie de groupe, Windows déclenche l'extension côté client récemment enregistrée pour installer l'agent Windows KACE.

Pour accéder à l'article de la base de connaissances Quest qui contient le lien permettant de télécharger l'outil de provisioning GPO, accédez à https://support.quest.com/kb/133776.

Préparer l'utilisation de l'outil de provisioning GPO pour le déploiement de l'agent

Avant d'utiliser l'outil de provisioning GPO pour déployer des agents sur des périphériques Windows, vous devez vérifier que votre système est configuré pour utiliser cet outil.

La configuration système suivante est nécessaire pour utiliser l'outil de provisioning GPO :

- **Windows 7 et version supérieure** : les **Outils d'administration de serveur distant** permettent aux administrateurs informatiques de gérer à distance les rôles et les fonctionnalités dans Windows Server 2016, Windows Server 2012 R2 ou Windows Server 2012 depuis un ordinateur qui exécute Windows 8.1, Windows 8 ou Windows 7.

  rendez-vous sur http://social.technet.microsoft.com/wiki/contents/articles/2202.remote-server-administration-tools-rsat-for-windows-client-and-windows-server-dsforum2wiki.aspx.

- **.NET Framework 3.5**.
- **Windows Server 2012 ou un niveau fonctionnel Active Directory supérieur**.
- **Partage de distribution** : assurez-vous d'utiliser un partage accessible à tous. Par exemple, ne placez pas le fichier `.msi` sur le partage NETLOGON, car tous les utilisateurs n'y ont pas accès, et une déficience d'accès peut provoquer à terme l'échec de votre mise à niveau. Choisissez un partage accessible en permanence. Le programme d'installation est un fichier MSI (Microsoft Installer). Pour désinstaller ou mettre à niveau le logiciel, le programme MSI doit accéder au fichier `.msi`. S'il n'est pas accessible, `msiexec` ne sera pas désinstallé.

Provisionnement des agents KACE à l'aide de l'outil de provisionnement GPO de l'appliance

Vous pouvez installer l'agent KACE sur un ou sur plusieurs périphériques à l'aide de l'outil de provisionnement GPO de l'appliance en démarrant dans l'Assistant de provisionnement d'agent. Cette méthode peut être utilisée pour le provisioning des périphériques Windows.

- Vous avez un environnement Active Directory.
- Vous avez un accès approprié pour configurer des installations de logiciels.
- Vous avez respecté les critères de configuration énumérés dans Préparer l'utilisation de l'outil de provisioning GPO pour le déploiement de l'agent.

Pour accomplir cette tâche, vous devez quitter l'appliance pour travailler dans la Console de gestion des stratégies de groupe Windows ou les Outils d'administration Windows à l'aide de l'outil de provisionnement GPO de l'appliance avant de revenir à l'appliance.

1. Accédez à l'Assistant de provisioning d'agent :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Provisioning**.
   c. Dans le panneau *Provisioning*, cliquez sur **Assistant de provisioning d'agent**.

   La page *Assistant de provisioning d'agent : Étape 1 sur 3* **s'affiche.**
2. Cochez la case *Provisioning utilisant la stratégie de groupe Windows (recommandé)*, puis cliquez sur **Suivant** pour afficher la page *Assistant de provisioning d'agent : Étape 2 sur 3*.
3. Cliquez sur le lien de l'article de la base de connaissances traitant de l'utilisation de l'outil de provisionnement GPO de l'appliance pour le déploiement de l'agent à l'adresse https://support.quest.com/kb/133776.

   L'article de la base de connaissances fournit un lien pour télécharger le fichier MSI pour l'outil de provisioning GPO.

   Pour installer et démarrer l'outil, vous devez quitter l'interface de l'appliance.
4. Téléchargez le fichier MSI, et démarrez-le pour installer l'outil.
5. Démarrez l'outil installé à partir du menu **Démarrer**.

   L'Assistant de déploiement vous guide à travers les étapes de configuration et d'application d'un objet de stratégie de groupe (GPO) pour le déploiement des logiciels. Lorsque cela est possible, l'Assistant utilise des paramètres par défaut pour réduire la configuration requise.

   REMARQUE: seuls les GPO pour lesquels vous disposez d'autorisations en **modification** sont affichés dans l'outil.
6. Revenez à la page *Assistant de provisioning d'agent : Étape 2 sur 3* de l'appliance lorsque vous avez terminé avec l'outil, puis cliquez sur **Suivant**.
7. Cliquez sur **Terminer** sur la page *Assistant de provisioning d'agent : Étape 3 sur 3*.

Les agents sont installés sur les périphériques client lorsque la stratégie de groupe est actualisée sur ces périphériques. En fonction de l'environnement, cette installation devient effective après le redémarrage du périphérique ou à la fin du cycle d'actualisation de 90 minutes de la stratégie de groupe.

Accédez à la page *Périphériques* pour suivre l'avancement des périphériques sur lesquels les agents sont installés et enregistrés.

Provisionnement de l’agent KACE à l’aide du provisionnement intégré

Vous pouvez installer l’agent KACE sur plusieurs périphériques en indiquant une plage d’adresses IP comme cible du déploiement (provisionnement intégré). Les périphériques Windows, Mac OS X et Linux peuvent être des cibles pour le provisioning interne.

Après avoir préparé tous vos périphériques clients cibles, utilisez l’Assistant de provisionnement d’agent de l’appliance pour identifier les périphériques et définir une planification de provisionnement.

Préparation de l’installation de l’agent KACE

Avant d’installer l’agent KACE sur des périphériques à l’aide du provisionnement intégré, vous devez vérifier la configuration matérielle, activer le partage de fichiers et préparer les périphériques.

Pour plus d'informations sur le partage des fichiers, voir Activation du partage de fichiers.

Vérification de la configuration matérielle pour l’installation de l’agent KACE

Avant d’installer l’agent KACE sur des périphériques, vérifiez que les ports requis sont accessibles et que les périphériques gérés sont conformes à la configuration matérielle.

Les périphériques infogérés doivent respecter la configuration système suivante et être en mesure d'accéder aux ports nécessaires :

- Consultez les *caractéristiques techniques* disponibles sur la page de documentation du produit : https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/technical-documents.
- Voir Vérification des paramètres de port, du service NTP et de l'accès à des sites Web.

Préparer les périphériques Windows pour l'installation de l'agent

Avant d’installer l’agent KACE sur les périphériques Windows, vous devez configurer le partage de fichiers et le Contrôle de compte d’utilisateur (UAC).

- **Préparation d'un périphérique Windows 7 ou Windows 8**

  Fournissez les informations d'identification d'administrateur sur chaque périphérique. Pour installer l’agent KACE sur plusieurs périphériques, les informations d’identification d’administrateur doivent être identiques sur tous les périphériques.

  Pour configurer un Contrôle de compte d'utilisateur (UAC), effectuez l'une des opérations suivantes :

  # Réglez l'option **Contrôle de compte d'utilisateur : exécuter les comptes d'administrateurs en mode d'approbation d'administrateur** sur **Désactivé**. Cette option est recommandée car elle est plus sûre et peut être configurée de manière centralisée à l'aide d'un objet de stratégie de groupe (GPO). Pour rechercher ce paramètre, ouvrez la **Stratégie de groupe** (entrez secpol.msc dans le champ *Rechercher des programmes et des fichiers* sous le menu **Démarrer**), puis accédez à **Stratégies locales** > **Options de sécurité**. Redémarrez le périphérique après avoir appliqué les paramètres.

  # Désactivez l'UAC. Sur Windows 7, ouvrez **Panneau de configuration** > **Système et sécurité** > **Centre de maintenance** > **Modifier les paramètres de contrôle de compte d'utilisateur**. Sur Windows 8, ouvrez **Panneau de configuration** > **Système et sécurité** > **Outils d'administration** > **Stratégie de sécurité locale**, puis dans la section *Stratégies locales* sous *Options de sécurité* choisissez **Désactivé** pour chaque élément étiqueté *Contrôle de compte d'utilisateur*.

  Dans la page *Paramètres de partage avancés*, activez la découverte du réseau, ainsi que le partage de fichiers et d'imprimantes.

- **Préparer un pare-feu Windows**

Si le Pare-feu Windows est activé, vous devez activer la fonction Partage de fichiers et d'imprimantes dans la liste *Exceptions* de la configuration du pare-feu. Pour plus d'instructions, consultez le site Web de support de Microsoft.

- **Vérifier la disponibilité d'un port**

  Vérifiez si les ports 139 et 445 sont disponibles.

  L'appliance vérifie la disponibilité des ports 139 et 445 sur les périphériques cibles avant d'essayer d'exécuter les procédures d'installation à distance.

  REMARQUE: sur les périphériques Windows, les ports 139 et 445, le partage de fichiers et d'imprimantes et les informations d'identification d'administrateur sont exclusivement requis dans le cadre de l'installation de l'agent. Vous pouvez désactiver l'accès à ces ports et services après l'installation, si nécessaire. L'agent utilise le port 443 pour les communications continues.

  REMARQUE: après l'installation, l'agent s'exécute dans le contexte du compte système local, un compte intégré utilisé par le système d'exploitation Windows.

Installation de l'agent KACE sur un ou plusieurs périphériques

Vous pouvez installer l'agent KACE sur un ou plusieurs périphériques en spécifiant une plage d'adresses IP comme cible de l'installation à l'aide de l'Assistant de provisionnement d'agent. Cette méthode peut être utilisée pour le provisioning des périphériques Windows, Mac ou Linux.

- Vous avez préparé tous les périphériques cibles. Voir Préparation de l'installation de l'agent KACE.
- Vous disposez des informations sur le compte d'administrateur disposant des privilèges requis pour installer des agents sur les périphériques cibles.

L'Assistant de provisionnement d'agent vous permet de créer des planifications de provisionnement pour spécifier comment et quand installer l'agent KACE sur des périphériques de votre réseau. Le provisioning en fonction d'une planification est utile pour s'assurer que l'agent est installé sur les périphériques d'une plage d'adresses IP.

Les planifications de provisionnement configurent l'appliance de manière à ce qu'elle vérifie régulièrement les périphériques de la plage d'adresses IP indiquée afin d'installer, de réinstaller ou de désinstaller, selon le cas, l'agent KACE.

Pour le provisionnement des périphériques Windows, vous pouvez également utiliser l'outil de provisionnement GPO de l'appliance, car il minimise la préconfiguration du périphérique cible. Voir Provisionnement de l'agent KACE à l'aide de l'outil de provisionnement GPO pour les périphériques Windows.

1. Accédez à l'Assistant de provisioning d'agent :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Provisioning**.
   c. Dans le panneau *Provisioning*, cliquez sur **Assistant de provisioning d'agent**.

   La page *Assistant de provisioning d'agent : Étape 1 sur 3* **s'affiche.**
2. Sélectionnez *Provisioning utilisant la plage d'adresses IP (Windows, Mac, Linux)* et cliquez sur **Suivant** pour afficher la page *Détails sur la planification du provisioning*.
3. Dans la section *Configurer*, donnez un nom au programme, activez le provisioning et fournissez les informations sur la plateforme :

Option	Description
Nom	Nom identifiant de manière unique cette configuration. Le nom s'affiche dans la page *Planifications du provisioning*.

Option	Description
Activé(s)	Active les planifications de provisioning. Les planifications s'exécutent uniquement si cette case est cochée.
Installer/Désinstaller	Indique si la planification de provisioning gère l'installation ou la désinstallation des agents.

Jeton d'agent	Jeton utilisé par l'agent pour se connecter à l'appliance. Sélectionnez un jeton d'agent existant ou ajoutez-en un nouveau.
	1. Sélectionnez *Ajouter un jeton d'agent*.
	2. Dans la boîte de dialogue *Ajouter un jeton d'agent*, indiquez les informations suivantes :
	  # **Nom** :
	  # **Activer l'expiration** : si vous souhaitez que ce jeton soit valide pendant une durée limitée, cochez cette case et spécifiez la date et l'heure d'expiration, selon les besoins. Pour modifier la date et l'heure spécifiées, cliquez sur **Effacer** et indiquez le nouveau délai d'expiration.
	  # **Activer la limite d'utilisation** : si vous souhaitez spécifier le nombre de fois où le jeton peut être utilisé pour enregistrer un ou plusieurs agents dans l'appliance, cochez cette case et, dans le champ qui s'affiche, indiquez le nombre maximal d'utilisations. À moins que l'historique d'un agent ne soit supprimé de l'appliance, l'agent ne s'enregistre qu'une seule fois auprès de l'appliance. Ce nombre représente donc le nombre total de fois qu'un ou plusieurs agents peuvent s'enregistrer sur l'appliance.
	3. Cliquez sur **Enregistrer**.
	Si vous ne sélectionnez pas de jeton d'agent, lorsque l'agent se connecte pour la première fois à l'appliance, il reste dans la liste de quarantaine jusqu'à ce que l'administrateur de l'appliance approuve sa demande de connexion. Pour plus d'informations, voir Enregistrement de l'agent KACE sur l'appliance.

Informations d'identification	Lignes distinctes contenant les informations d'identification requises pour se connecter au périphérique et exécuter les commandes pour la plateforme spécifique ciblée par la planification. La première colonne contient le système d'exploitation. La seconde colonne contient la version de l'agent en place pour l'installation. La troisième colonne contient une liste déroulante dans laquelle vous pouvez sélectionner des informations d'identification existantes. Vous pouvez sélectionner **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des

Option	Description
	informations d'identification qui ne figurent pas encore dans la liste. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.

4. Dans la section *Déployer*, identifiez les périphériques à inclure dans la planification :

Option	Description
Noms d'hôtes ou adresses IP cibles	Liste des adresses IP ou des noms d'hôtes séparés par des virgules correspondant aux périphériques cibles. utilisez des tirets pour spécifier différentes plages de classes d'adresses IP. **Tip:** **CONSEIL:** l'appliance prend en charge les adresses IPv6 (Internet Protocol version 6) et les adresses IPv4. Le lien **M'aider à choisir des périphériques** permet d'ajouter des périphériques à la liste *Noms d'hôtes ou adresses IP cibles* : • **Plage d'adresses IP du provisioning** : utilisez des tirets pour spécifier différentes plages de classes d'adresses IP. Exemple : # **IPv6** : fdef:22b9:e8ae:14a9::1a0:f000-f0aa # **IPv4** : 192.168.2-5.1-200 Après avoir spécifié une plage, cliquez sur **Ajouter tout** • **Sélectionner des périphériques dans la découverte** : cette liste déroulante contient les **résultats de la découverte**. Pour filtrer les contenus, commencez à taper dans le champ. Après avoir spécifié un périphérique, cliquez sur **Ajouter tout**.

5. Indiquez l'heure d'exécution du programme.

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Option	Description

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi.
	• **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3.
	Exemples :
	• `15 * * * *` Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours
	• `0 22 * * *` Exécuter à 22:00 tous les jours
	• `0 0 1 1,6 *` Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin
	• `30 8,12 * * 1-5` Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30
	• `0 2 */2 * *` Exécuter un jour sur deux à 02:00

Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour

Option	Description
	consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

6. **Facultatif** : utilisez les paramètres *Avancés* pour :

   # Personnaliser les ports utilisés par l'appliance afin de déployer l'agent.

   # Spécifier un autre emplacement de téléchargement pour le programme d'installation de l'agent.

   > **REMARQUE:** les versions plus récentes de MS Windows, telles que Windows 10, ne prennent pas en charge le téléchargement de fichiers à partir de partages de fichiers, ce qui empêche le provisionnement WinRM à un autre emplacement de fonctionner comme prévu.

   # Spécifier le port WinRM utilisé pour le provisioning d'agent sur les périphériques Windows. Pour les planifications utilisant une méthode héritée pour provisionner les périphériques Windows, vous avez la possibilité de la remplacer par WinRM. Pour plus d'informations sur la configuration VinRM, voir https://support.quest.com/kb/260699/agent-provisioning-with-winrm.

   # Choisir le niveau d'informations à afficher dans le journal. Pour afficher uniquement les messages les plus importants, sélectionnez *Critique*. Pour afficher tous les messages, sélectionnez *Débogage*. Les autres options sont *Erreur*, *Avertissement*, *Avis* et *Info*.

   # Spécifier le périphérique que vous souhaitez utiliser comme relais pour l'inventaire des périphériques sans agent. Un relais utilisé au cours de la découverte comme relais est utilisé pour l'inventaire sans agent, quand un nouveau périphérique est provisionné automatiquement à partir des résultats de la découverte. Pour plus d'informations, voir Ajouter une planification de découverte pour réaliser une analyse rapide de type « quoi et où » de votre réseau.

   # Permettre une désinstallation complète de l'agent. Si vous sélectionnez *Supprimer le KUID lors de la désinstallation*, un agent existant est supprimé du périphérique, avant d'être à nouveau installé. Dans ce cas, l'appliance génère un nouveau KUID pour l'actif, et ce dernier s'affiche dans l'appliance comme un nouveau périphérique.

7. Cliquez sur **Exécuter maintenant** pour afficher la page *Planifications du provisioning* et la nouvelle configuration.

   L'appliance enregistre la configuration sous le nom que vous avez fourni, puis exécute cette configuration sur les adresses IP cibles.

La page *Planifications du provisioning* affiche la progression des installations après l'heure de démarrage de la planification.

Rubriques connexes

Mise sous tension de l'appliance et connexion à la Console d'administration

Provisionnement de l'agent KACE à l'aide de l'outil de provisionnement GPO pour les périphériques Windows

Déploiement manuel de l'agent KACE

Gestion de la planification du provisioning

Pour rationaliser le processus d'installation de l'agent, vous pouvez ajouter des planifications de provisionnement définissant la manière dont l'agent KACE est installé sur les périphériques et à quel moment. Vous pouvez ajouter, consulter, modifier, exécuter, dupliquer et supprimer des planifications de provisioning.

Afficher, exécuter, modifier ou dupliquer des planifications de provisioning

Vous pouvez consulter l'état de la planification du provisioning et d'autres détails sur la page *Planifications du provisioning*. À partir de cette page, vous pouvez également exécuter et modifier des planifications de provisioning, le cas échéant.

Lorsque vous dupliquez une planification de provisioning, ses propriétés sont copiées dans la nouvelle configuration. Si vous créez une configuration semblable à une configuration existante, il peut être plus rapide d'utiliser une planification dupliquée que d'en créer une entièrement nouvelle.

1. Accédez à la liste *Planifications du provisioning* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Provisioning**.
   c. Dans le panneau *Provisioning*, cliquez sur **Planifications**.

La liste affiche les colonnes suivantes :

Option	Description
Nom	Nom de la planification de provisioning (liens vers la page *Détails sur la planification du provisioning*).
Ciblé(s)	Nombre total de périphériques cibles dans la configuration (liens vers la page *Résultats du provisioning*).
Exécution	Nombre total de périphériques cibles sur lesquels le provisioning est en cours d'exécution (liens vers la page *Résultats du provisioning*).
En attente	Nombre total de périphériques cibles sur lesquels le provisioning n'a pas encore démarré (liens vers la page *Résultats du provisioning*).
Réussi(es)	Nombre total de périphériques cibles sur lesquels le provisioning a réussi (liens vers la page *Résultats du provisioning*).
Échoué	Nombre total de périphériques cibles sur lesquels le provisioning a échoué (liens vers la page *Résultats du provisioning*).
Taux de réussite	Nombre total de périphériques cibles (sous forme d'un pourcentage) sur lesquels le provisioning a réussi.
Plage d'adresses IP	Plage d'adresses IP du périphérique cible.
Planification	Programmation du provisioning spécifiée. Exemple : toutes les **n** minutes, toutes les **n** heures ou Jamais.
Activé(s)	Indique si la configuration est activée ou désactivée. Une coche indique que la planification de provisioning est activée.

2. Exécuter les planifications de provisioning :
   a. Cochez les cases en regard des planifications à exécuter.

b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Exécuter maintenant**.

3. Modifier les planifications :
   a. Cliquez sur le nom d'une planification.
   b. Modifiez la planification du provisioning sur la page *Détails sur la planification du provisioning*, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Voir Installation de l'agent KACE sur un ou plusieurs périphériques.

4. Dupliquer les planifications :
   a. Cliquez sur le nom d'une planification.
   b. Dans la section *Avancé*, cliquez sur **Dupliquer** pour afficher la page *Planifications du provisioning* avec la nouvelle programmation listée comme **Copie de Nom de la planification**.

Supprimer des planifications de provisioning

Vous pouvez supprimer des planifications de provisioning lorsque vous souhaitez retirer des planifications de l'appliance.

Lorsque des planifications de provisioning sont supprimées, les résultats associés à ces planifications sont également supprimés. Toutefois, les périphériques provisionnés à l'aide des planifications ne sont pas retirés de l'inventaire.

1. Accédez à la liste *Planifications du provisioning* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Provisioning**.
   c. Dans le panneau *Provisioning*, cliquez sur **Planifications**.
2. Sélectionnez la case à cocher en regard d'une ou plusieurs planifications.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Afficher les résultats du provisioning

Vous pouvez consulter les résultats des actions réalisées par les planifications de provisioning.

1. Accédez à la liste *Planifications du provisioning* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Provisioning**.
   c. Dans le panneau *Provisioning*, cliquez sur **Planifications**.
2. Cliquez sur un lien dans la colonne *Exécution, En attente, Réussi(es) ou Échouée(s)*.

   La page *Résultats du provisioning* **s'affiche. Elle présente les informations suivantes :**

Élément	Description
État	État de la connexion de l'agent à l'appliance : : un périphérique géré par un agent est connecté à l'appliance. : aucun périphérique géré par un agent n'est connecté à l'appliance.
Nom de la planification	Le nom de la planification de provisioning.

Élément	Description
Adresse IP	Adresse IP du périphérique cible.
Nom d'hôte	Nom d'hôte du périphérique cible. Cliquez sur le bouton **Connexion à distance** pour ouvrir une connexion Bureau à distance à l'appareil cible (Microsoft Edge uniquement) :
Résultat	État de la dernière tentative de provisioning.
Action	**I** signale la réussite de l'installation. **U** signale la réussite de la désinstallation.
Erreur	Erreur ; par exemple, les ports TCP ne sont pas accessibles.
Dernière exécution	Heure de la dernière exécution de la planification.

3. Pour voir des informations supplémentaires sur un périphérique cible, cliquez sur **Adresse IP**.

   La page *Provisioning de l'agent KACE* **s'affiche.**

   Cette page affiche les résultats provenant de l'exécution du provisioning la plus récente et inclut des informations telles que l'adresse IP, la configuration des ports et les journaux de chaque étape du provisioning.

4. Pour afficher l'inventaire de l'ordinateur, cliquez sur le lien **[Inventaire de l'ordinateur]** à côté de l'**adresse MAC**.

   REMARQUE: le lien **[Inventaire de l'ordinateur]** s'affiche seulement si le processus de provisioning parvient à établir une correspondance entre l'adresse MAC du périphérique cible et les données d'inventaire actives. Voir Gestion des périphériques introuvables.

Gestion des communications de l'agent

Les communications entre l'appliance et les agents installés sur les périphériques infogérés comprennent des rapports d'inventaire, des alertes, des correctifs, des scripts et des journaux d'incidents. Vous pouvez configurer et afficher les communications placées en file d'attente ou en attente.

Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux

Les agents installés sur les périphériques gérés se connectent régulièrement à l'appliance pour transmettre un rapport d'inventaire, mettre à jour des scripts et effectuer d'autres tâches.

Vous pouvez configurer les paramètres d'agent, notamment la fréquence à laquelle les agents se connectent, les messages affichés aux utilisateurs, le délai de conservation des fichiers journaux, comme indiqué dans cette section. En présence de plusieurs organisations, il est possible de configurer les paramètres d'agent pour chacune d'elles.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   - **Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, en regard des informations de connexion. Cliquez ensuite sur Organisations. Pour afficher les informations de l'organisation, cliquez sur le nom de l'organisation.**

Sur la page *Détails de l'organisation* qui s'affiche, localisez la section *Paramètres de communication et de l'agent*.

- **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Sélectionnez ensuite Paramètres** > **Provisioning, puis cliquez sur Paramètres de communication dans le panneau** *Provisioning***.**

  La page *Paramètres de communication* s'affiche.

2. Spécifiez les paramètres suivants dans l'onglet Agent :

> **REMARQUE:** Pour réduire la charge sur l'appliance, limitez à 500 le nombre de connexions par heure de l'agent. Le nombre de connexions qui s'affiche à côté des intervalles d'inventaire, d'exécution de scripts ou de mesure ne concerne que l'organisation actuelle. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le nombre total de connexions de l'agent pour l'ensemble des organisations ne doit pas dépasser 500 par heure.

Option	Paramètre suggéré	Remarques
Activer la journalisation de l'agent	Activé(s)	Indique si l'appliance stocke les résultats générés par les scripts provenant des agents installés sur des périphériques gérés. Les journaux de l'agent peuvent occuper 1 Go d'espace disque dans la base de données. Si l'espace disque est largement suffisant, sélectionnez *Journalisation de l'agent* afin de conserver toutes les informations de journal pour les périphériques infogérés par l'agent. Ces journaux peuvent s'avérer utiles pendant le dépannage. Pour économiser de l'espace disque et accélérer les communications avec l'agent, désactivez l'option *Journalisation de l'agent*.
Trace du débogage de l'agent	Activé(s)	Si elle est sélectionnée, cette option vous permet d'enregistrer la trace du débogage de l'agent. Ces informations permettent aux administrateurs de surveiller les performances de l'agent et de procéder à un diagnostic des problèmes courants.
Inventaire de l'agent	12 heures	Fréquence à laquelle les agents sur les périphériques infogérés téléchargent les données d'inventaire. Ces données sont affichées dans la section *Inventaire*.
Inventaire sans agent	1 jour	Fréquence à laquelle les périphériques sans agent établissent un rapport d'inventaire.

Option	Paramètre suggéré	Remarques
		Ces données sont affichées dans la section *Inventaire*.
Inventaire du catalogue	24 heures	Fréquence à laquelle les périphériques infogérés procèdent à l'inventaire dans la page *Catalogue de logiciels*.
Mesure de l'utilisation des logiciels	4 heures	Fréquence à laquelle les périphériques gérés transmettent les informations de suivi d'utilisation à l'appliance. La mesure doit être activée sur les périphériques et applications.
Mise à jour du script	4 heures	Fréquence à laquelle les agents installés sur des périphériques infogérés demandent des copies mises à jour des scripts activés sur les périphériques infogérés. Cet intervalle n'affecte pas la fréquence d'exécution des scripts.
Vitesse de téléchargement maximale	Obligatoire	Vitesse de téléchargement maximale, selon les besoins. Choisissez parmi les options disponibles.
Expiration du délai de connexion Konea	80 secondes	Vérification du délai d'expiration du tunnel konea configurable pour les MI au démarrage.
Activer l'attente pour les tâches de démarrage	Désactivé	Si cette option est sélectionnée, l'agent arrête l'exécution des tâches de redémarrage.
Activer l'attente pour les tâches de connexion	Désactivé	Si cette option est sélectionnée, l'agent arrête l'exécution des tâches de connexion.

3. Dans l'onglet Paramètres de l'agent, dans la section *Paramètres de l'icône d'état de l'agent*, spécifiez les paramètres suivants :

Option	Paramètre suggéré	Remarques
Icône d'état de l'agent sur l'appareil	Activé(s)	Si cette option est sélectionnée, elle vous permet d'afficher l'état de l'agent sur les appareils infogérés.
Activer la pause de l'agent sur l'appareil	Activé(s)	Si cette option est sélectionnée, vous pouvez suspendre l'activité de l'agent sur les appareils infogérés à l'aide de la barre

Option	Paramètre suggéré	Remarques
		d'état système (Windows) ou de la barre de menus (Mac OS). **REMARQUE:** Certaines tâches critiques en arrière-plan peuvent toujours être exécutées, notamment l'inventaire, les tâches de réplication et les alertes urgentes.
Nombre max de suspensions d'agents (par jour)	1 suspension	Nombre maximal de fois que vous pouvez suspendre l'agent chaque jour sur des appareils infogérés.
Raccourcis de l'icône d'état de l'agent	Obligatoire	Utilisez cette section pour afficher des liens dans le menu Agent KACE sur les périphériques gérés par l'agent. Vous pouvez spécifier jusqu'à dix liens. Les liens URI (Uniform Resource Identifier) standard sont pris en charge, tels que les URL `https`, `ssh` et `ftp`. Pour ajouter un lien : 1. Cliquez sur +. 2. Dans la colonne *Nom d'affichage*, saisissez le texte que vous souhaitez afficher dans le menu. Par exemple, *Mon lien FTP*. 3. Dans la colonne URL, saisissez l'adresse URL complète. Par exemple, `https://www.quest.com/`. L'URL prend en charge les variables de remplacement suivantes : # $(KACE_SYS_DIR) # $(KACE_MAC_ADDRESS) # $(KACE_IP_ADDRESS) # $(KACE_SERVER_URL) # $(KACE_SERVER) # $(KACE_COMPANY_NAME) # $(KACE_KUID) # $(KACE_APP_DIR) # $(KACE_DATA_DIR) # $(KACE_AGENT_VERSION) Pour plus d'informations sur ces variables et sur d'autres variables

Option	Paramètre suggéré	Remarques
		de remplacement, voir Variables de remplacement de jeton. Vous pouvez utiliser les en-têtes de colonne pour trier la liste. Dans le menu Agent KACE, les liens s'affichent dans l'ordre dans lequel ils sont répertoriés sur cette page.

REMARQUE: toute modification apportée dans cette section ne prend effet qu'après que l'agent KACE du périphérique géré s'est reconnecté à l'appliance, soit en redémarrant chaque agent individuel, soit en redémarrant l'appliance.

4. Dans l'onglet *Notifier*, spécifiez le message à utiliser pour les communications avec l'agent :

Option	Paramètre suggéré	Remarques
Message de la page d'accueil de l'agent	Texte par défaut : `Appliance de gestion des systèmes KACE vérifie la configuration de votre PC et gère les mises à jour logicielles. Veuillez patienter...`	Message qui s'affiche lorsque les agents effectuent certaines tâches, telles que l'exécution de scripts, sur leurs périphériques.
Bitmap d'accueil de l'agent	Obligatoire	Le chemin d'accès d'un fichier .bmp existant que vous voulez utiliser comme logo d'accueil.
Désactiver l'accueil de démarrage	Désactivé	Si cette option est sélectionnée, l'agent arrête l'affichage du logo d'accueil de redémarrage.
Désactiver l'accueil de connexion	Désactivé	Si cette option est sélectionnée, l'agent arrête l'affichage du logo d'accueil de la connexion.

5. Dans l'onglet *Paramètres sans agent*, spécifiez les paramètres de communication des appareils sans agent :

Option	Description
Délai d'expiration SSH	Délai (en secondes) après lequel la connexion est interrompue, en l'absence d'activité.
Délai d'expiration SNMP	Délai (en secondes) après lequel la connexion est interrompue, en l'absence d'activité.
Nouvelles tentatives	Nombre de tentatives de connexion.
Délai WinRM	Délai (en secondes) après lequel la connexion est interrompue, en l'absence d'activité.

Option	Description
Délai d'expiration VMware	La durée d'attente en secondes pour une connexion au service API VMware vSphere exécuté sur un hôte VMware.

6. Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, spécifiez les paramètres *Tâches d'agent*.

   REMARQUE: Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ces paramètres *Tâches d'agent* figurent à la page *Paramètres généraux* de la Console d'administration système.

Option	Description
Dernière mise à jour du débit de traitement des tâches	Cette valeur indique la date et l'heure de la dernière mise à jour du débit de traitement des tâches de l'appliance.
Moyenne de la charge actuelle	La valeur de ce champ représente la charge d'une appliance à un moment donné. Pour que l'appliance fonctionne normalement, la valeur de ce champ doit être comprise entre 0,0 et 10,0.
Débit de traitement des tâches	Valeur gérant la façon dont les tâches planifiées (comme la collecte de l'inventaire, l'exécution des scripts et la mise à jour des correctifs) sont compensées par l'appliance. **REMARQUE:** pour pouvoir augmenter cette valeur, vous devez avoir spécifié une valeur inférieure ou égale à 10 dans le champ Moyenne de la charge actuelle et une valeur supérieure à 15 minutes dans le champ Dernière mise à jour du débit de traitement des tâches.

7. Dans la section *Dupliquer les paramètres (avancés) de détection des ordinateurs*, configurez les options suivantes pour éviter les enregistrements d'appareils en double

   Lorsque l'appliance reçoit l'inventaire d'un appareil sans enregistrement d'inventaire existant (déterminé par l'utilisation d'un KUID nouveau/inconnu), elle analyse les propriétés de l'appareil que vous sélectionnez dans cette section pour déterminer s'il s'agit d'un nouvel appareil ou d'un ancien. Si elle détermine que l'appareil appartient à un enregistrement d'inventaire existant, elle fusionne le nouvel enregistrement d'appareil avec l'enregistrement existant.

Option	Description
Critères nécessaires pour une correspondance avec un enregistrement de machine existant	Cochez une ou plusieurs des cases suivantes pour indiquer les propriétés d'appareil que l'appliance doit utiliser pour identifier les appareils potentiellement dupliqués. • **Nom de la machine** • **Numéro de série du BIOS** • **Manufacturer** • **Famille du système d'exploitation**

Option	Description
Adresses MAC	Spécifiez le nombre d'adresses MAC associées à l'enregistrement de la machine que vous souhaitez faire correspondre aux enregistrements d'appareil existants.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les modifications prennent effet lorsque les agents se connectent à l'appliance.
9. en cas d'organisations multiples, reprenez les étapes précédentes pour chacune d'elles.

Rubriques connexes

Affichage des journaux de l'appliance

Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé

Afficher les tâches de l'agent

Vous pouvez afficher l'état des tâches en cours d'exécution, ou dont l'exécution est planifiée, sur des périphériques infogérés par l'agent.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Support** pour afficher la page *Support*.
3. Dans la section *Outils de dépannage*, cliquez sur **Afficher l'état des tâches de l'agent** pour afficher la page *Tâches d'agent*.

   Par défaut, les tâches *en cours* **sont visibles. Pour afficher d'autres tâches, sélectionnez d'autres options de filtrage dans la liste déroulante** *Afficher par* **(au-dessus de la liste, à droite). Les informations de tâches sont les suivantes :**

Colonne	Description
Nom du périphérique	Nom du périphérique qui est la cible de la tâche.
Type	Le type de tâche. Selon la configuration de l'appliance, les types de tâches peuvent inclure alertes, inventaire, kbot, échec du téléchargement et mises à jour du script.
Démarré(s)	Heure de début de la tâche.
Terminé(s)	Heure de fin de la tâche.
Exécution suivante	Heure de la prochaine exécution planifiée.
Durée d'exécution	Durée pendant laquelle la tâche s'est exécutée.
Délai d'expiration	Limite de temps pour l'exécution de la tâche.

Colonne	Description
Priorité	Importance ou classement de la tâche.

Les options qui s'affichent varient selon le type de tâche disponible sur votre appliance. Les options standard sont les suivantes :

Prêt à l'exécution (connecté) : tâches connectées via le protocole de messagerie et sur le point d'être exécutées.

Prêt à l'exécution : tâches placées en file d'attente afin d'être exécutées dès qu'une connexion de protocole de messagerie est établie.

Supérieur à 10 minutes : tâches qui attendent une connexion de protocole depuis plus de dix minutes.

4. Pour afficher les détails sur un périphérique, cliquez sur son nom dans la colonne *Nom du périphérique*.

   La page *Détails sur le périphérique* **s'affiche.**

Afficher la file d'attente des commandes de l'agent

La liste File d'attente des commandes de l'agent affiche les messages tels que les messages contextuels et les alertes, placés dans la file d'attente en vue de leur distribution aux périphériques gérés par l'agent à partir de l'appliance.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Support** pour afficher la page *Support*.
3. Dans la section *Outils de dépannage*, cliquez sur **Afficher la file d'attente des commandes de l'agent** pour afficher la page *File d'attente des commandes de l'agent*.

   Les messages en attente figurent dans cette file d'attente uniquement pendant la connexion permanente entre l'agent et l'appliance.

   REMARQUE: les alertes en attente s'affichent sur la page *File d'attente des commandes de l'agent* même en l'absence de connexion entre l'agent et l'appliance.

   La page *File d'attente des commandes de l'agent* contient les champs suivants :

Option	Description
Nom du périphérique	Nom du périphérique. Cliquez sur un nom pour afficher les détails sur le périphérique.
Type [Plug-in, Source]	Type de message, tel que *Exécuter un processus*.
Commande	Contenu et informations inclus dans le message.
Expiration	Date et heure d'expiration du message, désigné également comme l'intervalle de temps *Garder actif*. Les messages sont automatiquement supprimés de la file à leur expiration.
État	État du message. Par exemple, *Terminé* ou *Reçu*.

Rubriques connexes

Envoi d'alertes à des périphériques infogérés

Supprimer les messages de la file d'attente des commandes de l'agent

Vous pouvez supprimer les messages devenus inutiles dans la file d'attente des commandes de l'agent.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Support** pour afficher la page *Support*.
3. Dans la section *Outils de dépannage*, cliquez sur **Afficher la file d'attente des commandes de l'agent** pour afficher la page *File d'attente des commandes de l'agent*.
4. Sélectionnez la case à cocher en regard d'un ou plusieurs messages.
5. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Mise à jour de l'agent KACE sur des périphériques gérés

Tous les jours, l'appliance vérifie automatiquement auprès de Quest la présence d'une nouvelle mise à jour de l'agent KACE aux environs de 3 h 40 du matin. Par ailleurs, elle recherche des mises à jour auprès de Quest pour l'agent chaque fois qu'elle redémarre.

Lorsque des mises à jour d'agent sont disponibles, elles sont automatiquement téléchargées sur l'appliance, à condition que l'appliance soit connectée à Internet, et une alerte s'affiche sur la *Page d'accueil* de la **Console d'administration** de l'appliance. Toutefois, tant que vous n'avez pas configuré les paramètres de déploiement, les mises à jour d'agent ne sont pas automatiquement déployées sur les périphériques infogérés. Cliquez sur le lien figurant dans l'alerte pour configurer les paramètres de déploiement.

En outre, vous pouvez rechercher les mises à jour logicielles de l'agent, obtenir des mises à jour d'agent manuellement et configurer des paramètres de mise à jour d'agent à tout moment. Pouvoir obtenir des mises à jour manuellement est utile si votre appliance n'est pas connectée à Internet.

Affichage des mises à jour de l'agent KACE

Vous pouvez afficher les mises à jour de l'agent KACE dans la **Console d'administration**.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Mises à jour de l'appliance**.

   La page *Mises à jour de l'appliance* **s'affiche. Le fichier de regroupement d'agents actuel apparaît dans la section** *Agent***.**
3. **Facultatif** : pour rechercher des mises à jour, procédez comme suit : dans la section *Agent*, cliquez sur **Rechercher des mises à jour**.

L'appliance recherche les mises à jour et les résultats s'affichent sur la page *Journaux***.**

Configurer les paramètres de mise à jour de l'agent

Une fois les agents installés sur les périphériques, ils sont conçus pour se mettre automatiquement à jour en fonction des paramètres de mise à jour de l'agent que vous avez choisis sur la page *Mettre à jour les paramètres de l'agent*. Cette opération s'effectue indépendamment des méthodes de provisionnement utilisées pour déployer les agents, notamment le provisionnement de l'appliance, l'assistant GPO, les autres déploiements GPO ou le déploiement d'images.

En présence de plusieurs organisations, configurez les paramètres de mise à jour d'agent pour chacune d'elles, séparément.

1. Accédez à la page *Mettre à jour les paramètres de l'agent* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Provisioning**.
   c. Dans le *Panneau de provisioning*, cliquez sur **Mise à jour de l'agent à partir de KACE**.

   Si une nouvelle mise à jour d'agent est disponible, elle apparaît dans la section *Groupement d'agents disponibles***.**
2. Cliquez sur **Appliquer** dans la section *Groupement d'agents disponibles*.

   Le nouveau numéro de version de l'agent apparaît dans la section *Mises à jour annoncées***, et la case** *Activé* **de la section** *Paramètres de l'agent* **est décochée, désactivant ainsi les mises à jour automatiques. Vous pouvez dès lors tester les mises à jour sur les périphériques sélectionnés avant de les déployer sur l'ensemble du système.**
3. Affichez ou spécifiez les paramètres de mise à jour de l'agent suivants :

Option	Description
Activé(s)	Déployez la mise à jour sur les périphériques de l'appliance sélectionnés lors du prochain intervalle d'inventaire planifié. Décochez cette case pour empêcher l'installation des mises à jour.
Modifié	Lecture seule : heure à laquelle le regroupement d'agents le plus récent a été téléchargé.
Tous les périphériques	Permet de déployer la mise à jour sur tous les périphériques sur lesquels l'agent KACE est installé. Si cette option est sélectionnée, les éléments *Périphériques* et *Étiquettes* n'apparaissent pas sur la page.
Périphériques	Permet de mettre à jour les périphériques de votre choix. Sélectionnez les noms des périphériques dans la liste déroulante qui s'affiche lorsque vous cliquez sur le champ ou saisissez les premiers caractères du nom d'un périphérique pour trier la liste. Par exemple, saisir lib a pour effet de dresser la liste des périphériques Library-1, Library-2, etc. Cette option n'est pas disponible si vous avez sélectionné **Tous les périphériques**.
Restreindre aux étiquettes	Affichez la boîte de dialogue *Modifier les étiquettes*. Recherchez et sélectionnez les étiquettes, puis mettez à jour les périphériques affectés aux

Option	Description
	étiquettes sélectionnées. Cette option n'est pas disponible si vous avez sélectionné **Tous les périphériques**.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   La mise à jour est déployée sur les périphériques sélectionnés lors du prochain intervalle d'inventaire planifié. Si vous utilisez des partages de réplication, et que le basculement vers l'appliance n'est pas sélectionné, les agents sont mis à jour après la mise à jour des partages de réplication.
5. Si vous avez limité le déploiement aux périphériques spécifiés pour le test, sélectionnez des périphériques supplémentaires dans la section *Paramètres de l'agent* de la page *Mettre à jour les paramètres de l'agent*, une fois le test terminé.

   La mise à jour est déployée sur les périphériques sélectionnés lors du prochain intervalle d'inventaire planifié.
6. en cas d'organisations multiples, reprenez les étapes précédentes pour chacune d'elles.

Rubriques connexes

Définition et utilisation d'étiquettes pour gérer des groupes d'éléments

Télécharger manuellement les mises à jour de l'agent

Dans la plupart des cas, les mises à jour de l'agent sont automatiquement téléchargées sur l'appliance dès leur mise à disposition. Vous pouvez toutefois télécharger des mises à jour auprès de Quest et télécharger manuellement les mises à jour de l'agent sur l'appliance, si nécessaire. Cela est utile si votre appliance n'est pas connectée à Internet, ou si les mises à jour de l'agent sont disponibles mais qu'elles n'ont pas encore été téléchargées automatiquement sur l'appliance.

Pour télécharger les mises à jour de l'agent auprès de Quest, vous devez obtenir des informations d'identification client en contactant le **Support Quest** à l'adresse https://support.quest.com/contact-support.

1. Pour vérifier manuellement la disponibilité des mises à jour, accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Mises à jour de l'appliance** pour afficher la page *Mises à jour de l'appliance*.

   La version du fichier de regroupement d'agents actuel apparaît dans la section *Agent***.**
3. Cliquez sur **Rechercher des mises à jour de l'agent** dans la section *Agent*.

   L'appliance recherche les mises à jour et les résultats s'affichent sur la page *Journaux***.**
4. Pour obtenir les mises à jour :
   a. Connectez-vous au site Quest Support à l'aide de vos informations d'identification :

      https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/download-new-releases.

   b. Téléchargez le fichier de regroupement des mises à jour de l'agent et enregistrez-le localement.
5. Accédez à la page *Mettre à jour les paramètres de l'agent* :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Provisioning**.

c. Dans le *Panneau de provisioning*, cliquez sur **Mise à jour de l'agent à partir de KACE**.

6. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   - **Si une nouvelle mise à jour apparaît dans la section** *Groupement d'agents disponibles*, **cliquez sur Appliquer.**
   - **Si vous avez téléchargé une mise à jour manuellement, accédez à la section** *Télécharger manuellement un groupement d'agents*, **cliquez sur Parcourir ou sur Sélectionner un fichier, localisez le fichier que vous avez téléchargé, puis cliquez sur Télécharger.**

   Le nouveau numéro de version de l'agent apparaît dans la section *Mises à jour annoncées*, **et la case** *Activé* **de la section** *Paramètres de l'agent* **est décochée, désactivant ainsi les mises à jour automatiques. Vous pouvez dès lors tester les mises à jour sur les périphériques sélectionnés avant de les déployer sur l'ensemble du système.**

7. Spécifiez les options de déploiement dans la section *Paramètres de l'agent*. Voir Configurer les paramètres de mise à jour de l'agent.

8. Si vous possédez plusieurs organisations, recommencez les étapes 6 et 7 pour chacune d'entre elles.

Déploiement manuel de l'agent KACE

Le déploiement manuel est adapté lorsque le provisionnement automatique de l'agent s'avère peu pratique ou que vous souhaitez déployer l'agent KACE à l'aide d'e-mails, de scripts d'ouverture de session, d'objets de stratégie de groupe ou d'Active Directory.

- **Courrier électronique** : pour déployer des agents KACE via e-mail, il suffit d'envoyer à vos utilisateurs un message contenant l'un des éléments suivants :
  - # le fichier d'installation de l'agent,
  - # un lien renvoyant à l'appliance sur laquelle le fichier de l'agent peut être téléchargé,
  - # un emplacement Web où le fichier d'installation requis peut être téléchargé.
- **Scripts d'ouverture de session** : les scripts d'ouverture de session permettent de déployer l'agent KACE lorsque les utilisateurs se connectent à un périphérique. Si vous utilisez des scripts d'ouverture de session, téléchargez le fichier adéquat dans un répertoire accessible et créez un script d'ouverture de session permettant de récupérer ce fichier.

Obtention des fichiers d'installation d'agent

Les fichiers d'installation d'agent sont disponibles sur l'appliance.

Vous pouvez rechercher les programmes d'installation de l'agent KACE pour les périphériques Windows, Mac OS X et Linux sur l'appliance dans le répertoire suivant :

`\\`**nom_hôte_appliance**`\client\agent_provisioning`

REMARQUE: le partage de fichiers doit être activé pour accéder aux programmes d'installation. Voir Activer le partage de fichiers au niveau du système.

L'appliance utilise un processus d'enregistrement permettant aux agents KACE authentifiés de se connecter à l'appliance, soit en associant un jeton à un agent, soit en demandant à un administrateur d'appliance d'approuver une demande de

connexion. Les programmes d'installation d'agent obtenus de cette façon n'incluent pas de jeton valide. Vous pouvez transmettre manuellement le jeton d'agent au programme d'installation à l'aide de l'une des options suivantes :

- **Périphériques Windows :**
  - # Utilisez les paramètres suivants au démarrage du programme d'installation : `HOST=<nom_hôte_appliance> TOKEN=<jeton_agent>` ou :
  - # Modifiez manuellement le nom du fichier d'installation à l'aide de la syntaxe suivante : `AMPAgent-xx.xx.xx-x86_<nom_hôte_appliance>+<jeton_agent>.msi`
- **Périphériques non Windows** :
  - # Utilisez les variables d'environnement `KACE_HOST` et `KACE_TOKEN` pour spécifier le nom d'hôte et le jeton d'agent de l'appliance avant d'exécuter le fichier d'installation, ou :
  - # Modifiez manuellement le nom du fichier d'installation à l'aide de la syntaxe suivante : `<nom_fichier_installation_agent>_<nom_hôte_appliance>+<jeton_agent>.<extension>`

Si vous ne spécifiez pas de chaîne de jeton valide pendant l'installation de l'agent, toute demande de connexion entraîne la mise en quarantaine de l'agent.

Vous pouvez également télécharger les ensembles de programmes d'installation de jeton d'agent pour votre système d'exploitation à partir de la page *Détails de jeton d'agent*. Pour plus d'informations, voir Enregistrement de l'agent KACE sur l'appliance.

Déploiement manuel de l'agent KACE sur les périphériques Windows

Vous pouvez déployer l'agent KACE sur les périphériques Windows à l'aide de l'Assistant d'installation ou de la ligne de commande sur les périphériques.

Lorsque vous installez l'agent de façon manuelle, les fichiers exécutables de l'agent doivent être installés dans les répertoires suivants :

- Périphériques Windows 32 bits : `C:\Program Files\Quest\KACE\`
- Périphériques Windows 64 bits : `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE\`

Les fichiers de configuration, les journaux et autres données de l'agent sont stockés dans :

- Périphériques Windows 32 bits : `C:\Documents and Settings\All Users\Quest\KACE`
- Périphériques Windows 64 bits : `C:\ProgramData\Quest\KACE`

Déploiement manuel de l'agent KACE sur les périphériques Windows à l'aide de l'Assistant d'installation

Vous pouvez déployer manuellement l'agent KACE sur les périphériques Windows en exécutant l'Assistant d'installation sur les périphériques.

1. Accédez au répertoire partagé de l'appliance :

   `\\nom_hôte_appliance\client\agent_provisioning\windows_platform`
2. Copiez le fichier `ampagent-x.x.xxxxx-x64.msi` sur le périphérique.
3. Double-cliquez sur le fichier pour lancer l'installation et suivez les instructions de l'Assistant d'installation.
4. Si vous souhaitez enregistrer l'agent auprès de l'appliance :
   - # Utilisez les paramètres suivants au démarrage du programme d'installation : `HOST=<nom_hôte_appliance> TOKEN=<jeton_agent>` ou :
   - # Modifiez manuellement le nom du fichier d'installation à l'aide de la syntaxe suivante : `AMPAgent-xx.xx.xx-x86_<nom_hôte_appliance>+<jeton_agent>.msi`

Vous pouvez obtenir la chaîne de jeton d'agent à partir de la page *Détails de jeton d'agent*. **Pour de plus amples informations, voir Enregistrement de l'agent KACE sur l'appliance.**

Les informations sur le périphérique s'affichent dans l'**Inventaire** de l'appliance au bout de quelques minutes. Voir Gestion des applications dans la page Logiciels.

Déploiement manuel de l'agent KACE sur les périphériques Windows à l'aide de la ligne de commande

Il existe plusieurs moyens pour déployer l'agent à partir de la ligne de commande sur les périphériques Windows.

Exemple :

- Dans un fichier de commandes faisant partie d'un script d'ouverture de session qui lance le programme d'installation (`msiexec`), définissez les différents paramètres comme la valeur de l'hôte.
- Définissez une variable d'environnement pour le nom du serveur, puis lancez le programme d'installation.
- Renommez le nom du programme d'installation qui définit automatiquement le nom du serveur pendant l'installation.

Le tableau suivant répertorie les paramètres de ligne de commande utilisés pour déployer l'agent.

Paramètres de ligne de commande pour l'agent

Description	Paramètre
Outil du programme d'installation Windows	`msiexec` ou `msiexec.exe`

Indicateur d'installation	`/i`
	Exemple :
	`msiexec /i ampagent-6.x.xxxxx-x64`

Indicateur de désinstallation	`/x`
	Exemple :
	`msiexec /x ampagent-6.x.xxxxx-x64`

Installation silencieuse	`/qn`
	Exemple :
	`msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x64`

Détails du journal de sortie	`/L*v log.txt`
	Exemple :
	`msiexec /qn /L*v C:\temp\log.txt /i ampagent-6.x.xxxxx-x64`

Définition automatique du nom d'hôte : renomme le fichier d'installation selon le nom du serveur qui définit automatiquement le nom d'hôte.	`rename agent_installer.msi_hostname.msi`
	Exemple :
	`msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x64_kace_sma.example.com.msi`

Définir les propriétés	`PROPERTY=value` (Utilisation des majuscules) **Exemple** : `msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x64.msi HOST=kace_sma.example.com`

Description	Paramètre

Définir le nom du serveur	`set KACE_SERVER=kace_sma_name`
	(doit être suivi par un appel `msiexec` d'installation)
	Exemple :
	`set KACE_SERVER=kboxmsiexec /i ampagent-6.x.xxxxx-x64`

Empêche l'installation des hooks de connexion ou de démarrage et conserve les fichiers userinit.exe existants	`NOHOOKS=1`
	Exemple :
	`msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x64.msi HOST=kace_sma.example.com NOHOOKS=1`

Installez l'agent sans démarrer le service. Cela permet de créer une image de l'agent et de le cloner sur d'autres périphériques.	`CLONEPREP=yes/no`
	Exemple :
	`msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x64.msi HOST=kace_sma.example.com CLONEPREP=yes`

Définit le niveau de débogage pour l'agent lorsqu'il génère des journaux.	`DEBUG=true/all`
	Exemple :
	`msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x64.msi HOST=kace_sma.example.com DEBUG=true`

Forcer l'agent à communiquer via HTTPS uniquement. Ne bascule pas vers HTTP si HTTPS n'est pas disponible.	`SSLREQUIRED=true`
	Exemple :
	`msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x64.msi HOST=kace_sma.example.com SSLREQUIRED=true`

Le système recherche la valeur de l'**hôte** dans les emplacements suivants dans l'ordre indiqué :

1. Le fichier d'installation
2. La valeur de la propriété `HOST`
3. `KACE_SERVER` (variable d'environnement)
4. Le fichier `amp.conf`

Si vous souhaitez enregistrer l'agent auprès de l'appliance :

- Utilisez les paramètres suivants au démarrage du programme d'installation : `HOST=<nom_hôte_appliance> TOKEN=<jeton_agent>` ou :
- Modifiez manuellement le nom du fichier d'installation à l'aide de la syntaxe suivante : `AMPAgent-xx.xx.xx-x86_<nom_hôte_appliance>+<jeton_agent>.msi`

Vous pouvez obtenir la chaîne de jeton d'agent à partir de la page *Détails de jeton d'agent*. Pour plus d'informations, voir Enregistrement de l'agent KACE sur l'appliance

CAU **MISE EN GARDE: si vous n'indiquez aucune valeur d'hôte, vous devez définir la variable d'environnement, sinon l'agent ne se connectera pas à l'appliance. Quest conseille d'utiliser le nom de domaine complet comme nom d'hôte.**

Gestion de l'agent KACE sur les périphériques Windows à l'aide de la barre d'état système Windows

Vous pouvez afficher l'état de l'agent KACE, forcer l'inventaire et afficher les informations sur l'agent à l'aide de la barre d'état système Windows.

Pour accéder à l'état de l'agent KACE à l'aide de la barre d'état système, vous devez activer l'option **État de l'agent sur l'appareil** dans la section *Paramètres de l'agent et de communication*. Pour plus d'informations, voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux.

1. Sur le périphérique sur lequel l'agent KACE est en cours d'exécution, dans la barre d'état système Windows, cliquez sur .

   L'indicateur dans le coin inférieur droit de l'icône indique l'état de l'agent :

   # : l'agent est connecté à l'appliance.

   # : l'agent est mis en pause.

   # : l'agent a des actions en attente.

   # : l'agent est déconnecté de l'appliance.

2. Pour savoir si l'agent est connecté à l'appliance, observez l'icône État dans le menu.

   Il s'agit du même indicateur qui s'affiche sur l'icône Agent, qui vous indique si l'agent est connecté, mis en pause, a des actions en attente ou s'il est déconnecté de l'appliance, comme décrit ci-dessus.

3. Pour exécuter l'inventaire des périphériques, cliquez sur **Inventaire** dans le menu.
4. Pour redémarrer l'agent, cliquez sur **Redémarrer l'agent** dans le menu.
5. Pour suspendre temporairement l'activité de l'agent pendant une période donnée, cliquez sur **Suspendre l'agent**, puis sélectionnez une durée dans le menu. Vous pouvez suspendre l'agent pendant 15 minutes, 30 minutes, une heure ou deux heures.

   REMARQUE: Vous ne pouvez suspendre l'agent que si l'option **Suspension de l'agent sur l'appareil** est activée dans la section *Paramètres de l'agent et de communication* de l'appareil, et si le nombre maximal de suspensions n'est pas atteint. Pour plus d'informations, voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux.

   La suspension d'un agent n'arrête aucun processus d'agent en cours sur l'appareil. Elle empêche uniquement l'agent de démarrer un nouveau processus. Si suspendre un agent est impossible, par exemple en raison de la configuration, un message d'erreur s'affiche.

6. Pour installer les correctifs téléchargés sur le périphérique de l'agent, cliquez sur **Déployer les correctifs préparés**.

   REMARQUE: cet élément de menu s'affiche uniquement lorsqu'un correctif Détecter, préparer et déployer à la demande ou une planification de fonctionnalités Windows télécharge tous les correctifs applicables sur le périphérique de l'agent. Pour plus d'informations, voir Configuration des planifications d'exécution de correctifs.

7. Pour accéder à des liens liés à l'agent, cliquez sur **Raccourcis** dans le menu, puis cliquez sur un lien, selon le cas. Les liens URI (Uniform Resource Identifier) standard sont pris en charge, tels que les URL `https`, `ssh` et `ftp`.

   Cette option de menu s'affiche uniquement lorsque votre administrateur système spécifie un ou plusieurs liens. Pour plus d'informations, voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux.

   Lorsque vous cliquez sur ce lien, le système d'exploitation lance l'application associée à la ressource sélectionnée. Par exemple, pour ouvrir un lien HTTP, votre système utilise le navigateur par défaut.

8. Pour plus d'informations sur l'application de l'agent, cliquez sur **À propos**.

Méthode manuelle de déploiement ou de mise à niveau de l’agent KACE sur les périphériques Linux

Vous pouvez déployer ou mettre à niveau manuellement l’agent KACE sur les périphériques Linux selon les besoins.

Déploiement manuel de l’agent KACE sur les périphériques Linux

Vous pouvez déployer manuellement l’agent KACE sur les périphériques Linux en copiant les fichiers d’installation de l’agent sur les périphériques et en exécutant des commandes d’installation.

1. Copiez le fichier d’installation de l’agent KACE sur le périphérique.

   Voir Obtention des fichiers d'installation d'agent.

2. Si vous souhaitez enregistrer l’agent auprès de l’appliance :

   # Utilisez les variables d’environnement `KACE_HOST` et `KACE_TOKEN` pour spécifier le nom d’hôte et le jeton d’agent de l’appliance avant d’exécuter le fichier d’installation, ou :

   # Modifiez manuellement le nom du fichier d’installation à l’aide de la syntaxe suivante : `<nom_fichier_installation_agent>_<nom_hôte_appliance>+<jeton_agent>.<extension>`

   Vous pouvez obtenir la chaîne de jeton d’agent à partir de la page *Détails de jeton d’agent*. Pour de plus amples informations, voir Enregistrement de l’agent KACE sur l’appliance.

3. Ouvrez une fenêtre de terminal dans **Applications** > **Outils système**.
4. À l'invite de ligne de commande, définissez le nom du serveur et installez l'agent :

   ```
   sudo KACE_SERVER=kace_sma_name rpm -Uvh ampagent-x.x.xxxxx-x.i386.rpm
   ```

   L'agent est installé dans les répertoires suivants :

   # `/opt/quest/kace/bin/` où les fichiers exécutables de l'agent sont installés.

   # `/var/quest/kace/` où les fichiers de configuration, les journaux et autres données de l'agent sont stockés.

Les informations sur le périphérique s'affichent dans l'**Inventaire** de l'appliance au bout de quelques minutes. Voir Gestion des applications dans la page Logiciels.

Déploiement de l’agent KACE sur les périphériques Linux au démarrage ou à la connexion

Vous pouvez planifier le déploiement de l'agent lorsque les utilisateurs démarrent les périphériques Linux ou s'y connectent.

- Définissez le nom en ajoutant la commande suivante au répertoire racine :

  ```
  export KACE_SERVER=kace_sma_name
  ```

  L'appel `export` doit précéder l'appel au programme d'installation. Par exemple : `export KACE_SERVER=kace_sma_name rpm -Uvh kace_sma_agent-12345.i386.rpm`

  Le système recherche la valeur de l'**hôte** dans les emplacements suivants dans l'ordre indiqué :

  1. Le fichier d'installation
  2. `KACE_SERVER` (variable d'environnement)
  3. Le fichier `amp.conf`

Si vous souhaitez enregistrer l'agent auprès de l'appliance :

Utilisez les variables d'environnement `KACE_HOST` et `KACE_TOKEN` pour spécifier le nom d'hôte et le jeton d'agent de l'appliance avant d'exécuter le fichier d'installation, ou :

Modifiez manuellement le nom du fichier d'installation à l'aide de la syntaxe suivante :
```
<nom_fichier_installation_agent>_<nom_hôte_appliance>
+<jeton_agent>.<extension>
```

Vous pouvez obtenir la chaîne de jeton d'agent à partir de la page *Détails de jeton d'agent*. Pour plus d'informations, voir Enregistrement de l'agent KACE sur l'appliance

CAU **MISE EN GARDE: si vous n'indiquez aucune valeur d'hôte, vous devez définir la variable d'environnement, sinon l'agent ne se connectera pas à l'appliance. Quest conseille d'utiliser le nom de domaine complet comme nom d'hôte.**

Mise à niveau de l'agent KACE sur les périphériques Linux

Vous pouvez mettre à niveau manuellement l'agent KACE sur des périphériques Linux en exécutant des commandes sur ces périphériques.

1. Copiez le fichier d'installation de l'agent KACE sur le périphérique. Voir Obtention des fichiers d'installation d'agent.
2. Si vous souhaitez enregistrer l'agent auprès de l'appliance :

   # Utilisez les variables d'environnement `KACE_HOST` et `KACE_TOKEN` pour spécifier le nom d'hôte et le jeton d'agent de l'appliance avant d'exécuter le fichier d'installation, ou :

   # Modifiez manuellement le nom du fichier d'installation à l'aide de la syntaxe suivante :
   ```
   <nom_fichier_installation_agent>_<nom_hôte_appliance>
   +<jeton_agent>.<extension>
   ```

   Vous pouvez obtenir la chaîne de jeton d'agent à partir de la page *Détails de jeton d'agent*. Pour de plus amples informations, voir Enregistrement de l'agent KACE sur l'appliance.

3. Ouvrez une fenêtre de terminal dans **Applications** > **Outils système**.
4. À l'invite de commande, entrez :

   ```
   rpm -uvh kace_sma_agent-linux_buildnumber.rpm
   ```

Exécution d'opérations de l'agent sur les périphériques Linux

Vous pouvez exécuter des commandes sur des périphériques Linux gérés par un agent pour effectuer différentes opérations d'agent.

Démarrage et arrêt de l'agent sur les périphériques Linux

Vous pouvez exécuter des commandes sur des périphériques Linux pour démarrer et arrêter l'agent. Cette opération peut s'avérer utile pour le dépannage de problèmes liés à l'agent.

1. Ouvrez une fenêtre de terminal dans **Applications** > **Outils système**.
2. Pour démarrer l'agent, entrez :

   ```
   /opt/quest/kace/bin/AMPTools start
   ```

3. Pour arrêter l'agent, entrez :

   ```
   /opt/quest/kace/bin/AMPTools stop
   ```

Suppression manuelle de l'agent des périphériques Linux

Vous pouvez supprimer manuellement l'agent des périphériques Linux en exécutant des commandes sur les périphériques.

1. Ouvrez une fenêtre de terminal dans **Applications** > **Outils système**.
2. À l'invite de commande, entrez :

   ```
   sudo rpm -e ampagent
   ```

3. **Facultatif** : supprimer le répertoire `kace` :

   ```
   rm -rf  /var/quest/kace/
   ```

Vérification de l'exécution correcte de l'agent sur les périphériques Linux

Vous pouvez exécuter une commande sur les périphériques Linux pour déterminer si l'agent est en cours d'exécution.

1. Ouvrez une fenêtre de terminal dans **Applications** > **Outils système**.
2. À l'invite de commandes, entrez la commande suivante :

   ```
   ps aux | grep AMPAgent
   ```

   La sortie suivante indique que le processus est en cours d'exécution :

   ```
   root 6100 0.0 3.9 3110640 20384 ? Ssl Mar03 0:00 /opt/quest/kace/bin/AMPAgent
   --daemon
   ```

Affichage de la version de l'agent sur les périphériques Linux

Vous pouvez exécuter une commande sur les périphériques Linux pour vérifier la version de l'agent qui y est installée.

1. Ouvrez une fenêtre de terminal dans **Applications** > **Outils système**.
2. À l'invite de commande, entrez :

   ```
   rpm -q ampagent
   ```

   Le numéro de version apparaît.

Collecte des informations d'inventaire

Vous pouvez collecter manuellement des informations d'inventaire sur les périphériques Linux en forçant les mises à jour de l'inventaire.

Voir Application forcée des mises à jour de l'inventaire.

Méthode manuelle de déploiement ou de mise à niveau de l’agent KACE sur les périphériques Mac

Vous pouvez déployer ou mettre à niveau manuellement l'agent sur les périphériques Mac.

Cette section fournit des informations sur le déploiement manuel de l’agent KACE sur les périphériques Mac OS X. D'autres options sont décrites dans la section Utilisation de scripts Shell pour déployer l’agent KACE.

REMARQUE: certaines commandes doivent être exécutées par le biais d'un compte d'utilisateur **root**.

REMARQUE: exécutez les commandes `su` ou `sudo`, si nécessaire.

Déploiement ou mise à niveau de l'agent KACE sur des périphériques Mac à l'aide du programme d'installation de l'agent

Vous pouvez déployer manuellement l'agent KACE sur des périphériques Mac en copiant les fichiers d'installation de l'agent sur les périphériques et en exécutant le programme d'installation.

1. Copiez le fichier d'installation de l'agent KACE sur le périphérique.

   Voir Obtention des fichiers d'installation d'agent.

2. Si vous souhaitez enregistrer l'agent auprès de l'appliance :

   # Utilisez les variables d'environnement `KACE_HOST` et `KACE_TOKEN` pour spécifier le nom d'hôte et le jeton d'agent de l'appliance avant d'exécuter le fichier d'installation, ou :

   # Modifiez manuellement le nom du fichier d'installation à l'aide de la syntaxe suivante :
   `<nom_fichier_installation_agent>_<nom_hôte_appliance>+<jeton_agent>.<extension>`

   Vous pouvez obtenir la chaîne de jeton d'agent à partir de la page *Détails de jeton d'agent*. **Pour de plus amples informations, voir Enregistrement de l'agent KACE sur l'appliance.**

3. Double-cliquez sur **ampagent-x.x.numéro_version.dmg**.
4. Double-cliquez sur **AMPAgent.pkg**.
5. Suivez les instructions recommandées par le programme d'installation.

   Assurez-vous d'entrer le nom de votre appliance.

Le programme d'installation crée les répertoires suivants sur le périphérique :

- `/Library/Application Support/Quest/KACE/bin` où les fichiers exécutables de l'agent sont installés.
- `/Library/Application Support/Quest/KACE/data/` où les fichiers de configuration, les journaux et autres données de l'agent sont stockés.

Déployer l'agent sur les périphériques Mac à l'aide de la fenêtre du terminal

Vous pouvez déployer manuellement l'agent KACE sur des périphériques Mac en copiant les fichiers d'installation de l'agent sur les périphériques et en exécutant des commandes.

1. Copiez le fichier d'installation de l'agent KACE sur le périphérique.

   Voir Obtention des fichiers d'installation d'agent.

2. Si vous souhaitez enregistrer l'agent auprès de l'appliance :

   # Utilisez les variables d'environnement `KACE_HOST` et `KACE_TOKEN` pour spécifier le nom d'hôte et le jeton d'agent de l'appliance avant d'exécuter le fichier d'installation, ou :

   # Modifiez manuellement le nom du fichier d'installation à l'aide de la syntaxe suivante :
   `<nom_fichier_installation_agent>_<nom_hôte_appliance>+<jeton_agent>.<extension>`

   Vous pouvez obtenir la chaîne de jeton d'agent à partir de la page *Détails de jeton d'agent*. **Pour de plus amples informations, voir Enregistrement de l'agent KACE sur l'appliance.**

3. Ouvrez une fenêtre de terminal dans **Applications** > **Utilitaires**.
4. À l'invite de ligne de commande, entrez les commandes suivantes pour définir le nom du serveur et installer l'agent :

```
hdiutil attach ./ampagent-x.x.xxxxx-all.dmg

sudo sh -c 'KACE_SERVER=kace_sma_name installer -pkg /Volumes/Quest_KACE/
AMPAgent.pkg -target /'

hdiutil detach '/Volumes/Quest_KACE'
```

Utilisation de scripts Shell pour déployer l'agent KACE

Vous pouvez exécuter des scripts Shell pour déployer l'agent sur des périphériques Mac.

Lorsque vous utilisez les scripts Shell pour déployer l'agent, faites appel aux options de ligne de commande suivantes :

- `hdiutil attach ./ampagent-6.x.xxxxx-all.dmg`
- `sudo sh -c 'KACE_SERVER=kace_sma_name installer -pkg`
- `/Volumes/Quest_KACE/AMPAgent.pkg -target /'`
- `hdiutil detach '/Volumes/Quest_KACE'`

> **REMARQUE:** l'appel d'exportation doit transmettre l'appel d'installation. Par exemple : `sudo export KACE_SERVER=kace_sma_name installer -pkg '/Volumes/Dell KACE/AMPAgent.pkg' -target /`

Le système recherche la valeur de l'**hôte** dans les emplacements suivants dans l'ordre indiqué ci-après :

1. Le fichier d'installation
2. `KACE_SERVER` (variable d'environnement)
3. Le fichier `amp.conf`

Si vous souhaitez enregistrer l'agent auprès de l'appliance :

- Utilisez les variables d'environnement `KACE_HOST` et `KACE_TOKEN` pour spécifier le nom d'hôte et le jeton d'agent de l'appliance avant d'exécuter le fichier d'installation, ou :
- Modifiez manuellement le nom du fichier d'installation à l'aide de la syntaxe suivante : `<nom_fichier_installation_agent>_<nom_hôte_appliance>+<jeton_agent>.<extension>`

Vous pouvez obtenir la chaîne de jeton d'agent à partir de la page *Détails de jeton d'agent*. Pour plus d'informations, voir Enregistrement de l'agent KACE sur l'appliance

Pour plus d'informations sur l'utilisation des scripts Shell et des lignes de commande, voir http://developer.apple.com.

> **CAU** **MISE EN GARDE: si vous n'indiquez aucune valeur d'hôte, vous devez définir la variable d'environnement, sinon l'agent ne se connectera pas à l'appliance. Quest KACE conseille d'utiliser le nom de domaine complet comme nom d'hôte.**

Exécution d'autres tâches de l'agent sur les périphériques Mac

Vous pouvez exécuter des commandes sur des périphériques Mac gérés par un agent pour effectuer différentes opérations.

Démarrage et arrêt de l'agent sur les périphériques Mac

Vous pouvez exécuter des commandes sur des périphériques Mac pour démarrer et arrêter l'agent. Cette opération peut s'avérer utile pour le dépannage de problèmes liés à l'agent.

1. Ouvrez une fenêtre de terminal dans **Applications** > **Utilitaires**.
2. Saisissez le texte suivant :

   ```
   cd "Library/Application Support/Quest/KACE/bin"
   ```

3. Pour démarrer l'agent, entrez :

   ```
   ./AMPTools start
   ```

4. Pour arrêter l'agent, entrez :

   ```
   ./AMPTools stop
   ```

Suppression manuelle de l'agent des périphériques Mac

Vous pouvez supprimer manuellement l'agent des périphériques Mac en exécutant des commandes sur les périphériques.

1. Ouvrez une fenêtre de terminal dans **Applications** > **Utilitaires**.
2. Saisissez le texte suivant :

```
sudo "/Library/Application Support/Quest/KACE/bin/AMPTools" uninstall
```

L'agent est supprimé.

Vérification de l'exécution correcte de l'agent sur les périphériques Mac

Vous pouvez exécuter une commande sur les périphériques Mac pour déterminer si l'agent est en cours d'exécution.

1. Ouvrez une fenêtre de terminal dans **Applications** > **Utilitaires**.
2. Entrez la commande suivante :

```
ps aux | grep AMPAgent
```

La sortie suivante indique que le processus est en cours d'exécution :

```
root 2159 0.0 1.1 94408 12044 p2 S 3:26PM 0:10.94 /Library/Application Support/
Quest/KACE/AMPAgent
```

Vérification de la version de l'agent sur les périphériques Mac

Vous pouvez exécuter une commande sur les périphériques Mac pour vérifier la version de l'agent qui y est installée.

1. Ouvrez une fenêtre de terminal dans **Applications** > **Utilitaires**.
2. Entrez la commande suivante :

```
cat /Library/Application\ Support/Quest/KACE/data/version
```

Le numéro de version apparaît.

Collecte des informations d'inventaire des périphériques Mac

Vous pouvez collecter manuellement des informations d'inventaire sur les périphériques Mac en forçant les mises à jour de l'inventaire.

Voir Application forcée des mises à jour de l'inventaire.

Gestion de l'agent KACE sur les périphériques Mac à l'aide de la barre de menus

Vous pouvez afficher l'état de l'agent KACE, forcer l'inventaire et afficher les informations sur l'agent à l'aide de la barre de menus Mac.

Pour accéder à l'état de l'agent KACE à l'aide de la barre de menus Mac, vous devez activer l'option **État de l'agent sur l'appareil** dans la section *Paramètres de l'agent et de communication*. Pour plus d'informations, voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux.

1. Sur le périphérique sur lequel l'agent KACE est en cours d'exécution, dans la barre de menus Mac, cliquez sur .

L'indicateur dans le coin inférieur droit de l'icône indique l'état de l'agent :

- # : l'agent est connecté à l'appliance.
- # : l'agent est mis en pause.
- # : l'agent a des actions en attente.
- # : l'agent est déconnecté de l'appliance.

Le menu de l'agent s'affiche.

2. Pour savoir si l'agent est connecté à l'appliance, observez l'icône État dans le menu.

Il s'agit du même indicateur qui s'affiche sur l'icône Agent, qui vous indique si l'agent est connecté, mis en pause, a des actions en attente ou s'il est déconnecté de l'appliance, comme décrit ci-dessus.

3. Pour exécuter l'inventaire des périphériques, cliquez sur **Inventaire** dans le menu.
4. Pour redémarrer l'agent, cliquez sur **Redémarrer l'agent** dans le menu.
5. Pour suspendre temporairement l'activité de l'agent pendant une période donnée, cliquez sur **Suspendre l'agent**, puis sélectionnez une durée dans le menu. Vous pouvez suspendre l'agent pendant 15 minutes, 30 minutes, une heure ou deux heures.

   REMARQUE: Vous ne pouvez suspendre l'agent que si l'option **Suspension de l'agent sur l'appareil** est activée dans la section *Paramètres de l'agent et de communication* de l'appareil, et si le nombre maximal de suspensions n'est pas atteint. Pour plus d'informations, voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux.

La suspension d'un agent n'arrête aucun processus d'agent en cours sur l'appareil. Elle empêche uniquement l'agent de démarrer un nouveau processus. Si suspendre un agent est impossible, par exemple en raison de la configuration, un message d'erreur s'affiche.

6. Pour accéder à des liens liés à l'agent, cliquez sur **Raccourcis** dans le menu, puis cliquez sur un lien, selon le cas. Les liens URI (Uniform Resource Identifier) standard sont pris en charge, tels que les URL `https`, `ssh` et `ftp`.

Cette option de menu s'affiche uniquement lorsque votre administrateur système spécifie un ou plusieurs liens. Pour plus d'informations, voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux.

Lorsque vous cliquez sur ce lien, le système d'exploitation lance l'application associée à la ressource sélectionnée. Par exemple, pour ouvrir un lien HTTP, votre système utilise le navigateur par défaut.

7. Pour plus d'informations sur l'application de l'agent, cliquez sur **À propos**.
8. Pour supprimer l'application de l'agent à partir de la barre de menus Mac, cliquez sur **Quitter**.

   L'icône de l'agent est supprimée de la barre de menus. Pour l'afficher à nouveau, déconnectez-vous, puis reconnectez-vous. Sinon, vous pouvez installer l'agent à partir du répertoire `Application`.

Affichage des informations collectées par l'agent

Vous pouvez afficher les informations d'inventaire collectées par l'agent sur la page *Détails sur le périphérique*.

Voir Gestion des données d'inventaire.

Utilisation de la gestion sans agent

Utilisez la gestion des périphériques sans agent si vous voulez gérer les périphériques sans assurer le déploiement ni la maintenance du logiciel de l'agent KACE sur ces périphériques.

À propos de la gestion des périphériques sans agent

La gestion des périphériques sans agent est une méthode de gestion des périphériques sans recours au déploiement et à la maintenance du logiciel de l'agent KACE sur ces périphériques.

La gestion sans agent utilise, entre autres, les protocoles SSH et SNMP pour se connecter aux appareils incompatibles avec l'agent, tels que les imprimantes, les appareils réseau et les appareils de stockage, et pour transmettre les informations d'inventaire collectées à la **Console d'administration** de l'appliance. Ce processus est particulièrement utile pour les

versions et les distributions de systèmes d’exploitation non prises en charge par l’agent KACE et pour lesquelles une gestion sans agent est préférable à une installation de l’agent.

Il existe des différences entre les fonctionnalités prises en charge pour les périphériques avec agent et ceux sans agent. Voir Fonctionnalités disponibles pour chaque méthode de gestion des périphériques.

Systèmes d'exploitation pris en charge par la gestion sans agent

La gestion sans agent prend en charge différents systèmes d'exploitation de périphériques.

Le tableau suivant indique les systèmes d'exploitation des périphériques pris en charge par la gestion sans agent :

Système d'exploitation
CentOS
SE Chrome
Debian
Fedora
FreeBSD
Mac OS X
Oracle Enterprise Linux
Red Hat Enterprise Linux*
SUSE*
Solaris
Ubuntu*
Windows
Windows Server

*Les versions les plus récentes peuvent également être gérées avec l’agent KACE.

REMARQUE: pour les périphériques autres que les ordinateurs comme les actifs, ou les périphériques sans système d’exploitation pris en charge par la gestion sans agent, vous pouvez mapper les OID (identifiants objets) SNMP (Simple Network Management Protocol) à certains champs de la table d’inventaire. Cela vous permet d'identifier les périphériques à ajouter à l'inventaire et ainsi d'étendre l'inventaire des périphériques gérés sans agent. Voir Utilisation des configurations d'inventaire SNMP pour identifier des objets SNMP et des périphériques autres que des ordinateurs spécifiques à ajouter à l'inventaire.

À propos de l'activation de la gestion sans agent sur les périphériques gérés par un agent

La gestion sans agent peut être activée pour tout périphérique découvert, y compris sur ceux sur lesquels l’agent KACE est installé.

Cependant, l'utilisation des deux méthodes pour gérer un seul périphérique n'est pas recommandée. Si les deux méthodes sont activées pour un périphérique, ce périphérique et son logiciel apparaissent deux fois dans les listes d'inventaire. Ainsi, il est préférable de ne pas activer la gestion sans agent sur les périphériques gérés par un agent.

Gestion de périphériques sans agent

Pour gérer les périphériques sans installer le logiciel de l'agent KACE, vous pouvez activer la gestion sans agent, soit à l'aide des informations sur la découverte, soit en saisissant manuellement les détails sur la connexion du périphérique.

Les fonctionnalités disponibles pour les périphériques sans agent sont différentes de celles disponibles pour les périphériques gérés par un agent. Voir Fonctionnalités disponibles pour chaque méthode de gestion des périphériques.

Activer la gestion sans agent à l'aide des informations sur la découverte

Vous pouvez activer la gestion sans agent à l'aide des informations sur la découverte.

1. Accédez à la liste *Résultats de la découverte* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Résultats de la découverte**.
2. Sélectionnez la case à cocher en regard d'un ou plusieurs périphériques.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Provisioning** > **Sans agent : automatique**.

   La gestion sans agent est activée pour les périphériques sélectionnés et l'une des icônes suivantes apparaît en regard des noms des périphériques :

: la gestion sans agent est activée pour le périphérique.

: la gestion sans agent est activée pour le périphérique, mais ce dernier n'est pas joignable actuellement.

L'appliance utilise une connexion SSH pour exécuter les commandes sur les périphériques sélectionnés, obtenir des données d'inventaire et afficher ces informations sur la page *Détails sur le périphérique*. Les informations sont mises à jour en fonction du programme d'inventaire pour les périphériques sans agent. Voir :

Gestion des données d'inventaire

Planifier la collecte des données d'inventaire pour les périphériques infogérés

Activer la gestion sans agent en entrant des informations sur le périphérique manuellement

Vous pouvez activer la gestion sans agent en entrant des informations sur le périphérique manuellement.

Vous avez le choix entre les types de connexions suivants : SSH, SNMP, WinRM et VMware. WinRM est le type de connexion à utiliser pour les périphériques Windows.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.

2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau** > **Périphérique sans agent** pour afficher la page *Détails sur la connexion du périphérique sans agent*.
3. Fournissez les informations correspondant au type de connexion.

- **Pour configurer les connexions SSH avec les périphériques, fournissez les informations suivantes :**

Option	Description
Nom	Nom d'hôte ou adresse IP du périphérique.
Sous-type d'actif	La sous-catégorie de l'actif, le cas échéant. Ces informations vous permettent d'identifier et de gérer des sous-types d'actifs, tels que les actifs de périphériques (ordinateurs, imprimantes, routeurs) et les actifs logiciels exécutés sur les systèmes Windows, Mac ou Linux dans l'inventaire. Voir À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques. **REMARQUE:** dans une installation par défaut, les actifs de périphérique comprennent deux sous-types d'actifs pour les imprimantes : *Imprimante laser : Couleur* et *Imprimante laser : Monochrome*. Chacun de ces sous-types fournit un ensemble commun de champs qui s'appliquent à la plupart des imprimantes. L'appliance est également fournie avec un ensemble de modèles d'imprimantes pour les modèles d'imprimantes compatibles SNMP standard, basés sur ces sous-types d'actifs. Vous pouvez modifier ces modèles ou en ajouter de nouveaux, selon les besoins. Lorsque vous appliquez un modèle d'imprimante à un périphérique, les données définies dans le modèle, telles que les niveaux de toner ou les descriptions, sont recueillies pour l'imprimante lors du prochain cycle d'inventaire. Pour plus d'informations, voir À propos des modèles d'imprimante.
Type de connexion	Méthode de connexion utilisée pour se connecter au périphérique et obtenir les données d'inventaire, ici SSH.
Port	Numéro du port que l'appliance utilise pour se connecter au périphérique. Aucune entrée n'est requise pour le numéro de port par défaut (22).
Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification.

Option	Description
	Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.
Mot de passe sudo	Nom d'un compte d'utilisateur du service disposant de l'autorisation de se connecter aux périphériques. L'utilisation d'un compte de service et d'un mot de passe sudo est pratique lorsque vous voulez éviter d'utiliser les informations d'identification racine pour accéder aux périphériques. Sur certains périphériques, cependant, des privilèges plus élevés permettent à l'appliance de récupérer des données d'inventaire plus détaillées.
Système d'exploitation	Système d'exploitation du périphérique.
Shell	Shell à utiliser lors des connexions. Voir Prise en charge du Shell pour les connexions SSH.
Niveau de journalisation	Niveau d'informations à afficher sur la page *Détails sur le périphérique*. Pour afficher uniquement les messages les plus importants, sélectionnez **Critique**. Pour afficher tous les messages, sélectionnez **Débogage**.
Activer l'inventaire	Option de collection d'inventaires. Si cette option est sélectionnée, l'appliance collecte les données d'inventaire pour le périphérique en fonction du programme d'inventaire du périphérique sans agent. Si cette option n'est pas cochée, les données d'inventaire ne sont pas collectées. Dans les deux cas, toutefois, les périphériques sans agent sont comptabilisés.
Serveur DNS	Nom d'hôte du serveur DNS qui permet de déterminer le nom d'hôte du périphérique et diverses autres informations. Les informations relatives au serveur DNS permettent à l'appliance de faire correspondre le périphérique aux données d'inventaire existantes pendant les mises à jour. Si l'appliance ne peut pas détecter le périphérique parce que son nom d'hôte ou son adresse IP a changé, l'inventaire échoue.
Périphérique de relais	Nom du périphérique que vous souhaitez utiliser comme relais pour l'inventaire des périphériques sans agent. Un relais utilisé au cours de la découverte comme relais est utilisé pour l'inventaire sans agent, quand un nouveau périphérique est provisionné automatiquement à partir des résultats de la découverte. Vous pouvez sélectionner un périphérique de relais sur la page *Détails sur la planification de découverte*. Pour plus d'informations, voir Ajouter une planification de

Option	Description
	découverte pour réaliser une analyse rapide de type « quoi et où » de votre réseau.

- **Pour configurer les connexions SNMP avec les périphériques, fournissez les informations suivantes :**

Option	Description
Nom	Nom d'hôte ou adresse IP du périphérique.
Sous-type d'actif	La sous-catégorie de l'actif, le cas échéant. Ces informations vous permettent d'identifier et de gérer des sous-types d'actifs, tels que les actifs de périphériques (ordinateurs, imprimantes ou routeurs) et les actifs logiciels exécutés sur les systèmes Windows, Mac ou Linux dans l'inventaire. Voir À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques. **REMARQUE:** dans une installation par défaut, les actifs de périphérique comprennent deux sous-types d'actifs pour les imprimantes : *Imprimante laser : Couleur* et *Imprimante laser : Monochrome*. Chacun de ces sous-types fournit un ensemble commun de champs qui s'appliquent à la plupart des imprimantes. L'appliance est également fournie avec un ensemble de modèles d'imprimantes pour les modèles d'imprimantes compatibles SNMP standard, basés sur ces sous-types d'actifs. Vous pouvez modifier ces modèles ou en ajouter de nouveaux, selon les besoins. Lorsque vous appliquez un modèle d'imprimante à un périphérique, les données définies dans le modèle, telles que les niveaux de toner ou les descriptions, sont recueillies pour l'imprimante lors du prochain cycle d'inventaire. Pour plus d'informations, voir À propos des modèles d'imprimante.
Type de connexion	Méthode de connexion utilisée pour se connecter au périphérique et obtenir les données d'inventaire, ici SNMP. SNMP (Simple Network Management Protocol) est un protocole de surveillance des périphériques infogérés sur un réseau. Pour activer SNMP, le port 161 doit être ouvert sur l'appliance et le périphérique. Les résultats de l'analyse SNMP incluent tous les périphériques compatibles SNMP. Les extensions de shell distant permettent à l'appliance de se connecter, d'exécuter des commandes et de capturer des informations qui peuvent être gérées sous forme d'inventaire. Pour plus d'informations sur les options SNMP, voir Ajouter une planification de

Option	Description
	découverte pour les périphériques SNMP autres que les ordinateurs.
Version du SNMP	Version de SNMP à utiliser pour les connexions. SNMPv1 et SNMPv2c n'utilisent pas l'authentification ou le chiffrement. SNMP v3 utilise des algorithmes d'authentification et de chiffrement pour renforcer la sécurité des communications SNMP. Lorsque vous configurez les options SNMP v3, l'appliance effectue une analyse SNMP v3 sur les périphériques sélectionnés. Si cette analyse échoue, l'appliance tente une analyse SNMP v1 à l'aide de la **chaîne publique** spécifiée.
Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes à l'aide de SNMP v3. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou cliquez sur **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Les informations d'identification ne sont pas requises pour SNMPv1 et SNMPv2c. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.
configurations d'inventaire	Une ou plusieurs configurations d'inventaire pour le nouveau périphérique sans agent SNMP, telles que *Imprimante laser Brother : Couleur*, etc.
Type d'inventaire	Méthode utilisée pour collecter les données d'inventaire. • **Inventaire** : collecter un sous-ensemble d'informations sur le périphérique, comme l'adresse IP, l'adresse MAC et le nom du périphérique. • **Inventaire/Présentation** : effectuer une présentation SNMP complète pour collecter des données d'inventaire. Les résultats de la présentation complète apparaissent sur la page *Détails sur le périphérique*. **REMARQUE:** la commande d'inventaire SNMP ne prend pas en charge les caractères de langues autres que l'anglais sur les périphériques Windows. S'il rencontre ce type de caractères, le processus d'inventaire SNMP signale une erreur et arrête de charger les informations d'inventaire.
Niveau de journalisation	Niveau d'informations à afficher sur la page *Détails sur le périphérique*. Pour afficher uniquement les messages les plus importants, sélectionnez

Option	Description
	Critique. Pour afficher tous les messages, sélectionnez **Débogage**.
Activer l'inventaire	Option de collection d'inventaires. Si cette option est sélectionnée, l'appliance collecte les données d'inventaire pour le périphérique en fonction du programme d'inventaire du périphérique sans agent. Si cette option n'est pas cochée, les données d'inventaire ne sont pas collectées. Dans les deux cas, toutefois, les périphériques sans agent sont comptabilisés.
Serveur DNS	Nom d'hôte du serveur DNS qui permet de déterminer le nom d'hôte du périphérique et diverses autres informations. Les informations relatives au serveur DNS permettent à l'appliance de faire correspondre le périphérique aux données d'inventaire existantes pendant les mises à jour. Si l'appliance ne peut pas détecter le périphérique parce que son nom d'hôte ou son adresse IP a changé, l'inventaire échoue.
Périphérique de relais	Nom du périphérique que vous souhaitez utiliser comme relais pour l'inventaire des périphériques sans agent. Un relais utilisé au cours de la découverte comme relais est utilisé pour l'inventaire sans agent, quand un nouveau périphérique est provisionné automatiquement à partir des résultats de la découverte. Vous pouvez sélectionner un périphérique de relais sur la page *Détails sur la planification de découverte*. Pour plus d'informations, voir Ajouter une planification de découverte pour réaliser une analyse rapide de type « quoi et où » de votre réseau.

- **Pour configurer les connexions WinRM avec les périphériques, fournissez les informations suivantes :**

Option	Description
Nom	Nom d'hôte ou adresse IP du périphérique.
Sous-type d'actif	La sous-catégorie de l'actif, le cas échéant. Ces informations vous permettent d'identifier et de gérer des sous-types d'actifs, tels que les actifs de périphériques (ordinateurs, imprimantes ou routeurs) et les actifs logiciels exécutés sur les systèmes Windows, Mac ou Linux dans l'inventaire. Voir À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques.

Option	Description
	REMARQUE: dans une installation par défaut, les actifs de périphérique comprennent deux sous-types d'actifs pour les imprimantes : *Imprimante laser : Couleur* et *Imprimante laser : Monochrome*. Chacun de ces sous-types fournit un ensemble commun de champs qui s'appliquent à la plupart des imprimantes. L'appliance est également fournie avec un ensemble de modèles d'imprimantes pour les modèles d'imprimantes compatibles SNMP standard, basés sur ces sous-types d'actifs. Vous pouvez modifier ces modèles ou en ajouter de nouveaux, selon les besoins. Lorsque vous appliquez un modèle d'imprimante à un périphérique, les données définies dans le modèle, telles que les niveaux de toner ou les descriptions, sont recueillies pour l'imprimante lors du prochain cycle d'inventaire. Pour plus d'informations, voir À propos des modèles d'imprimante.
Type de connexion	Méthode de connexion utilisée pour se connecter au périphérique Windows et obtenir les données d'inventaire, ici WinRM.
Port	Numéro du port que l'appliance utilise pour se connecter au périphérique. Aucune entrée n'est requise pour le numéro de port par défaut suivant : 5985.
Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.
Exiger Kerberos	Si cette option est sélectionnée, Kerberos est requis pour l'authentification. NTML n'est pas utilisé comme alternative si Kerberos est indisponible. L'utilisation de Kerberos exige que la recherche DNS soit activée dans la même configuration de découverte. Le serveur DNS doit également être spécifié dans les paramètres réseau locaux de l'appliance.
Niveau de journalisation	Niveau d'informations à afficher sur la page *Détails sur le périphérique*. Pour afficher uniquement les messages les plus importants, sélectionnez **Critique**. Pour afficher tous les messages, sélectionnez **Débogage**.

Option	Description
Activer l'inventaire	Option de collection d'inventaires. Si cette option est sélectionnée, l'appliance collecte les données d'inventaire pour le périphérique en fonction du programme d'inventaire du périphérique sans agent. Si cette option n'est pas cochée, les données d'inventaire ne sont pas collectées. Dans les deux cas, toutefois, les périphériques sans agent sont comptabilisés.
Serveur DNS	Nom d'hôte du serveur DNS qui permet de déterminer le nom d'hôte du périphérique et diverses autres informations. Les informations relatives au serveur DNS permettent à l'appliance de faire correspondre le périphérique aux données d'inventaire existantes pendant les mises à jour. Si l'appliance ne peut pas détecter le périphérique parce que son nom d'hôte ou son adresse IP a changé, l'inventaire échoue.
Inventaire Hyper-V ou Virtual Machine Manager	Sélectionnez cette option pour permettre à l'appliance d'importer une infrastructure Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager via la gestion sans agent. Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, voir Ajout d'une planification de découverte pour Microsoft Hyper-V ou System Center Virtual Machine Manager.
Périphérique de relais	Nom du périphérique que vous souhaitez utiliser comme relais pour l'inventaire des périphériques sans agent. Un relais utilisé au cours de la découverte comme relais est utilisé pour l'inventaire sans agent, quand un nouveau périphérique est provisionné automatiquement à partir des résultats de la découverte. Vous pouvez sélectionner un périphérique de relais sur la page *Détails sur la planification de découverte*. Pour plus d'informations, voir Ajouter une planification de découverte pour réaliser une analyse rapide de type « quoi et où » de votre réseau.

- **Pour configurer un périphérique VMware®, fournissez les informations suivantes :**

Option	Description
Nom	Le nom d'hôte ou l'adresse IP de l'hôte ESXi ou du serveur vCenter.
Sous-type d'actif	La sous-catégorie de l'actif, le cas échéant. Ces informations vous permettent d'identifier et de gérer les sous-types d'actifs, tels que les périphériques VMware. Par exemple, les hyperviseurs (hôtes ESXi). Voir À propos des sous-types d'actifs, des

Option	Description
	champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques.
Type de connexion	La méthode de connexion utilisée pour se connecter au périphérique VMware et obtenir les données d'inventaire.
Type VMware	Le type de périphérique VMware : **ESXi** ou **Serveur vCenter**. **REMARQUE:** les périphériques du serveur VCenter ne comptent pas dans le nombre total de licences de périphérique. Les instances de périphérique sont utilisées uniquement pour établir des relations entre les serveurs vCenter, les hôtes ESXi, et les machines virtuelles s'exécutant sur ces derniers.
Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Un compte avec un accès en lecture seule peut être utilisé. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.
Niveau de journalisation	Niveau d'informations à afficher sur la page *Détails sur le périphérique*. Pour afficher uniquement les messages les plus importants, sélectionnez **Critique**. Pour afficher tous les messages, sélectionnez **Débogage**.
Activer l'inventaire	Option de collection d'inventaires. Si cette option est sélectionnée, l'appliance collecte les données d'inventaire pour le périphérique en fonction du programme d'inventaire du périphérique sans agent. Si cette option n'est pas cochée, les données d'inventaire ne sont pas collectées. Dans les deux cas, toutefois, les périphériques sans agent sont comptabilisés.
Serveur DNS	Nom d'hôte du serveur DNS qui permet de déterminer le nom d'hôte du périphérique et diverses autres informations. Les informations relatives au serveur DNS permettent à l'appliance de faire correspondre le périphérique aux données d'inventaire existantes pendant les mises à jour. Si l'appliance ne peut pas détecter le périphérique parce que son nom d'hôte ou son adresse IP a changé, l'inventaire échoue.

4. Cliquez sur **Tester la connexion**.

L'état de la connexion s'affiche.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Le périphérique sans agent est ajouté. Si *Activer l'inventaire* **est sélectionné, les données d'inventaire sont mises à jour en fonction du programme d'inventaire du périphérique sans agent. Voir Planifier la collecte des données d'inventaire pour les périphériques infogérés.**

Prise en charge du Shell pour les connexions SSH

Les systèmes d'exploitation ne prennent pas tous en charge de la même façon les Shells utilisés pour les connexions SSH entre l'appliance et les périphériques gérés.

Le tableau suivant indique les Shells disponibles pour les connexions SSH pour chaque système d'exploitation.

Prise en charge du Shell pour les connexions SSH par système d'exploitation

Système d'exploitation	Shell par défaut	Shells pris en charge
CentOS	bash	bash, sh
Debian Linux	bash	bash, sh
Fedora	bash	bash, sh
FreeBSD	csh	bash, csh, sh
Mac OS X	sh	bash, sh
openSUSE/SLES™	bash	bash, sh
Oracle Enterprise Linux	bash	bash, sh
Red Hat® Enterprise Linux®	bash	bash, sh
Ubuntu	bash	bash, sh

Modifier les détails relatifs aux connexions des périphériques sans agent ou supprimer les périphériques sans agent

Si besoin est, vous pouvez modifier les détails relatifs aux connexions des périphériques sans agent et supprimer les périphériques sans agent.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.

2. Cliquez sur le nom d'un périphérique sans agent qui a été entré manuellement pour afficher la page *Détail sur le périphérique*.
3. Dans la section *Résumé*, cliquez sur **Modifier** dans la ligne *Type d'entrée du périphérique* pour afficher la page *Détails sur la connexion du périphérique sans agent*.
4. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Le cas échéant, modifiez les détails de la connexion, puis cliquez sur Enregistrer. Voir Activer la gestion sans agent en entrant des informations sur le périphérique manuellement.**
   - **Pour supprimer le périphérique, cliquez sur Supprimer.**
   - **Pour les périphériques sans agent inscrits sur le Cloud KACE Mobile Device Managed (MDM), pour supprimer l'association du périphérique avec le Cloud KACE MDM et revenir aux enregistrements d'inventaire de l'agent uniquement, cliquez sur Supprimer l'intégration sans agent.**

Utilisation des configurations d'inventaire SNMP pour identifier des objets SNMP et des périphériques autres que des ordinateurs spécifiques à ajouter à l'inventaire

Vous pouvez identifier des objets SNMP (Simple Network Management Protocol) et des périphériques autres que des ordinateurs spécifiques à inventorier, et ainsi élargir ou réduire l'inventaire selon vos besoins. En outre, l'appliance vous permet de mapper des OID (identifiants objets) SNMP à des champs spécifiques du tableau d'inventaire de l'appliance à l'aide des sous-types d'actif.

IMPORTANT: pour les périphériques SNMP, vous devez affecter le sous-type d'actif approprié lors de la configuration du périphérique. Une fois les sous-types d'actifs SNMP configurés, vous ne pouvez plus les ajouter, ni les modifier.

SNMP est l'une des méthodes utilisées par l'inventaire sans agent de l'appliance pour extraire les données d'inventaire et d'intégration dans l'appliance. L'appliance utilise la base MIB (base d'information pour la gestion du réseau) RFC1213 comme principale couche de collecte de données, car elle contient des données spécifiques à tous les périphériques compatibles SNMP. Tous les périphériques compatibles SNMP exposent des données RFC1213. Pour plus d'informations, rendez-vous sur http://tools.ietf.org/html/rfc1213.

Grâce à la fonctionnalité de configuration d'inventaire SNMP de l'appliance, vous pouvez définir un autre jeu d'OID à collecter pendant l'inventaire, en plus des données RFC1213 standard. Cela donne une extensibilité et une robustesse instantanées au volume de données, autrement limité, qu'il est possible de recueillir sur chaque périphérique.

Rubriques connexes

À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques

Obtention d'une liste d'identifiants objets (OID) à l'aide de la Console d'administration

Si vous ne disposez pas, pour un objet donné, d'une base MIB (base d'information pour la gestion du réseau) fournie par un fournisseur ou accessible à tous, vous pouvez obtenir une liste d'identifiants objets en utilisant l'appliance pour sonder l'objet.

Vous pouvez définir un autre jeu d'OID à collecter pendant l'inventaire, en plus des données RFC1213 standard. Vous élargirez ainsi le volume de données pouvant être collectées à partir de chaque périphérique. Pour trouver OID, vous pouvez utiliser un navigateur MIB sur des MIB obtenues ailleurs. Avec l'appliance, vous pouvez effectuer une présentation SNMP

complète par le biais d'une opération de découverte ou d'inventaire de périphériques, si vous n'avez pas accès à une MIB par ailleurs.

1. Effectuez une présentation SNMP complète pour un objet.
   - **Effectuez une analyse à l'aide d'une planification de découverte. Voir Découverte des périphériques sur votre réseau.**
   - **Effectuez une analyse à l'aide d'une collecte de données d'inventaire. Voir Planifier la collecte des données d'inventaire pour les périphériques infogérés.**
2. Accédez à la page *Détails sur le périphérique* de l'objet analysé :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
   c. Cliquez sur le nom de l'objet sur la page de la liste de *Périphériques*.
3. Cliquez sur l'option **Données SNMP** dans la section *Inventaire* pour afficher les résultats de la présentation complète.
4. Collectez les OID applicables dans la liste.

Mappez les OID aux champs du tableau d'inventaire de l'appliance de manière à ce que les informations les concernant soient intégrées dans l'inventaire. Voir Mappage des identifiants objets aux champs du tableau d'inventaire.

Mappage des identifiants objets aux champs du tableau d'inventaire

Vous pouvez mapper des OID (identifiants objets) SNMP (Simple Network Management Protocol) à des champs spécifiques que vous avez créés comme sous-types d'actif. Vous pouvez utiliser les configurations d'inventaire SNMP obtenues pour inclure dans les données d'inventaire des informations issues des périphériques autres que des ordinateurs.

- Vous avez identifié les OID à inclure dans la configuration :
  - # Vous avez utilisé un navigateur MIB sur une base d'information pour la gestion du réseau transmise par un fournisseur.
  - # Vous avez effectué une présentation SNMP complète sur un objet cible à l'aide de l'appliance, et vous avez vérifié les OID affichés dans les **Données SNMP** de la section *Données d'inventaire* de la page *Détails sur le périphérique* de l'objet. Voir Découverte des périphériques sur votre réseau.
- Vous avez créé les sous-types d'actifs appropriés pour les périphériques autres que des ordinateurs que vous souhaitez gérer dans l'inventaire. Voir Ajouter des sous-types d'actifs et sélectionner les préférences de la page Détails sur le périphérique.

La liste *Configurations d'inventaire SNMP* vous fournit l'outil nécessaire pour créer de nouveaux mappages ou gérer les mappages existants.

Après avoir déterminé les données de l'OID que vous souhaitez collecter, sélectionnez un sous-type pour le périphérique parmi les catégories identiques à celles affichées sur la page *Détails sur le périphérique*. Sélectionnez ensuite une propriété pour cette catégorie. L'OID est alors mappé à un champ du tableau d'inventaire. L'objet SNMP apparaît dans l'inventaire des périphériques après la prochaine analyse.

Par exemple, si vous avez une imprimante dans l'inventaire, ajoutée manuellement ou via une planification de découverte, vous pouvez utiliser une configuration d'inventaire SNMP afin que l'imprimante indique le niveau de la cartouche d'encre à l'appliance. Dans ce cas, vous utiliserez un sous-type d'actif d'*Imprimante* que vous avez créé comme sous-type de périphérique, avec un champ nommé *Niveau du toner*.

1. Accédez à la liste des *Configurations d'inventaire SNMP* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Configurations d'inventaire SNMP**.

2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
3. Entrez un nom pour la configuration dans le champ *Nom*.

IMPORTANT: pour les périphériques SNMP, vous devez affecter le sous-type d'actif approprié lors de la configuration du périphérique. Vous ne pouvez pas ajouter ou modifier de sous-types de périphériques SNMP après les avoir configurés.

4. Sélectionnez un sous-type d'actif identifiant le type de périphérique que vous souhaitez inventorier.
5. Mappez un OID à un champ d'inventaire de l'appliance :
   a. Cliquez sur le bouton Ajouter: +.

      Une nouvelle ligne apparaît sous les en-têtes.

   b. Entrez l'OID dans la zone de texte sous *Identifiant objet (OID)*.
   c. Sélectionnez une catégorie dans la liste déroulante sous *Catégorie*.

      Les catégories correspondent à celles identifiées sur la page *Détails du type d'actif***.**

   d. Sélectionnez une propriété dans la liste déroulante sous *Propriété*.

      Les propriétés affichées dépendent du sous-type et de la catégorie sélectionnés.

   e. Cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne.
6. Mappez autant d'OID supplémentaires que nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer** en bas à gauche de la page.

Appliquez la configuration à un objet. Voir Appliquer une configuration d'inventaire SNMP à un périphérique.

Appliquer une configuration d'inventaire SNMP à un périphérique

Vous pouvez appliquer une configuration d'inventaire SNMP à un périphérique de manière à ce que les données supplémentaires puissent être collectées au cours de l'analyse suivante pour ce périphérique.

Vous avez créé la configuration. Voir Mappage des identifiants objets aux champs du tableau d'inventaire.

REMARQUE: les configurations d'inventaire SNMP sont uniquement applicables aux périphériques sans agent gérés par SNMP.

1. Accédez à la page *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire** pour afficher la page *Périphériques*.
2. Sélectionnez les cases à cocher en regard d'un ou plusieurs périphériques.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Appliquer les configurations SNMP** pour afficher la boîte de dialogue *Appliquer les configurations SNMP*.
4. Faites glisser les configurations à appliquer dans la zone *Appliquer ces configurations SNMP*.

   Vous pouvez rechercher une configuration spécifique en commençant à taper son nom dans le champ *Rechercher des configurations SNMP***.**

5. Cliquez sur **Appliquer les configurations SNMP**.

   La page de la liste *Périphériques* **s'affiche à nouveau une fois la configuration appliquée.**

Les informations s'affichent pour le périphérique concerné, après la prochaine mise à jour planifiée ou forcée.

Rubriques connexes

Planifier la collecte des données d'inventaire pour les périphériques infogérés

Application forcée des mises à jour de l'inventaire

À propos des modèles d'imprimante

L'appliance est également fournie avec un ensemble de modèles d'imprimante pour les imprimantes SNMP (Simple Network Management Protocol) standard. Vous pouvez appliquer ces configurations SNMP pour les périphériques d'impression, selon les besoins.

La liste *Configurations d'inventaire SNMP* affiche les modèles d'imprimante disponibles. Lorsque vous appliquez un modèle d'imprimante à un périphérique, les données définies dans le modèle, telles que les niveaux de toner ou les descriptions, sont recueillies pour l'imprimante lors du prochain cycle d'inventaire.

Une installation par défaut comprend un ensemble de modèles pour les imprimantes laser suivantes, avec deux variations pour chaque marque pour prendre en charge les imprimantes monochromes et couleur : Brother, Canon, HP, Lexmark et Xerox.

Vous pouvez modifier ou créer ces modèles, selon les besoins. Pour créer ou modifier un modèle d'imprimante, vous devez disposer des OID (identifiants objets) SNMP pour les champs qui existent en tant que sous-types d'actifs associés. L'appliance est fournie avec deux sous-types d'actifs qui capturent les champs spécifiques de l'imprimante, tels que les niveaux du toner : *Imprimante laser : Couleur* et *Imprimante laser : Monochrome*. Pour plus d'informations sur le mappage des OID, voir Mappage des identifiants objets aux champs du tableau d'inventaire. Pour plus d'informations sur les sous-types d'actifs et pour savoir comment ils se rapportent à la configuration SNMP, voir À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques.

Ajout manuel de périphériques dans la Console d'administration ou à l'aide de l'API

Vous pouvez ajouter manuellement des périphériques à l'inventaire dans la **Console d'administration** ou à l'aide de l'interface de programmation d'applications (API) de l'inventaire.

L'ajout manuel de périphériques est pratique lorsque vous souhaitez effectuer le suivi des informations des périphériques mais que vous ne souhaitez pas gérer les périphériques en installant l'agent KACE ou à l'aide de la gestion sans agent.

L'inventaire des périphériques manuels doit être mis à jour ou téléchargé manuellement. L'appliance ne reçoit pas de mises à jour planifiées de l'inventaire de la part des périphériques manuels.

À propos de la gestion des périphériques

La gestion des périphériques consiste à utiliser l'appliance pour collecter et tenir à jour des informations concernant les périphériques de votre réseau et à effectuer des tâches telles que la surveillance des états des périphériques, la création de rapports, etc.

Pour ajouter des périphériques à l'inventaire de l'appliance, procédez comme suit :

- **Installer l'agent KACE sur des périphériques**. Une fois que l'agent a été installé sur les périphériques et qu'il a transmis l'inventaire à l'appliance, ceux-ci sont automatiquement ajoutés à l'inventaire. Voir Provisionnement de l'agent KACE.
- **Activez la gestion sans agent pour les périphériques**. La gestion sans agent est particulièrement utile pour les périphériques sur lesquels l'agent KACE ne peut pas être installé, comme les périphériques dotés de systèmes d'exploitation non pris en charge. Voir Gestion de périphériques sans agent.
- **Téléchargez manuellement les informations d'inventaire pour les périphériques**. Voir Ajout manuel de périphériques dans la Console d'administration ou à l'aide de l'API.

REMARQUE: votre contrat de licence produit vous autorise à gérer un nombre défini de périphériques répartis selon les catégories suivantes : Ordinateurs gérés, Actifs et Serveurs surveillés. Même les périphériques introuvables ou inutilisés sont comptabilisés. Les périphériques ajoutés à l'inventaire manuellement ou via l'API ne sont par contre pas décomptés. Voir Affichage des informations relatives à la licence produit.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités disponibles pour les périphériques, voir Fonctionnalités disponibles pour chaque méthode de gestion des périphériques.

Suivi des modifications apportées aux paramètres d'inventaire

Si les abonnements de l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher les détails concernant les modifications apportées aux paramètres, actifs et objets.

Ces informations incluent la date à laquelle la modification a eu lieu et l'utilisateur à l'origine de la modification (ce qui peut être pratique lors d'un dépannage). Voir À propos des paramètres d'historique.

À propos de l'historique des modifications apportées à l'inventaire

L'historique des modifications apportées aux périphériques commence lorsque les informations collectées pour l'établissement du premier rapport sont modifiées.

La première fois qu'un périphérique géré transmet un inventaire à l'appliance, les informations sont considérées comme formant un rapport de base. Elles ne sont donc pas prises en compte dans l'historique des modifications.

Ajout manuel des appareils via la Console d'administration

Vous pouvez ajouter des périphériques à l'inventaire de l'appliance manuellement en entrant des informations sur le périphérique sur la page *Détails sur le périphérique*.

Une fois créés, les enregistrements manuels ne sont pas modifiés par l'appliance ni les agents. Ainsi, les champs d'un enregistrement manuel peuvent uniquement être mis à jour manuellement par un administrateur.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau** > **Périphérique manuel** pour afficher la page *Détails du périphérique*.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Sous *Importer device.xml*, cliquez sur Sélectionner un fichier pour rechercher et importer un fichier XML qui inclut des informations d'inventaire sur les périphériques. Reportez-vous aux sections Schéma XML valide pour Windows et Téléchargement d'un fichier XML à l'aide de la Console d'administration.**

     Dans la section *Résumé*, entrez un *Nom* pour le périphérique, puis passez à l'étape 10.
   - **Dans la section *Résumé*, entrez les informations suivantes :**

Élément	Description	Champ de base de données
Nom du système	Nom d'hôte ou adresse IP du périphérique.	NAME

Élément	Description	Champ de base de données
Description du système	Description du périphérique.	SYSTEM_DESCRIPTION
Modèle	Modèle du périphérique.	CS_MODEL
Type de châssis	Type de périphérique (ordinateur de bureau, portable, etc.).	CHASSIS_TYPE
Adresse IP	Adresse IP du périphérique.	IP
MAC	Numéro de l'adresse du contrôle d'accès réseau (sous-couche MAC) du périphérique.	MAC
Nom du système d'exploitation	Système d'exploitation du périphérique tel que Windows, MacOSX ou Linux.	OS_NAME
Service Pack	Numéro de version du Service Pack (Windows uniquement).	SERVICE_PACK
Fuseau horaire du périphérique	L'agent KACE installé sur le périphérique utilise ce fuseau horaire.	TZ_AGENT
Utilisateur	Utilisateur associé à ce périphérique.	USER
Domaine	Domaine du périphérique.	CS_DOMAIN
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.	NOTES

4. Dans la section *Matériel*, entrez les informations suivantes :

Élément	Description	Champ de base de données
RAM maximale	Quantité maximale de mémoire vive (RAM) disponible.	RAM_MAX
RAM totale	Quantité totale de mémoire vive (RAM) sur le périphérique.	RAM_TOTAL
RAM utilisée	Quantité de mémoire vive (RAM) utilisée sur le périphérique.	RAM_USED
Fabricant du système	Fabricant du périphérique.	CS_MANUFACTURER
Modèle de système	Modèle du périphérique.	CS_MODEL
Numéro de série	Informations utilisées pour identifier la série du périphérique.	SERVICE_TAG

Élément	Description	Champ de base de données
Marquage de l'actif	Informations utilisées pour identifier le matériel du périphérique.	ASSET_TAG
Bus principal de la carte mère	Bus principal.	MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS
Bus secondaire de la carte mère	Bus périphérique.	MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS
Architecture	Architecture du système d'exploitation du périphérique, comme x86 ou x64.	SYS_ARCH
Périphérique virtuel	Permet d'identifier les périphériques qui sont virtuels, tels que ceux qui s'exécutent sur les plates-formes VMware. Ne s'affiche pas pour les périphériques physiques, comme les ordinateurs portables et les serveurs.	VIRTUAL
Processeurs	Nombre de processeurs (CPU), type et fabricant.	PROCESSORS
Lecteurs de CD/DVD	Configuration des lecteurs de CD-ROM et DVD-ROM installés sur le périphérique.	CDROM_DEVICES
Périphériques audio	Informations sur les périphériques audio figurant sur le périphérique.	SOUND_DEVICES
Moniteurs	Type et fabricant du moniteur relié au périphérique. Ce champ ne s'affiche pas dans le cas de périphériques virtuels.	MONITOR
Contrôleurs vidéo	Informations sur les contrôleurs vidéo figurant sur le périphérique.	VIDEO_CONTROLLERS
Nom du BIOS	Nom du BIOS.	BIOS_NAME
Date de publication BIOS	Date à laquelle la version du BIOS a été publiée.	BIOS_RELEASE_DATE
Version du BIOS	Version du BIOS.	BIOS_VERSION
Fabricant du BIOS	Fabricant du BIOS.	BIOS_MANUFACTURER
Description du BIOS	Description du BIOS.	BIOS_DESCRIPTION
Code d'identification du BIOS	Code d'identification du BIOS.	BIOS_IDENTIFICATION_CODE

Élément	Description	Champ de base de données
Numéro de série du BIOS	Numéro de série du BIOS.	BIOS_SERIAL_NUMBER

5. Dans la section *Imprimantes*, spécifiez les informations d'imprimante associées au périphérique.
6. Dans la section *Agent*, spécifiez le numéro de version de l'agent KACE installé sur le périphérique.
7. Dans la section *Utilisateur*, spécifiez les informations utilisateur.

Élément	Description	Champ de base de données
Utilisateur connecté	Utilisateur actuellement connecté au périphérique. Cette entrée inclut le nom d'utilisateur et le domaine auquel l'utilisateur appartient.	USER_LOGGED
Nom complet de l'utilisateur	Nom complet de l'utilisateur propriétaire du périphérique.	USER_FULLNAME
Domaine de l'utilisateur	Domaine auquel l'utilisateur appartient.	USER_DOMAIN
Dernier utilisateur	Nom du dernier utilisateur à s'être connecté sur le périphérique. Certains périphériques peuvent avoir plusieurs utilisateurs.	USER

8. Dans la section *Système d'exploitation*, fournissez les informations relatives au système d'exploitation installé sur le périphérique.

Élément	Description	Champ de base de données
Version du système d'exploitation	Numéro de version du système d'exploitation.	OS_VERSION
Version de l'édition du système d'exploitation	Numéro de version du système d'exploitation.	OS_BUILD
Numéro	Numéro du système d'exploitation.	OS_NUMBER
Version majeure du système d'exploitation	Numéro qui identifie la version majeure du système d'exploitation.	OS_MAJOR
Version mineure du système d'exploitation	Numéro qui identifie la version mineure du système d'exploitation.	OS_MINOR
Version mineure (2)	Autres informations de version du système d'exploitation.	OS_MINOR2
Version d'Internet Explorer	Version d'Internet Explorer installée sur le périphérique.	IE_VERSION
Versions .NET	Versions .NET installées sur le périphérique.	DOT_NET_VERSIONS

Élément	Description	Champ de base de données
Architecture du système d'exploitation	Architecture du système d'exploitation du périphérique, comme x86 ou x64.	OS_ARCH
Nom du système d'exploitation	Nom du système d'exploitation du périphérique.	OS_NAME
Version d'Edge	Version de Microsoft Edge installée sur le périphérique.	EDGE_VERSION
Famille	Gamme de produit du système d'exploitation.	OS_FAMILY
Service Pack		
Date d'installation du système d'exploitation	Date à laquelle le système d'exploitation a été installé.	OS_INSTALLED_DATE
Dernier démarrage	Dernière fois où le système d'exploitation a été éteint.	LAST_REBOOT
Dernier arrêt du système	Dernière fois où le système d'exploitation a été éteint.	LAST_SHUTDOWN
Durée d'activité depuis le dernier redémarrage	Laps de temps qui s'est écoulé depuis que le système d'exploitation s'exécute.	LAST_REBOOT
Domaine	Domaine du périphérique.	CS_DOMAIN
Répertoire système	Emplacement du répertoire système.	SYSTEM_DIRECTORY
Taille du registre	Taille du registre.	REGISTRY_SIZE
Taille max. du registre	Taille maximale du registre.	REGISTRY_MAX_SIZE
État WMI	État du service WMI (Windows Management Instrumentation) (périphériques Windows uniquement).	WMI_STATUS

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

   L'icône de périphérique manuel apparaît dans la colonne **État** du périphérique, dans la page *Périphériques* : . L'inventaire des périphériques manuels doit être mis à jour manuellement.

Ajout manuel de périphériques à l'aide de l'API

Vous pouvez ajouter manuellement des périphériques à l'appliance en créant un fichier XML et en le téléchargeant sur l'appliance à l'aide de l'API (interface de programmation d'application). Cela peut s'avérer utile pour les périphériques qui

ne peuvent pas exécuter l'agent KACE pour des raisons de sécurité ou qui ne peuvent pas se connecter au réseau local (LAN) pour transmettre l'inventaire.

Le fichier XML que vous créez peut être calqué sur l'exemple de script fourni dans cette section.

Les périphériques ajoutés à l'inventaire via l'API ne sont pas inclus dans le calcul de la limite de licences. Voir Affichage des informations relatives à la licence produit.

L'inventaire des applications qui est téléchargé via l'API est affiché sur la *page Logiciels*, mais pas sur la page *Catalogue de logiciels*. Voir :

- Gestion des applications dans la page Logiciels
- Gestion de l'inventaire du catalogue de logiciels

> **REMARQUE:** l'API de l'inventaire prend en charge les communications HTTP et HTTPS, selon la configuration de votre appliance. Pour télécharger les informations d'inventaire, utilisez l'URL suivante : `http://`**nom_hôte_appliance**`/service/wsapi.php`, où **nom_hôte_appliance** est le nom d'hôte de votre appliance.

Envoyer des informations d'inventaire via l'API

Pour envoyer l'inventaire via l'API, commencez par générer un fichier XML contenant les données d'inventaire.

Pour obtenir des exemples, voir :

- Schéma XML valide pour Windows
- Exemple utilisant le schéma XML pour les périphériques Windows
- Schéma XML valide pour périphériques Linux et Mac

Après avoir généré un fichier XML avec le contenu attendu, vous pouvez envoyer l'inventaire via l'API.

1. (Obligatoire) Demander une clé de session :

   Indiquez `keyreq=true` dans le corps de la demande pour obtenir une chaîne de session en réponse.

2. (Obligatoire) Construisez le jeton d'authentification :
   a. Construisez la chaîne `auth` :

      `chaîne_session + '|' + MD5 du mot de passe API`

   b. Exécutez MD5 sur la chaîne `auth`.
3. (Obligatoire pour les nouveaux périphériques) Demander un UUID de périphérique :

   Indiquez `req=newuuid&key=$auth` dans le corps de la demande pour obtenir un UUID en réponse.

4. (Obligatoire) Envoyez des données XML d'inventaire :

   Indiquez `req=loadxml&key=$auth&KUID=$uuid&version=6.0` à la ligne `GET` et des informations XML d'inventaire dans le corps de la demande.

   Voir Exemple de script Perl.

Exemple de script Perl

Vous pouvez utiliser des scripts Perl pour télécharger vers l'appliance des fichiers XML avec les données d'inventaire relatives au périphérique.

Le script suivant est un exemple de script Perl prévu pour transférer un fichier XML créé par l'utilisateur à l'appliance. Pour plus d'informations sur l'utilisation de ce script, contactez le **Support Quest** à l'adresse https://support.quest.com/contact-support.

```
#!/usr/bin/perl
use strict;
use warnings;
use WWW::Curl::Easy;
```

```
use XML::Simple;
use Data::Dumper;
use Digest::MD5 qw(md5 md5_hex md5_base64);
    # Curl Output Handler ...
    my $response;
    sub write_data($$$$) {
       $response = shift;
       return length($response);
    }
    # -----------------------------------------------------
    # Appliance Configuration ...
    # -----------------------------------------------------
    my $password = "xxx"; # password set in Settings -> Security Settings
    my $host = "hostname";       # hostname or IP address here
    my $http = "https";        # HTTP or HTTPS
    # -------------------------------------------------------
    # Build XML Package ...
    # -------------------------------------------------------
    my $simple = new XML::Simple(keeproot => 1, forcearray => 1);
    my $data = $simple->XMLin("machine.xml");
    my $uuid = $data->{MachineStruct}->[0]->{MAC}->[0];
    # -------------------------------------------------------
    # Setup CURL stuff ...
    # -------------------------------------------------------
    my $url = "$http://$host/service/wsapi.php";
    my $ch = WWW::Curl::Easy->new;
    $ch->setopt(CURLOPT_URL, $url);  # set url to post to
    $ch->setopt(CURLOPT_SSL_VERIFYPEER, 0);  # ok for self-signed ca
    $ch->setopt(CURLOPT_VERBOSE, 0);
    $ch->setopt(CURLOPT_WRITEFUNCTION, \&write_data); # return into a variable
    $ch->setopt(CURLOPT_HEADER, 0);
    $ch->setopt(CURLOPT_TIMEOUT, 40);  # times out after 4s
    $ch->setopt(CURLOPT_POST, 1);
    $ch->setopt(CURLOPT_COOKIEFILE, '/tmp/cookiefile.txt');
    # -------------------------------------------------------
    # STEP 1 - Request Session from the appliance ...
    # -------------------------------------------------------
    $ch->setopt(CURLOPT_POSTFIELDS, "keyreq=true"); # add POST fields
    my $out = $ch->perform;
    if ( $out != 0 ) {
            die ("Error: $out " .
            $ch->strerror($out) .
            " " .
            $ch->errbuf . "\n");
    }
    my $sess = $response;
    # -------------------------------------------------------
    # STEP 2 - Build Authorization Token ...
    # -------------------------------------------------------
    my $auth = md5_hex("$sess|".md5_hex($password));
    # -------------------------------------------------------
    # STEP 3 - Request new UUID from the appliance (if creating a new
    #          device record.  If editing an existing device
    #          be sure it is set in the XML ...
    # -------------------------------------------------------
    if ( 1 ) {
            print "Using UUID From XML File: $uuid\n";
    } else {
            $ch->setopt(CURLOPT_POSTFIELDS,"req=newuuid&key=$auth");
            $out = $ch->perform;
```

```
        if ( $out != 0 ) {
              die ("Error: $out " .
                    $ch->strerror($out) .
                    " " .
                    $ch->errbuf . "\n");
        }
        $uuid = $response;
        $data->{MachineStruct}->[0]->{MAC}->[0] = $uuid;
        $data->{MachineStruct}->[0]->{NAME}->[0] = "WSAPI-" . $uuid;
        print "Created New UUID: $uuid\n";
        }
# convert Simple XML hash back to XML string ...
my $xml = $simple->XMLout(
        $data,
        KeepRoot => 1,
        NoAttr => 1,
);
# -------------------------------------------------------
# STEP 4 - Send XML to the appliance ...
# -------------------------------------------------------
my @curlHeader = ("Content-Type: text/xml");
$url = "$http://$host/service/wsapi.php?req=loadxml&key=$auth&KUID=
 $uuid&version=6.0";
$ch->setopt(CURLOPT_URL, $url); # set url to post to
$ch->setopt(CURLOPT_HTTPHEADER, \@curlHeader);
$ch->setopt(CURLOPT_POSTFIELDS, $xml);
$out = $ch->perform;
if ( $out != 0 ) {
        die ("Error: $out " . $ch->strerror($out) . " " . $ch->errbuf . "\n");
}
print "Loaded $uuid to the appliance ($host)\n";
```

Schéma XML valide pour Windows

Les fichiers utilisés pour télécharger les données d'inventaire pour les périphériques Windows doivent être conformes aux schémas XML valides.

Voici un exemple de schéma XML valide pour les périphériques Windows.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<MachineStruct xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi=">
  http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
<NAME>@@__m_computerSystemName__@@</NAME>
<IP>@@__m_IPAddress__@@</IP>
<MAC>@@__m_versionKaceId__@@</MAC>
<OS_NAME>@@__m_operatingSystemCaption__@@</OS_NAME>
<OS_NUMBER>@@__m_operatingSystemVersion__@@</OS_NUMBER>
<OS_MAJOR>@@__m_operatingSystemVersionMajor__@@</OS_MAJOR>
<OS_MINOR>@@__m_operatingSystemVersionMinor__@@</OS_MINOR>
<SERVICE_PACK>@@__m_operatingSystemCsdVersion__@@</SERVICE_PACK>
<USER>@@__m_userAccountName__@@</USER>
<USER_FULLNAME>@@__m_userAccountFullName__@@</USER_FULLNAME>
<DOMAIN>@@__m_computerSystemDomain__@@</DOMAIN>
<OS_VERSION>@@__m_operatingSystemVersion__@@</OS_VERSION>
<OS_BUILD>@@__m_operatingSystemBuildNumber__@@</OS_BUILD>
<OS_INSTALLED_DATE>@@__m_operatingSystemInstallDate__@@</OS_INSTALLED_DATE>
<LAST_REBOOT>@@__m_operatingSystemLastBootupTime__@@</LAST_REBOOT>
<LAST_SHUTDOWN>@@__m_operatingSystemLastBootupTime__@@</LAST_SHUTDOWN>
<UPTIME>@@__m_operatingSystemUptime__@@</UPTIME>
<SYSTEM_DIRECTORY>@@__m_operatingSystemWindowsDirectory__@@</SYSTEM_DIRECTORY>
<SYSTEM_DESCRIPTION>@@__m_operatingSystemDescription__@@</SYSTEM_DESCRIPTION>
```

```
<RAM_TOTAL>@@__m_physicalMemoryTotalSize__@@</RAM_TOTAL>
<RAM_USED>@@__m_operatingSystemUsedPhysicalMemory__@@</RAM_USED>
<CS_MANUFACTURER>@@__m_computerSystemManufacturer__@@</CS_MANUFACTURER>
<CS_MODEL>@@__m_computerSystemModel__@@</CS_MODEL>
<CHASSIS_TYPE>@@__m_systemEnclosureChassisType__@@</CHASSIS_TYPE>
<TZ_AGENT>@@__m_versionTimeZone__@@</TZ_AGENT>
<USER_LOGGED>@@__m_computerSystemUserName__@@</USER_LOGGED>
<CS_DOMAIN>@@__m_computerSystemDomain__@@</CS_DOMAIN>
<USER_NAME>@@__m_userAccountName__@@</USER_NAME>
<USER_DOMAIN>@@__m_userAccountDomain__@@</USER_DOMAIN>
<BIOS_NAME>@@__m_biosName__@@</BIOS_NAME>
<BIOS_VERSION>@@__m_biosVersion__@@</BIOS_VERSION>
<BIOS_MANUFACTURER>@@__m_biosManufacturer__@@</BIOS_MANUFACTURER>
<BIOS_DESCRIPTION>@@__m_biosDescription__@@</BIOS_DESCRIPTION>
<BIOS_SERIAL_NUMBER>@@__m_biosSerialNumber__@@</BIOS_SERIAL_NUMBER>
<MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS>@@__m_motherboardDevicePrimaryBusType__@@
  </MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS>
<MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS>@@__m_motherboardDeviceSecondaryBusType__@@
  </MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS>
<PROCESSORS>CPU Chip Count: @@__m_processorCount__@@
CPU Core Count: @@__m_processorCoreCount__@@
@@__m_processorList__@@ </PROCESSORS>
<SOUND_DEVICES>@@__m_soundDeviceDescription__@@</SOUND_DEVICES>
<CDROM_DEVICES>@@__m_CDROMDeviceName__@@</CDROM_DEVICES>
<VIDEO_CONTROLLERS>@@__m_videoControllerName__@@</VIDEO_CONTROLLERS>
<REGISTRY_SIZE>@@__m_registryCurrentSize__@@</REGISTRY_SIZE>
<REGISTRY_MAX_SIZE>@@__m_registryMaximumSize__@@</REGISTRY_MAX_SIZE>
<DISK_DRIVES>
@@__m_logicalDiskDriveList__@@ </DISK_DRIVES>
<NETWORK_INTERFACES>
@@__m_networkAdapterConfigurationList__@@ </NETWORK_INTERFACES>
<PRINTERS>@@__m_printerList__@@</PRINTERS>
<STARTUP_PROGRAMS>
@@__m_startupProgramsList__@@ </STARTUP_PROGRAMS>
<PROCESSES>
@@__m_processList__@@ </PROCESSES>
<NT_SERVICES>
@@__m_servicesList__@@ </NT_SERVICES>
<INSTALLED_software>
@@__m_installedProgramsList__@@ </INSTALLED_software>
<CLIENT_VERSION>@@__m_appVersion__@@</CLIENT_VERSION>
</MachineStruct>
```

Exemple utilisant le schéma XML pour les périphériques Windows

Vous pouvez consulter un exemple de fichier conforme au schéma XML valide pour les périphériques Windows.

Voici un exemple de structure XML valide utilisant le schéma figurant dans Schéma XML valide pour Windows.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<MachineStruct xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">
  <NAME>TestComputer</NAME>
  <IP>10.10.10.10</IP>
  <MAC>F1234567-C2D2-4055-85BB-294E6A3D22D9</MAC>
  <OS_NAME>Microsoft Windows 7 Professional</OS_NAME>
  <OS_NUMBER>6.1.7601.17514</OS_NUMBER>
  <OS_MAJOR>6</OS_MAJOR>
  <OS_MINOR>1</OS_MINOR>
  <SERVICE_PACK>Service Pack 1</SERVICE_PACK>
  <USER>Administrator</USER>
```

```
  <USER_FULLNAME>Tom Silver</USER_FULLNAME>
  <DOMAIN>WORK</DOMAIN>
  <OS_VERSION>6.1.7601</OS_VERSION>
  <OS_BUILD>17514</OS_BUILD>
  <OS_INSTALLED_DATE>2017-08-30 14:22:39 -0400</OS_INSTALLED_DATE>
  <LAST_REBOOT>2017-08-30 14:25:05 -0400</LAST_REBOOT>
  <LAST_SHUTDOWN>2017-08-30 14:25:05 -0400</LAST_SHUTDOWN>
  <UPTIME>4 days </UPTIME>
  <SYSTEM_DIRECTORY>C:\WINDOWS</SYSTEM_DIRECTORY>
  <SYSTEM_DESCRIPTION>Windows 7 Machine</SYSTEM_DESCRIPTION>
  <RAM_TOTAL>512.00MB</RAM_TOTAL>
  <RAM_USED>180MB</RAM_USED>
  <CS_MANUFACTURER>VMware, Inc.</CS_MANUFACTURER>
  <CS_MODEL>VMware Virtual Platform</CS_MODEL>
  <CHASSIS_TYPE>Other</CHASSIS_TYPE>
  <USER_LOGGED>Tom</USER_LOGGED>
  <CS_DOMAIN>WORK</CS_DOMAIN>
  <USER_NAME>Administrator</USER_NAME>
  <USER_DOMAIN>Work</USER_DOMAIN>
  <BIOS_NAME>PhoenixBIOS 4.0 Release 5.5     </BIOS_NAME>
  <BIOS_VERSION>INTEL  - 6040000</BIOS_VERSION>
  <BIOS_MANUFACTURER>Phoenix Technologies LTD</BIOS_MANUFACTURER>
  <BIOS_DESCRIPTION>PhoenixBIOS 4.0 Release 5.5  </BIOS_DESCRIPTION>
  <BIOS_SERIAL_NUMBER>VMware-56 4d bd d3 5e 4f a5 4e-6a ce a0 d3 39 bd ae 02
    </BIOS_SERIAL_NUMBER>
  <MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS>PCI</MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS>
  <MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS>ISA</MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS>
  <PROCESSORS>CPU Chip Count: 1
CPU Core Count: 0
CPU0: Intel Celeron processor (0 cores)  </PROCESSORS>
  <SOUND_DEVICES>Creative AudioPCI (ES1371,ES1373) (WDM)
</SOUND_DEVICES>
  <CDROM_DEVICES>TSSTcorp DVD+-RW TS-U633F
</CDROM_DEVICES>
  <VIDEO_CONTROLLERS>VMware SVGA II
</VIDEO_CONTROLLERS>
  <REGISTRY_SIZE>1MB</REGISTRY_SIZE>
  <REGISTRY_MAX_SIZE>86MB</REGISTRY_MAX_SIZE>
  <DISK_DRIVES>
    <DiskDrive>
      <NAME>Drive C: (Physical Disk) FileSystem: NTFS Used: 2.08GB Total: 39.99GB</NAME>
      <DISK_SIZE>39.9906</DISK_SIZE>
      <DISK_USED>2.07966</DISK_USED>
      <DISK_FREE>37.9109</DISK_FREE>
      <PERCENT_USED>5.2</PERCENT_USED>
    </DiskDrive>
  </DISK_DRIVES>
  <NETWORK_INTERFACES>
    <NetworkInterface>
      <NIC>AMD PCNET Family PCI Ethernet Adapter - Packet Scheduler
Miniport</NIC>
      <MAC>00:0C:29:BD:AE:03</MAC>
      <IP>192.168.220.132</IP>
      <DHCP_ENABLED>True</DHCP_ENABLED>
    </NetworkInterface>
  </NETWORK_INTERFACES>
  <PRINTERS></PRINTERS>
  <STARTUP_PROGRAMS>
    <StartupProgram>
      <NAME>desktop</NAME>
```

```
  </StartupProgram>
  <StartupProgram>
    <NAME>VMware Tools</NAME>
    <COMMAND_EXE>C:\Program Files\VMware\VMware Tools\VMwareTray.exe</COMMAND_EXE>
    <COMMAND_ARGS />
    <FILE_INFO>
      <FILE_NAME>VMwareTray.exe</FILE_NAME>
      <FILE_DESCRIPTION>VMware Tools tray application</FILE_DESCRIPTION>
      <FILE_VERSION>8.4.6.16648</FILE_VERSION>
      <PRODUCT_NAME>VMware Tools</PRODUCT_NAME>
      <PRODUCT_VERSION>8.4.6 build-385536</PRODUCT_VERSION>
      <COMPANY_NAME>VMware, Inc.</COMPANY_NAME>
    </FILE_INFO>
  </StartupProgram>
  <StartupProgram>
    <NAME>VMware User Process</NAME>
    <COMMAND_EXE>C:\Program Files\VMware\VMware Tools\VMwareUser.exe</COMMAND_EXE>
    <COMMAND_ARGS />
    <FILE_INFO>
      <FILE_NAME>VMwareUser.exe</FILE_NAME>
      <FILE_DESCRIPTION>VMware Tools Service</FILE_DESCRIPTION>
      <FILE_VERSION>8.4.6.16648</FILE_VERSION>
      <PRODUCT_NAME>VMware Tools</PRODUCT_NAME>
      <PRODUCT_VERSION>8.4.6 build-385536</PRODUCT_VERSION>
      <COMPANY_NAME>VMware, Inc.</COMPANY_NAME>
    </FILE_INFO>
  </StartupProgram>
</STARTUP_PROGRAMS>
<PROCESSES>
  <MachineProcess>
    <NAME>konea.exe</NAME>
    <COMMAND_EXE>C:\Program Files (x86)\Quest\KACE\konea.exe</COMMAND_EXE>
    <COMMAND_ARGS/>
    <FILE_INFO>
      <FILE_NAME>konea.exe</FILE_NAME>
      <FILE_DESCRIPTION>konea</FILE_DESCRIPTION>
      <FILE_VERSION>255.239.6</FILE_VERSION>
      <PRODUCT_NAME>KACE Agent</PRODUCT_NAME>
      <PRODUCT_VERSION>255.239.6</PRODUCT_VERSION>
      <COMPANY_NAME>Quest Software Inc.</COMPANY_NAME>
    </FILE_INFO>
  </MachineProcess>
</PROCESSES>
<NT_SERVICES>
  <NtService>
    <NAME>Alerter</NAME>
    <DISPLAY_NAME>Alerter</DISPLAY_NAME>
    <STATUS>SERVICE_STOPPED</STATUS>
    <STARTUP_TYPE>SERVICE_DISABLED</STARTUP_TYPE>
    <DESCRIPTION />
    <LOGON_AS_USER>NT AUTHORITY\LocalService</LOGON_AS_USER>
    <CAN_INTERACT_WITH_DESKTOP>False</CAN_INTERACT_WITH_DESKTOP>
    <COMMAND_EXE>C:\WINDOWS\system32\svchost.exe</COMMAND_EXE>
    <COMMAND_ARGS> -k LocalService</COMMAND_ARGS>
    <FILE_INFO>
      <FILE_NAME>svchost.exe</FILE_NAME>
      <FILE_DESCRIPTION>Generic Host Process for Win32 Services</FILE_DESCRIPTION>
      <FILE_VERSION>6.1.7600.16385 (win7_rtm.090713-1255)</FILE_VERSION>
      <PRODUCT_NAME>Microsoft® Windows® Operating System</PRODUCT_NAME>
      <PRODUCT_VERSION>6.1.7600.16385</PRODUCT_VERSION>
```

```
        <COMPANY_NAME>Microsoft Corporation</COMPANY_NAME>
      </FILE_INFO>
    </NtService>
  </NT_SERVICES>
  <INSTALLED_software>
    <software>
      <DISPLAY_VERSION>5.2.38916</DISPLAY_VERSION>
      <HELP_LINK />
      <README />
      <INSTALL_DATE>20170830</INSTALL_DATE>
      <PUBLISHER>Quest Software Inc.</PUBLISHER>
      <UNINSTALL_STRING />
      <URLINFO_ABOUT />
      <DISPLAY_NAME>Quest KACE Agent</DISPLAY_NAME>
   </software>
  </INSTALLED_software>
  <CLIENT_VERSION>8.0.xxxxx</CLIENT_VERSION>
</MachineStruct>
```


Schéma XML valide pour périphériques Linux et Mac

Les fichiers utilisés pour télécharger les données d'inventaire pour les périphériques Linux et Mac doivent utiliser des schémas XML valides.

Voici un exemple de schéma XML pour les périphériques Linux et Mac.


```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
            <MachineStruct>
                  <NAME>@@__m_versionHostName__@@</NAME>
                  <CLIENT_VERSION>@@__m_appVersion__@@</CLIENT_VERSION>
                  <IP>@@__m_IPAddress__@@</IP>
                  <MAC>@@__m_versionKaceId__@@</MAC>
                  <OS_NAME>@@__m_operatingSystemCaption__@@</OS_NAME>
                  <OS_NUMBER>@@__m_operatingSystemVersion__@@</OS_NUMBER>
                  <OS_MAJOR>@@__m_operatingSystemVersionMajor__@@</OS_MAJOR>
                  <OS_MINOR>@@__m_operatingSystemVersionMinor__@@</OS_MINOR>
                  <SERVICE_PACK></SERVICE_PACK>
                  <INSTALL_DATE></INSTALL_DATE>
  <OS_ARCH>@@__m_operatingSystemOSArchitecture__@@</OS_ARCH>
                  <OS_FAMILY>@@__m_operatingSystemOSFamily__@@</OS_FAMILY>
                  <OS_VERSION>@@__m_operatingSystemVersion__@@</OS_VERSION>
                  <OS_BUILD>@@__m_operatingSystemBuildNumber__@@</OS_BUILD>
                  <DOMAIN>@@__m_userAccountDomain__@@</DOMAIN>
                  <CS_DOMAIN>@@__m_userAccountDomain__@@</CS_DOMAIN>
  <LAST_REBOOT>@@__m_operatingSystemLastBootupTime__@@</LAST_REBOOT>
                  <TZ_AGENT>@@__m_versionTimeZone__@@</TZ_AGENT>
                  <UPTIME>@@__m_operatingSystemUptime__@@</UPTIME>
  <RAM_TOTAL>@@__m_operatingSystemTotalVisibleMemorySize__@@</RAM_TOTAL>
  <RAM_USED>@@__m_operatingSystemUsedPhysicalMemory__@@</RAM_USED>
                  <CS_MANUFACTURER>@@__m_biosManufacturer__@@</CS_MANUFACTURER>
                  <CS_MODEL></CS_MODEL>
                  <USER_LOGGED>@@__m_userAccountName__@@</USER_LOGGED>
                  <USER>@@__m_userAccountName__@@</USER>
                  <USER_NAME>@@__m_userAccountName__@@</USER_NAME>
                  <USER_FULLNAME>@@__m_userAccountFullName__@@</USER_FULLNAME>
                  <USER_DOMAIN>@@__m_userAccountDomain__@@</USER_DOMAIN>
                  <BIOS_NAME>@@__m_biosName__@@</BIOS_NAME>
                  <BIOS_VERSION>@@__m_biosVersion__@@</BIOS_VERSION>
                  <BIOS_MANUFACTURER>@@__m_biosManufacturer__@@</BIOS_MANUFACTURER>
                  <BIOS_DESCRIPTION>@@__m_biosName__@@</BIOS_DESCRIPTION>
      <BIOS_SERIAL_NUMBER>@@__m_biosSerialNumber__@@</BIOS_SERIAL_NUMBER>
```

```
                  <MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS></MOTHERBOARD_PRIMARY_BUS>
                  <MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS></MOTHERBOARD_SECONDARY_BUS>
                  <PROCESSORS>@@__m_processorList__@@</PROCESSORS>
                  <SOUND_DEVICES>@@__m_soundDeviceDescription__@@</SOUND_DEVICES>
                  <CDROM_DEVICES>@@__m_CDROMDeviceName__@@</CDROM_DEVICES>
                  <MONITOR>@@__m_desktopMonitorDescription__@@</MONITOR>
 <VIDEO_CONTROLLERS>@@__m_videoControllerName__@@</VIDEO_CONTROLLERS>
                  <DISK_DRIVES>
@@__m_logicalDiskDriveList__@@</DISK_DRIVES>
    <NETWORK_INTERFACES>
@@__m_networkAdapterConfigurationList__@@</NETWORK_INTERFACES>
     <PRINTERS>@@__m_printerList__@@</PRINTERS>
     <STARTUP_PROGRAMS>
@@__m_startupProgramsList__@@</STARTUP_PROGRAMS>
     <PROCESSES>
@@__m_processList__@@</PROCESSES>
     <INSTALLED_software>
@@__m_installedProgramsList__@@</INSTALLED_software>
   </MachineStruct>
```

Téléchargement d’un fichier XML à l’aide de la Console d’administration

Vous pouvez télécharger un fichier XML qui contient des informations sur l’inventaire du périphérique à l’aide de la **Console d’administration**. Ce type d'informations est appelé informations d'inventaire manuel.

L’agent KACE est installé sur le périphérique dont les informations d’inventaire sont ajoutées.

Créez le fichier XML sur le périphérique à inventorier, puis utilisez l’appliance pour télécharger le fichier.

Les informations d'inventaire manuel apparaissent sur la page *Logiciels*, mais n'apparaissent pas sur la page *Catalogue de logiciels*. Voir :

- Gestion des applications dans la page Logiciels
- Gestion de l'inventaire du catalogue de logiciels

1. Générez un fichier XML contenant les informations.
   a. Sur un périphérique disposant de l’agent KACE, ouvrez une invite de commande ou une fenêtre de terminal.
   b. Accédez au répertoire d'installation Quest KACE.

      Exemple :

      # Systèmes Windows 32 bits : `C:\Program Files\Quest\KACE`

      # Systèmes Windows 64 bits : `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE`

      # Systèmes Mac OS X : `/Library/Application Support/Quest/KACE/bin`

      # Systèmes Linux : `/opt/dell/kace/bin`

   c. Entrez la commande suivante :

      `KInventory -machine -output` filename

   où **filename** correspond au chemin d'accès au fichier XML à créer. Si le chemin d'accès contient des espaces, placez le chemin complet entre guillemets simples ou doubles.

   L'agent collecte les données d'inventaire et génère le fichier XML.
2. Sur la Console d’administration de l’appliance, accédez à la liste *Appareils* :
   a. Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau** > **Périphérique manuel** pour afficher la page *Détails sur le périphérique*.
4. Sous *Importer le périphérique*, cliquez sur **Parcourir**.
5. Sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **Ouvrir** ou **Choisir**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les informations relatives au périphérique sont ajoutées à l'inventaire. Si vous téléchargez un fichier XML, l'appliance l'utilise pour définir les informations d'inventaire et ignore toute autre information présente sur la page.

Application forcée des mises à jour de l'inventaire

Sur des périphériques infogérés, vous pouvez forcer la mise à jour des données d'inventaire hors des horaires programmés pour la création de rapports.

Pour ce faire, vous devez remplir l'une des conditions suivantes :

- L’agent KACE doit être installé sur les périphériques, et une connexion de protocole de messagerie active doit exister entre l’appliance et les périphériques.
- La gestion sans agent doit être activée sur tous les périphériques.

Il n'est pas possible de forcer la mise à jour sur des périphériques qui ne sont pas infogérés.

Toutes les installations infogérées associées aux périphériques sélectionnés sont toujours déployées dans l’ordre, que leurs packages logiciels spécifiés proviennent du Catalogue de logiciels ou de la Liste des logiciels.

Forcer les mises à jour de l'inventaire à partir de l'appliance

Vous pouvez utiliser la **Console d’administration** de l’appliance pour forcer les appareils à établir un rapport d’inventaire.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
2. Cochez la case en regard des périphériques dont vous voulez mettre à jour l'inventaire.

   Pour éviter la saturation de l'appliance, ne sélectionnez pas plus de 50 périphériques à la fois.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Imposer l'inventaire**.

Les informations d'inventaire sont mises à jour.

Forcer les mises à jour de l'inventaire à partir de périphériques Windows

Vous pouvez forcer les périphériques Windows à établir un rapport d'inventaire en exécutant des commandes sur les périphériques.

1. Connectez-vous au périphérique Windows et ouvrez une invite de commande.
2. Accédez à l'un des répertoires suivants :
   - Sur les systèmes 32 bits : `C:\Program Files\Quest\KACE\`
   - Sur les systèmes 64 bits : `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE\`

   REMARQUE: pour Windows Vista et les versions ultérieures de Windows, utilisez l'option *Exécuter en tant qu'administrateur* lors de l'exécution de la commande.
3. Entrez la commande suivante :

```
runkbot 4 0
```

Les informations d'inventaire sont mises à jour.

Forcer les mises à jour de l'inventaire à partir de périphériques Mac OS X

Vous pouvez forcer les périphériques Mac OS X à établir un rapport d'inventaire en exécutant des commandes sur les périphériques.

1. Connectez-vous au périphérique Mac OS X et ouvrez un terminal dans **Applications** > **Utilitaires**.
2. Accédez au répertoire suivant :

```
/Library/Application Support/Quest/KACE/bin/
```

3. Entrez la commande suivante :

```
sudo ./runkbot 2 0
```

Les informations d'inventaire sont mises à jour.

Forcer les mises à jour de l'inventaire à partir de périphériques Linux

Vous pouvez forcer les périphériques Linux à établir un rapport d'inventaire en exécutant des commandes sur les périphériques.

1. Connectez-vous au périphérique Linux et ouvrez un terminal dans **Applications** > **Outils système**.
2. Accédez au répertoire suivant :

```
/opt/quest/kace/bin/
```

3. Entrez la commande suivante :

```
sudo ./runkbot 2 0
```

Les informations d'inventaire sont mises à jour.

Gestion des périphériques introuvables

Les périphériques actuellement gérés, mais qui n'ont pas communiqué avec l'appliance depuis 1 à 90 jours sont considérés comme introuvables ou injoignables. Vous pouvez configurer les paramètres des périphériques introuvables et gérer ces périphériques.

REMARQUE: votre contrat de licence produit vous autorise à gérer un nombre défini de périphériques répartis selon les catégories suivantes : Ordinateurs gérés, Périphériques surveillés et Actifs. Sachez que même les périphériques introuvables ou inutilisés sont comptabilisés. Les périphériques ajoutés à l'inventaire manuellement ou via l'API ne sont par contre pas décomptés. Voir Affichage des informations relatives à la licence produit.

REMARQUE: pour augmenter le nombre de périphériques sous licence, accédez au site Web Quest : https://quest.com/buy.

Configurer les paramètres des périphériques introuvables

Vous pouvez configurer l'appliance pour supprimer automatiquement les périphériques introuvables de l'inventaire s'ils ne s'enregistrent pas auprès de l'appliance pendant un certain nombre de jours. La suppression automatique des périphériques introuvables vous évite d'avoir à les supprimer manuellement.

Sachez que le processus de suppression des périphériques introuvables s'exécute tous les jours à 3 h 45 et permet de supprimer jusqu'à 100 périphériques à la fois. S'il y a plus de 100 périphériques introuvables à supprimer ou si vous devez supprimer des périphériques immédiatement, nous vous conseillons d'opter pour la suppression manuelle.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Configurer les paramètres des ordinateurs introuvables** pour afficher la page *Paramètres des ordinateurs introuvables*.
3. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Supprimer automatiquement les périphériques introuvables	Archive ou supprime les périphériques infogérés introuvables à la fin de la période définie. Désactivez la case pour ne pas archiver ou supprimer automatiquement les périphériques introuvables.
Aprèsn jours	Nombre de jours pendant lesquels les périphériques introuvables figurent dans l'inventaire si l'option *Supprimer automatiquement les périphériques introuvables* est sélectionnée. Les périphériques infogérés qui ne communiquent pas avec l'appliance pendant le nombre de jours spécifié sont automatiquement supprimés ou archivés comme indiqué.
Archiver les périphériques avec actif introuvable	Sélectionnez cette option pour archiver les périphériques introuvables après un certain nombre de jours.

Option	Description
Supprimer les périphériques introuvables	Sélectionnez cette option pour définitivement supprimer les périphériques introuvables après un certain nombre de jours.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les périphériques sont supprimés lors du processus de suppression qui s'exécute chaque jour à 3h45. Ce processus permet de supprimer jusqu'à 100 périphériques à la fois.

S'il y a plus de 100 périphériques introuvables à supprimer ou si vous devez supprimer des périphériques immédiatement, nous vous conseillons d'opter pour la suppression manuelle. Voir Supprimer manuellement des périphériques introuvables.

Appliquer des étiquettes à des périphériques introuvables

Vous pouvez utiliser les étiquettes pour gérer des groupes de périphériques introuvables.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
2. **Facultatif** : pour afficher les périphériques introuvables : dans la liste déroulante *Afficher par* qui apparaît au-dessus du tableau à droite, sélectionnez **Introuvables**, puis sélectionnez le nombre de synchronisations que le périphérique a manquées ou le nombre de jours pendant lesquels il a été considéré comme introuvable.
3. Sélectionnez la case à cocher en regard d'un ou plusieurs périphériques.
4. Sélectionnez **Choisir une action** > **Appliquer des étiquettes** pour afficher la boîte de dialogue *Appliquer des étiquettes*.
5. Recherchez des étiquettes, ou faites glisser une étiquette de la liste dans *Appliquer ces étiquettes*, et cliquez sur **Appliquer des étiquettes**.

Supprimer manuellement des périphériques introuvables

Vous pouvez supprimer manuellement des périphériques introuvables selon vos besoins.

Pour configurer la suppression automatique des périphériques introuvables par l'appliance, voir Configurer les paramètres des périphériques introuvables.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
2. **Facultatif** : pour afficher les périphériques introuvables : dans la liste déroulante *Afficher par* qui apparaît au-dessus du tableau à droite, sélectionnez **Introuvables**, puis sélectionnez le nombre de synchronisations que le périphérique a manquées ou le nombre de jours pendant lesquels il a été considéré comme introuvable.
3. Sélectionnez la case à cocher en regard d'un ou plusieurs périphériques.
4. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Résoudre les problèmes liés à l'absence de périphériques dans l'inventaire

Si des périphériques infogérés n'apparaissent pas dans l'inventaire, vérifiez la configuration de l'agent et de l'appliance.

Par défaut, les agents KACE installés sur des périphériques gérés communiquent avec l'appliance à l'aide du protocole HTTP via les ports 80 et 443. Si la connectivité réseau est en place mais que des agents récemment installés ne se connectent pas à l'appliance, il se peut que le nom d'hôte `kbox` par défaut dans le DNS pose problème.

1. Installez l'agent en spécifiant le nom d'hôte ou l'adresse IP de manière adéquate :

   Windows

   ```
   msiexec /qn /i ampagent-6.x.xxxxx-x86.msi HOST=my_kace_sma
   ```

   Mac OS X

   ```
   hdiutil attach ampagent-6.x.xxxxx-all.dmg
   sudo sh -c 'KACE_SERVER=my_kace_sma installer -pkg /Volumes/Quest_KACE/AMPAgent.pkg
    -target /'
   hdiutil detach /Volumes/Quest_KACE
   ```

   Linux (RHEL et SLES)

   ```
   export KACE_SERVER=my_kace_sma
   export KACE_SERVER=my_kace_smasudo rpm -ivh ampagent-6.x.xxxxx.xxxx.xx.rpm
   ```

2. Pour corriger le nom du serveur pour un périphérique déjà installé, utilisez l'utilitaire AMPTools :

   Windows

   Systèmes 32 bits : `"C:\Program Files\Quest\KACE\AMPTools" host=my_kace_sma`

   Systèmes 64 bits : `"C:\Program Files (x86)\Quest\KACE\AMPTools" host=my_kace_sma`

   Mac OS X

   ```
   /Library/Application\ Support/Quest/KACE/bin/AMPTools host=my_kace_sma
   ```

   Linux

   ```
   /opt/quest/kace/bin/AMPTools host=my_kace_sma
   ```

3. Vérifiez que vous êtes en mesure de contacter l'appliance par un test Ping et d'y accéder à l'aide d'un navigateur Web à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**.
4. Vérifiez que les options Internet ne sont pas configurées pour utiliser un proxy. Vérifiez que le proxy est exclu pour le réseau local ou **nom_hôte_appliance**.
5. Vérifiez si aucun pare-feu ou logiciel anti-espion ne bloque la communication entre l'appliance et les différents composants de l'agent, y compris :

Composants de l'agent KACE pour chaque système d'exploitation

Système d'exploitation	Composants de l'agent
Windows	ACUConfig.exe AMPAgent.exe AMPKickstart.exe AMPTools.exe AMPWatchDog.exe Inventory.exe KCopy.exe KDeploy.exe

Système d'exploitation	Composants de l'agent
	KInventory.exe konea.exe kpatch.exe KSWMeterSvc.exe KUserAlert.exe runkbot.exe
Mac OS X et Linux	AMPAgent AMPAgentBootup AMPctl AMPTools AMPWatchDog Inventaire KBoxClient KCopy KDeploy KInventory konea kpatch KSWMeterSvc KUpdater KUserAlert runkbot

6. Vérifier que les processus suivants sont en cours d'exécution :
   - **Windows : AMPAgent.exe, AMPWatchDog.exe, konea.exe.**
   - **Mac et Linux : AMPAgent, konea.**

Si, après avoir vérifié ces éléments, l'agent ne parvient toujours pas à se connecter à l'appliance, contactez le **Support Quest** à l'adresse https://support.quest.com/contact-support.

Obtention d'informations de garantie Dell

L'appliance exécute régulièrement un service d'arrière-plan qui collecte et met à jour les informations de garantie de vos périphériques Dell répertoriés dans l'inventaire de l'appliance.

Ce service s'exécute toutes les quatre heures. Si vous disposez de plusieurs organisations, le service sélectionne une organisation différente tour à tour et collecte les informations de garantie sur environ 100 périphériques par organisation. Ainsi, les informations de garantie de tous les périphériques Dell sont progressivement collectées et mises à jour.

Vous pouvez mettre à jour les informations de garantie Dell à tout moment, et vous pouvez exécuter des rapports pour le suivi de ces informations.

REMARQUE: les informations de garantie Dell ne sont disponibles que pour les périphériques Dell répertoriés dans l'inventaire. En outre, l'appliance doit pouvoir atteindre le domaine suivant pour collecter les informations de garantie : **api.dell.com**. Voir Autorisation de l'accès des sites Internet nécessaires à l'appliance.

Obtenir instantanément les informations sur la garantie Dell d'un périphérique Dell en particulier

Pour obtenir des informations relatives à la garantie d'un appareil Dell géré de votre inventaire, voir la **Console d'administration**.

Si vous disposez de plusieurs périphériques Dell, il peut être fastidieux de mettre à jour les informations de garantie par le biais du service d'arrière-plan de l'appliance.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
2. Dans la liste des périphériques, cliquez sur le nom d'un périphérique Dell pour afficher la page *Détails sur le périphérique*.
3. Dans la section *Infos sur l'inventaire*, développez **Matériel**.

   Les informations de garantie Dell s'affichent dans la section *Informations sur les services Dell***.**
4. Cliquez sur **Actualiser**.

Les informations de garantie sont immédiatement mises à jour.

Renouveler une garantie Dell

Vous pouvez accéder au site Web du support Dell pour renouveler les garanties des périphériques Dell de l'inventaire.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
2. Dans la liste des périphériques, cliquez sur le nom d'un périphérique Dell pour afficher la page *Détails sur le périphérique*.
3. Dans la section *Infos sur l'inventaire*, développez **Matériel**.
4. Dans la section *Informations sur les services Dell*, sélectionnez le lien **support.dell.com**.

   Vous êtes dirigé vers le site Web du support Dell auprès duquel vous pouvez renouveler votre garantie si elle est périmée ou obtenir des informations supplémentaires.

Exécuter des rapports sur la garantie Dell

Vous pouvez exécuter des rapports affichant le statut de la garantie des périphériques Dell de l'inventaire. Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, vous pouvez exécuter ces rapports au niveau organisationnel et au niveau du système.

1. Accédez à la liste *Rapports* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Création de rapports**, puis sur **Rapports**.

2. Dans la liste déroulante *Afficher par* située au-dessus du tableau, à droite, sélectionnez **Garantie Dell** pour afficher les rapports de garantie Dell.
3. Dans la colonne *Générer un rapport*, cliquez sur un type de rapport pour exécuter le rapport.

Voir À propos des rapports.

Gestion des applications dans la page Logiciels

Les applications détectées sur les périphériques infogérés sont répertoriées dans la page *Logiciels*.

À propos de la page Logiciels

La page *Logiciels* présente l'ensemble des applications installées sur les périphériques infogérés et toutes les applications qui ont été ajoutées manuellement à l'inventaire ou transférées via l'API d'inventaire.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous gérez les applications séparément pour chaque organisation.

Les informations et les fonctions accessibles dans la page *Logiciels* diffèrent de celles disponibles dans la page *Catalogue de logiciels*. Voir Différences entre la page Logiciels et la page Catalogue de logiciels.

Afficher les éléments de l'inventaire de la page Logiciels

Vous pouvez afficher des éléments qui ont été ajoutés à l'inventaire sur la page *Logiciels*. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez afficher l'inventaire de la page *Logiciels* de chacune des organisations séparément.

1. Accédez à la liste *Logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Logiciels**.

Suivi des modifications apportées aux paramètres d'inventaire

Si les abonnements de l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher les détails concernant les modifications apportées aux paramètres, actifs et objets.

Ces informations incluent la date à laquelle la modification a eu lieu et l'utilisateur à l'origine de la modification (ce qui peut être pratique lors d'un dépannage). Voir À propos des paramètres d'historique.

Ajout et suppression d'applications dans l'inventaire de la page Logiciels

Les applications sont ajoutées automatiquement à l'inventaire de la page *Logiciels* lorsque des périphériques gérés téléchargent des données d'inventaire sur l'appliance. Si nécessaire, vous pouvez également ajouter manuellement des applications à la page *Logiciels*.

Ajouter manuellement des applications à l'inventaire de la page Logiciels

Vous pouvez ajouter manuellement des applications à la liste d'inventaire de la page *Logiciels*.

En général, il est préférable de laisser le système ajouter automatiquement les applications à l'inventaire de l'appliance plutôt que d'ajouter manuellement les applications à l'appliance. Cependant, il peut parfois être utile d'ajouter des applications manuellement, par exemple si vous souhaitez ajouter une application qui n'est pas actuellement installée sur les périphériques infogérés. Vous pouvez ajouter manuellement l'application, puis créer une installation infogérée et enfin déployer cette dernière sur vos périphériques infogérés.

Si vous ajoutez manuellement des applications, il peut être utile d'inclure une règle d'inventaire personnalisé, de sorte que les informations concernant les applications soient à jour et que les packages ne soient pas réinstallés à chaque fois que des agents s'enregistrent. Pour plus d'informations, voir Rédaction des règles d'inventaire personnalisé.

Tip: **CONSEIL:** les applications ajoutées manuellement sont affichées sur la page *Logiciels*, mais pas sur la page *Catalogue de logiciels*. Vous ne pouvez pas ajouter des applications manuellement dans la page *Catalogue de logiciels*.

1. Accédez à la page *Détails sur le logiciel* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Logiciels**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Donnez les informations générales : *Nom*, *Version*, *Éditeur*.

   Pour permettre la création des rapports adéquats en aval, saisissez ces informations de façon cohérente dans l'ensemble de l'inventaire des logiciels.
3. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Attribuer à l'étiquette	(Facultatif) Étiquette associée à l'élément.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Systèmes d'exploitation pris en charge	Systèmes d'exploitation sur lesquels l'application s'exécute. Les applications ne sont déployées que sur les périphériques dont le système d'exploitation est sélectionné. 1. Cliquez sur **Gérer les systèmes d'exploitation**.

Option	Description
	2. Dans la boîte de dialogue **Systèmes d'exploitation** qui s'affiche, sélectionnez les versions de système d'exploitation dans l'arborescence, selon le cas. Une option permet de sélectionner les versions de système d'exploitation par famille, produit, architecture, ID de version ou version d'édition. Vous pouvez choisir une version d'édition spécifique ou un nœud parent, selon le cas. La sélection d'un nœud parent dans l'arborescence sélectionne automatiquement les nœuds enfants associés. Ce comportement vous permet de sélectionner toutes les futures versions de systèmes d'exploitation, à mesure que des périphériques sont ajoutés ou mis à niveau dans votre environnement géré. Par exemple, pour sélectionner toutes les versions de build actuelles et futures de l'architecture Windows 10 x64, sous **Tout** > **Windows** > **Windows 10**, sélectionnez **x64**.
Règle d'inventaire personnalisé	(Facultatif) Règles d'inventaire personnalisé à appliquer à l'application. Les règles d'inventaire personnalisé permettent de détecter les applications et les autres éléments présents sur un périphérique et de capturer des informations en vue de la création de rapports. Ainsi, l'appliance vérifie d'abord si une application est présente sur un périphérique avant de déployer cette application. Dans certains cas, toutefois, les programmes installés ne sont pas enregistrés dans *Ajout/Suppression de programmes* ou dans les zones habituelles du Registre. Si tel est le cas, l'appliance ne sera peut-être pas en mesure de détecter la présence de l'application sans informations supplémentaires de la part de l'administrateur. Par conséquent, il se peut que l'appliance répète l'installation chaque fois que le périphérique se connecte. Les règles d'inventaire personnalisé peuvent éviter cela. La règle suivante vérifie que la version de Network Associates VirusScan installée sur un périphérique est plus récente qu'une version donnée avant de la déployer : `RegistryValueGreaterThan(HKEY_LOCAL_MACHINE \Software\Network Associates\TVD \Shared Components\VirusScan Engine \4.0.xx,szDatVersion,4.0.44)` Voir Obtention de valeurs depuis un périphérique (Champ d'inventaire personnalisé).

4. En regard de *Télécharger et associer le fichier*, cliquez sur **Parcourir** ou sur **Sélectionner un fichier** afin de rechercher un fichier, puis cliquez sur **Ouvrir** ou sur **Choisir**.

Pour distribuer des applications au moyen d'installations infogérées ou de synchronisations de fichiers, vous devez associer les fichiers d'application à l'application.

5. Pour empêcher la copie du fichier sur des partages de réplication, sélectionnez **Ne pas répliquer le fichier associé**.

   Cette option est utile pour les fichiers volumineux que vous ne souhaitez pas voir installés par les utilisateurs depuis des partages de réplication, comme des suites logicielles.

6. **Facultatif** : sélectionnez une *Catégorie* et un *Niveau de menace* pour le logiciel.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

Utilisation des niveaux de menace du logiciel et des catégories

Supprimer des applications

Lorsque vous supprimez des applications de la page *Logiciels*, elles sont supprimées de l'inventaire de la page *Logiciels*, et les installations infogérées ou synchronisations de fichiers associées aux applications sont également supprimées.

Toutefois, si les applications supprimées sont installées sur les périphériques infogérés, les enregistrements de ces applications sont recréés, avec de nouveaux ID, lorsque les périphériques mettent à jour les données d'inventaire. Par contre, les installations infogérées et synchronisations de fichiers qui étaient associées aux applications supprimées ne sont pas recréées.

1. Accédez à la liste *Logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Logiciels**.
2. Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs applications.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Création d'actifs logiciels

Pour définir la conformité des licences pour les applications qui apparaissent sur la page *Logiciels*, vous devez d'abord ajouter des actifs logiciels pour ces applications. Une fois ces actifs logiciels, vous pouvez les associer à des actifs de licence.

Vous pouvez créer des actifs pour toutes les applications qui ont été ajoutées à l'appliance automatiquement ou manuellement.

REMARQUE: vous n'avez pas besoin d'actifs logiciels pour définir la conformité des licences des applications sur la page *Catalogue de logiciels*.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez créer des actifs logiciels pour chacune des organisations.

Ajouter des actifs logiciels dans la section Inventaire

Vous pouvez ajouter des actifs logiciels pour plusieurs applications à la fois en sélectionnant ces dernières dans la section *Inventaire* de la liste *Logiciels*.

Vous pouvez également ajouter des actifs logiciels à partir de la section *Actifs*. Voir Ajouter des actifs logiciels dans la section Actifs.

1. Accédez à la liste *Logiciels* :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Logiciels**.

2. Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs applications.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Créer un actif**.

   Les actifs sont créés et ils apparaissent sur la page *Actifs***.**

Ajouter des actifs logiciels dans la section Actifs

Vous pouvez ajouter, un par un, des actifs logiciels dans la section *Actifs*.

Vous pouvez également ajouter des actifs logiciels à partir de la section *Inventaire*. Voir Ajouter des actifs logiciels dans la section Inventaire.

1. Accédez à la liste *Actifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Actifs**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle** > **Logiciels** pour accéder à la page *Détails sur l'actif logiciel*.
3. Complétez les champs d'actifs de la façon suivante :
   a. Dans le champ *Nom*, entrez un nom pour l'actif.

      Par exemple, Actif logiciel Office Pro.

   b. **Facultatif** : dans le champ *Logiciels*, sélectionnez le nom de l'application à associer à l'actif. Pour rechercher des éléments, commencez à renseigner le champ.
   c. **Facultatif** : dans le champ *Étiquette logicielle*, sélectionnez une étiquette dans la liste déroulante *Sélectionner une étiquette*. La liste est vide sauf si vous avez créé une étiquette dynamique. Pour filtrer la liste des étiquettes, entrez quelques caractères du nom de l'étiquette dans le champ *Filtre*.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le nouvel actif est maintenant visible sur la page *Actifs*.

Associer des actifs numériques à des applications et sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge

Pour distribuer des applications vers des périphériques gérés à l'aide d'installations gérées ou de téléchargements de la **Console utilisateur**, vous devez associer les actifs numériques appropriés à des applications. Les actifs numériques sont les fichiers qui sont nécessaires au déploiement, tels que les programmes d'installation. En outre, vous devez sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge pour l'application. Vous pouvez effectuer ces tâches sur la page *Détails sur le logiciel*.

Pour associer plusieurs fichiers à une application, créez un fichier ZIP contenant les fichiers, puis associez le fichier d'archive obtenu à l'application.

Tip: **CONSEIL:** les actifs numériques peuvent être associés aux applications affichées sur la page *Logiciels*, mais pas aux éléments de la page *Catalogue de logiciels*.

1. Accédez à la page *Détails sur le logiciel* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Logiciels**.
   c. Cliquez sur le nom d'un logiciel.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **En regard de** *Télécharger et associer le fichier*, **cliquez sur Parcourir ou Sélectionner un fichier.**
   - **En regard de** *Télécharger et associer le fichier de dépôt du client*, **cliquez sur Parcourir ou Sélectionner un fichier. Cette option n'est disponible que si vous avez copié des fichiers dans l'emplacement de destination du client de l'appliance ou de l'organisation, et si ces fichiers sont plus volumineux que la taille spécifiée dans le** *Filtre de taille de fichier de dépôt du client* **de l'appliance ou que celle du fichier de dépôt du client de l'organisation. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les fichiers sont uniquement disponibles pour l'organisation sélectionnée. Pour mettre les fichiers à la disposition de plusieurs organisations, copiez les fichiers dans l'emplacement de destination du client pour chaque organisation. Copie des fichiers dans l'emplacement de destination du client de l'appliance.**
3. Recherchez le fichier à télécharger, puis cliquez sur **Ouvrir** ou sur **Sélectionner**.
4. Dans la section *Systèmes d'exploitation pris en charge*, sélectionnez les systèmes d'exploitation sur lesquels l'application peut être installée.
   a. Cliquez sur **Gérer les systèmes d'exploitation**.
   b. Dans la boîte de dialogue **Systèmes d'exploitation** qui s'affiche, sélectionnez les versions de système d'exploitation dans l'arborescence, selon le cas.

      Dans la boîte de dialogue Systèmes d'exploitation qui s'affiche, sélectionnez les versions de système d'exploitation dans l'arborescence, selon le cas.

   Une option permet de sélectionner les versions de système d'exploitation par famille, produit, architecture, ID de version ou version d'édition. Vous pouvez choisir une version d'édition spécifique ou un nœud parent, selon le cas. La sélection d'un nœud parent dans l'arborescence sélectionne automatiquement les nœuds enfants associés. Ce comportement vous permet de sélectionner toutes les futures versions de systèmes d'exploitation, à mesure que des périphériques sont ajoutés ou mis à niveau dans votre environnement géré. Par exemple, pour sélectionner toutes les versions de build actuelles et futures de l'architecture Windows 10 x64, sous **Tout** > **Windows** > **Windows 10**, sélectionnez **x64**.

   REMARQUE: si aucun système d'exploitation n'est sélectionné, l'application ne peut pas être distribuée vers les périphériques infogérés. Des déploiements tels que les installations infogérées peuvent être créés, mais ils ne peuvent être effectués que si les informations appropriées sur le système d'exploitation pris en charge sont fournies.
5. Au besoin, modifiez les autres informations, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   REMARQUE: le tableau affiché au bas de la page *Détails sur le logiciel* indique les périphériques sur lesquels le logiciel est installé.

Copie des fichiers dans l’emplacement de destination du client de l’appliance

Vous pouvez télécharger des fichiers volumineux, tels que les fichiers d’application et les fichiers de sauvegarde, sur l’appliance en les copiant dans l’emplacement de destination du client sur l’appliance. Copier des fichiers sur l’emplacement du fichier de dépôt du client est une bonne solution alternative au téléchargement de fichiers via la **Console d’administration**, à l’aide du protocole HTTP par défaut, qui peut entraîner l’expiration de la session du navigateur lors du téléchargement de fichiers volumineux.

- Activez le partage de fichiers (Samba). Voir Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance.
- Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, activez le partage de fichiers pour chaque organisation. Voir Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation.
- Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, configurez le paramètre Filtre de taille de fichier de dépôt du client pour l'appliance. Voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation.
- Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, configurez le paramètre Taille de fichier de dépôt du client pour chaque organisation. Voir Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation.

1. Dans un navigateur de système de fichiers, accédez à l’emplacement de destination du client sur l’appliance :
   - **Dans l’Explorateur Windows, entrez un chemin UNC avec le nom d’hôte ou l’adresse IP de l’appliance. Exemple : `\\kbox\clientdrop`. Utilisez deux barres obliques inverses pour indiquer que l'emplacement est un chemin Samba.**
   - **Sous Mac OS X, sélectionnez Aller > Connexion au serveur, puis entrez l'adresse SMB dans le champ** *Adresse du serveur*.
   - **Sous Linux, sélectionnez Rechercher, puis entrez l'adresse SMB.**

   Les dossiers `client Share` et `clientdrop Share` s'affichent.

   REMARQUE: si le composant Organisation est activé, chaque organisation dispose d'un emplacement de destination du client distinct. Exemple :
   - ORG1 : clientdrop
   - ORG2 : clientdrop_2
   - ORG3 : clientdrop_3

2. SI vous y êtes invité, entrez vos informations de connexion pour l'emplacement de destination du client. Ces informations d'identification sont spécifiées dans les paramètres de sécurité de l'appliance. Voir Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance.

   Tip: **CONSEIL:** si vous vous êtes connecté à partir d'un périphérique Windows, entrez \admin dans le champ *Nom d'utilisateur*. Vous empêcherez ainsi le système d'utiliser les répertoires workgroup \admin ou domain\admin lors de l'authentification.

3. Copiez vos fichiers dans l'emplacement de destination du client. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, copiez les fichiers dans l'emplacement de destination du client pour l'organisation dans laquelle vous souhaitez sélectionner les fichiers.

   Les fichiers sont disponibles comme suit :

   # **Fichiers d'application** : les fichiers peuvent être sélectionnés sur la page *Détails sur le logiciel*, à condition qu'ils soient plus volumineux que la taille configurée via le *Filtre de taille de fichier de dépôt du client* pour l'appliance ou via la taille de fichier de dépôt du client pour l'organisation. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les fichiers sont uniquement disponibles pour l'organisation sélectionnée. Pour mettre

les fichiers à la disposition de plusieurs organisations, copiez les fichiers dans l'emplacement de destination du client pour chaque organisation.

Fichiers de sauvegarde de l'appliance : les fichiers de sauvegarde de l'appliance placés dans l'un des emplacements de destination du client sont automatiquement identifiés comme tels, et deviennent disponibles à la sélection sur la page *Paramètres de sauvegarde* dans les cinq minutes.

Si vous téléchargez des fichiers d'application qui doivent être sélectionnés sur la page *Détails sur le logiciel*, vérifiez le paramètre de filtre de l'emplacement de *dépôt du client*. Le paramètre de filtre détermine si les fichiers sont affichés sur la page *Détails sur le logiciel*, en fonction de leur taille. Voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation ou Ajouter ou modifier les organisations.

Utilisation des niveaux de menace du logiciel et des catégories

Il est possible d'utiliser des niveaux de menace et des catégories pour indiquer le niveau de sécurité relatif des applications et pour classer ces dernières.

Ces informations ne sont disponibles qu'à des fins de suivi. L'appliance n'applique pas de stratégies basées sur les niveaux de menaces ou sur les catégories.

Les catégories logicielles classent les logiciels par groupes spécifiques (pilotes ou applications de sécurité, par exemple). Dans le cas des applications figurant sur la page *Logiciels*, les catégories sont attribuées manuellement. Dans le cas des applications figurant sur la page *Catalogue de logiciels*, les catégories de logiciels sont attribuées automatiquement aux applications.

Attribuer des niveaux de menace aux applications

Vous pouvez attribuer des niveaux de menace aux applications figurant sur la page *Logiciels*. En revanche, vous ne pouvez pas affecter des niveaux de menace aux éléments figurant sur la page *Catalogue de logiciels*.

1. Accédez à la liste *Logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Logiciels**.
2. Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs applications.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Définir un niveau de menace**, puis sélectionnez un niveau de menace.

Attribuer des catégories aux applications

Vous pouvez attribuer des catégories aux applications figurant sur la page *Logiciels*. Les catégories sont attribuées automatiquement aux applications figurant sur la page *Catalogue de logiciels*.

1. Accédez à la liste *Logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Logiciels**.

2. Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs applications.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle catégorie**, puis sélectionnez une catégorie.

Recherche et étiquetage d'applications

Vous pouvez utiliser la recherche avancée et les étiquettes pour gérer votre inventaire de logiciels.

À propos de la recherche d'applications à l'aide du filtre

L'option Filtre permet de spécifier des valeurs pour chaque champ présent dans l'inventaire des logiciels, et de rechercher une valeur particulière ou une combinaison de valeurs dans l'ensemble de l'inventaire.

Par exemple, vous pouvez utiliser le filtre pour obtenir la liste des périphériques dotés d'un système d'exploitation bien précis sur lequel une application spécifique est installée. Voir Recherche au niveau de la page à l'aide des options avancées.

Ajouter des étiquettes de logiciel manuelles

Vous pouvez ajouter des étiquettes manuelles dans la section *Inventaire* selon les besoins. Cela s'avère utile si vous souhaitez regrouper des applications logicielles en leur appliquant des étiquettes manuellement.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Sélectionnez Inventaire** > **Logiciel pour afficher la page** *Logiciel***.**
   - **Sélectionnez Inventaire** > **Catalogue de logiciels pour afficher la page** *Catalogue de logiciels***.**
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Ajouter une étiquette**.
4. Dans la fenêtre *Ajouter une étiquette*, entrez un nom pour la nouvelle étiquette.

Tip: **CONSEIL:** évitez d'utiliser le caractère barre oblique inverse (\) dans le nom des étiquettes. Si vous devez utiliser une barre oblique inverse dans un nom d'étiquette, ajoutez une seconde barre oblique inverse (\\) pour éviter que l'appliance n'interprète ce caractère comme une commande.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Appliquer des étiquettes manuelles aux logiciels ou retirer ces étiquettes

Vous pouvez appliquer des étiquettes manuelles aux logiciels présents dans l'inventaire de l'appliance et les en supprimer.

Ajoutez une étiquette manuelle. Voir Ajouter des étiquettes de logiciel manuelles.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée

dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Sélectionnez Inventaire** > **Logiciel pour afficher la page** *Logiciel*.
   - **Sélectionnez Inventaire** > **Catalogue de logiciels pour afficher la page** *Catalogue de logiciels*.
3. Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs applications.
4. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Sélectionnez Choisir une action** > **Appliquer l'étiquette, puis sélectionnez l'étiquette à appliquer.**
   - **Sélectionnez Choisir une action** > **Supprimer l'étiquette, puis sélectionnez l'étiquette à supprimer.**

Pour plus d'informations sur les étiquettes, voir Gestion des étiquettes manuelles.

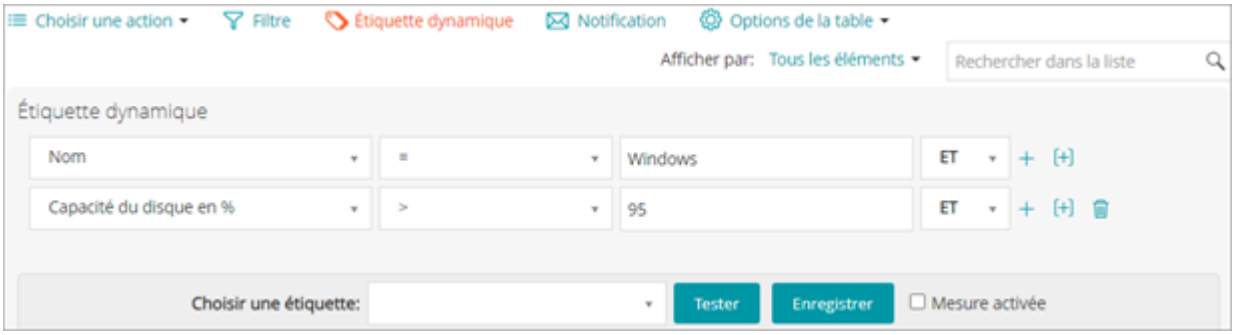
Ajouter des étiquettes dynamiques de logiciel

Vous pouvez ajouter des étiquettes dynamiques de logiciel dans la page *Logiciels*. Cette opération est utile pour regrouper automatiquement des applications lorsqu'elles répondent aux critères de l'étiquette dynamique.

Par exemple, vous pouvez utiliser une étiquette dynamique pour regrouper toutes les copies d'une application achetée auprès d'un fournisseur spécifique. L'étiquette est appliquée automatiquement aux applications que vous avez déjà achetées auprès de ce fournisseur et sera appliquée aux applications que vous achèterez par la suite. Voir Gestion des étiquettes dynamiques.

REMARQUE: les étiquettes dynamiques ne peuvent pas être appliquées aux applications sur la page *Catalogue de logiciels*.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Sélectionnez **Inventaire** > **Logiciel** pour afficher la page *Logiciel*.
3. Cliquez sur l'onglet **Étiquette dynamique** au-dessus de la liste de droite pour afficher le panneau *Étiquette dynamique*.



4. Spécifiez les critères permettant de rechercher les applications acquises auprès d'un fournisseur spécifique :

```
Coordonnées du fournisseur | contient | Smith
```

5. Cliquez sur **Tester**.

   Les éléments correspondant aux critères spécifiés sont affichés.
6. Modifiez, si besoin est, les critères de façon à obtenir précisément les résultats voulus.
7. Dans la liste déroulante *Choisir une étiquette*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Sélectionnez une étiquette existante à associer à l'étiquette dynamique. Tapez dans le champ** *Choisir une étiquette* **pour effectuer une recherche parmi les étiquettes existantes.**

> **REMARQUE:** si vous sélectionnez un groupe d'étiquettes à la place d'une étiquette, vous ne pourrez pas appliquer l'étiquette dynamique à un calendrier d'exécution de correctifs. Les calendriers d'exécution de correctifs peuvent uniquement utiliser des étiquettes dynamiques basées sur un seul élément.

- **Saisissez un nouveau nom d'étiquette dynamique dans le champ** *Choisir une étiquette*, **puis appuyez sur Entrée ou Retour.**

> **REMARQUE:** appuyez sur **Entrée** ou **Retour** après avoir renseigné un nouveau nom d'étiquette dynamique pour déplacer le texte du champ Recherche vers le champ Étiquette.

8. Cliquez sur **Créer**.

Les étiquettes dynamiques sont appliquées automatiquement aux applications ou supprimées de ces dernières lorsque les applications sont mises à jour sur la page *Inventaire* > *Logiciels*, selon que les applications répondent ou non aux critères spécifiés.

Gestion du flux ITNinja

Le flux ITNinja vous permet d'afficher dans la **Console d'administration** les informations de gestion des systèmes contenues dans ITNinja. Pour activer et désactiver le flux ITNinja, changez vos paramètres de partage des données.

Sponsorisé par Quest KACE, ITNinja.com (anciennement AppDeploy.com) est un site Web communautaire axé sur les nouvelles technologies, libre et sans parti pris pour les produits. C'est la destination Internet de référence des professionnels informatiques souhaitant partager des informations et poser des questions en rapport avec la gestion des systèmes. Le site Web contient une section questions-réponses et une plate-forme de blogs. Si vous choisissez de partager des données d'utilisation anonymes avec ITNinja, le flux ITNinja apparaît sur les pages telles que les pages de détails des logiciels, de l'installation infogérée et de la synchronisation de fichiers dans la **Console d'administration**. Le flux n'est pas disponible sur la page de détails du *Catalogue de logiciels*. Voir Activer le flux ITNinja.

Activer le flux ITNinja

Pour activer le flux ITNinja, configurez les paramètres de l'appliance de manière à partager les données d'utilisation anonymes avec Quest.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Paramètres généraux**.
3. Dans l'onglet *Partager avec nous*, cochez les cases *Partager les données d'utilisation de synthèse...* et *Partager les données d'utilisation détaillées….*
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour plus d'informations sur les paramètres généraux de l'appliance, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé.

Affichage des informations ITNinja

Si le flux ITNinja est activé, vous pouvez afficher les informations ITNinja relatives aux installations gérées, aux synchronisations de fichiers et aux logiciels dans les pages de détails de la **Console d'administration**.

Voir Activer le flux ITNinja.

REMARQUE: les informations ITNinja sont disponibles pour les logiciels de la page *Logiciels*, mais pas pour les logiciels de la page *Catalogue de logiciels*.

Afficher les informations ITNinja relatives aux logiciels

Vous pouvez afficher les informations ITNinja sur la page *Détails sur le logiciel*.

Le flux ITNinja doit être activé. Voir Activer le flux ITNinja.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Sélectionnez **Inventaire** > **Logiciel** pour afficher la page *Logiciel*.
3. Cliquez sur le nom d'une application pour afficher la page *Détails sur le logiciel*.
4. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section ITNinja.

Afficher les informations ITNinja relatives aux installations infogérées

Vous pouvez afficher les informations ITNinja pour les installations infogérées.

Le flux ITNinja doit être activé. Voir Activer le flux ITNinja.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Cliquez sur **Distribution** pour afficher la page *Installations infogérées*.
3. Cliquez sur le nom d'une installation infogérée pour afficher la page *Détails sur l'installation infogérée*.
4. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section ITNinja.

Afficher les informations ITNinja relatives aux synchronisations de fichiers

Vous pouvez afficher les informations ITNinja pour les synchronisations de fichiers.

Le flux ITNinja doit être activé. Voir Activer le flux ITNinja.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Sélectionnez **Distribution** > **Synchronisations de fichiers** pour afficher la page *Synchronisations de fichiers*.
3. Cliquez sur le nom d'une synchronisation de fichiers pour afficher la page *Détails sur la synchronisation de fichiers*.
4. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section ITNinja.

Désactiver le flux ITNinja

Pour empêcher l'affichage du flux ITNinja dans la **Console d'administration**, modifiez les paramètres de l'appliance qui partagent les données avec Quest. Cela désactive le flux ITNinja.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Paramètres généraux**.
3. Dans la section *Partager avec Quest*, décochez la case *Partager les données d'utilisation détaillées...*.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour plus d'informations sur les paramètres généraux de l'appliance, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé.

Gestion de l'inventaire du catalogue de logiciels

Les applications qui ont été identifiées sur les périphériques infogérés et qui correspondent aux définitions des applications du catalogue de logiciels sont appelées inventaire du catalogue de logiciels.

À propos du catalogue de logiciels

Le catalogue de logiciels est une base de données contenant des informations normalisées sur près de 60 000 applications et suites logicielles Windows et Mac. Les informations contenues dans le catalogue incluent le nom, la version, l'éditeur et la catégorie de chaque application ou suite, ainsi que le système d'exploitation sur lequel l'application ou la suite est exécutée.

Toutes les appliances KACE SMA exécutant la version 5.5 ou une version supérieure ont accès au catalogue de logiciels. Quest gère et met à jour le catalogue régulièrement pour s'assurer qu'il est complet, précis et à jour.

Lorsque les périphériques infogérés, exécutant la version 5.5 ou supérieure de l'agent, procèdent à l'inventaire des applications, ces données d'inventaire sont comparées aux éléments figurant dans le catalogue de logiciels. Les données d'inventaire des applications normalisées apparaissent alors sous l'onglet *Catalogue de logiciels*.

Le catalogue de logiciels offre les avantages suivants :

- Identifier les logiciels installés sur les périphériques et afficher des informations normalisées les concernant. Voir Affichage des informations du catalogue de logiciels.
- Activer la mesure de l'utilisation pour rassembler des informations détaillées sur l'utilisation des logiciels. Voir Application de la mesure de l'utilisation des logiciels.
- Associer des informations sur les licences à des applications du catalogue de logiciels. Cette fonctionnalité permet de surveiller la conformité des licences logicielles et l'utilisation des périphériques. Voir Ajouter des actifs de licence pour les applications du catalogue de logiciels.
- Identifier les logiciels non autorisés et les signaler comme tels. Cette fonctionnalité vous permet d'empêcher l'utilisation de logiciels signalés comme non autorisés. Voir Utilisation de la fonction de contrôle des applications.

Le catalogue contient uniquement des informations sur les applications conçues pour s'exécuter sur les systèmes d'exploitation Windows et Mac. Les logiciels conçus pour s'exécuter sur Linux et sur d'autres systèmes d'exploitation non pris en charge ne sont pas disponibles dans le catalogue.

Classifications des applications

Les applications qui figurent sur la page Catalogue de logiciels sont classées par type : Découvert, Non découvert (Catalogué) et Non catalogué. La classification détermine les types d'action que vous pouvez entreprendre et les types d'informations disponibles concernant les applications.

Applications de type Découvert

Les applications de type Découvert sont les exécutables présents dans l'inventaire de l'appliance qui correspondent aux définitions des applications présentes dans le catalogue de logiciels. Vous pouvez activer la mesure de l'utilisation des suites et des applications de type Découvert, leur attribuer la mention Non autorisé ainsi que des informations sur la licence. Vous pouvez également exporter la liste des applications de type Découvert au format CSV. Vous pouvez uniquement exporter la liste des applications de type Découvert, la liste des applications de type Non catalogué et la liste des applications de type Catalogue local. Vous ne pouvez pas exporter l'ensemble du catalogue de logiciels.

Applications de type Non découvert

Les applications qui n'existent pas dans l'inventaire de l'appliance, mais qui figurent dans le catalogue de logiciels Quest KACE, sont désignées comme des applications de type Non découvert. Vous pouvez activer la mesure de l'utilisation des applications de type Non découvert, leur attribuer la mention Non autorisé, ainsi que des informations sur la licence. Toutefois, puisque les applications n'ont pas été trouvées dans l'inventaire local de l'appliance, la liste des applications de type Non découvert ne peut pas être exportée au format CSV.

Applications de type Non catalogué

Les applications non cataloguées sont des exécutables figurant dans l'inventaire de l'appliance, mais pas dans le catalogue de logiciels. Vous pouvez afficher la liste des applications de type Non catalogué sur la page *Catalogue de logiciels*. Toutefois, vous ne pouvez pas activer la mesure de l'utilisation des applications Non catalogué, les associer à la mention Non autorisé ou leur attribuer des informations sur la licence.

Vous devez ajouter les applications Non catalogué au catalogue de logiciels local ou public avant que leur utilisation puisse être mesurée, qu'elles portent la mention Non autorisé ou qu'elles soient associées à des informations sur la licence. Voir Ajout d'applications au catalogue de logiciels.

REMARQUE: si la conservation des données est désactivée pour les applications de type Non catalogué, la liste des applications non cataloguées est vide. Voir Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation.

À propos des applications cataloguées

Les applications cataloguées sont les exécutables qui figurent dans la base de données officielle du catalogue de logiciels. Elles comportent à la fois les applications qui figurent dans l'inventaire de l'appliance (applications de type Découvert) et les applications qui n'y figurent pas (applications de type Non découvert).

À propos des applications cataloguées en local

Les applications ne figurant pas dans la version officielle du catalogue de logiciels, mais qui ont été ajoutées à la version locale de l'appliance sont cataloguées en local.

À propos des applications de type Non autorisé

Les applications de type Non autorisé sont les applications signalées comme non autorisées sur la page *Catalogue de logiciels*.

Seules les applications Windows et Mac de type Découvert, Non découvert ou Catalogue local peuvent être signalées comme non autorisées. Les applications non cataloguées ne peuvent porter la mention Non autorisé que si elles sont ajoutées au catalogue de logiciels. Les applications signalées comme non autorisées peuvent être bloquées ou rendues inaccessibles sur les périphériques gérés si une étiquette de contrôle des applications a été attribuée à ces périphériques.

Voir Utilisation de la fonction de contrôle des applications.

Catégories d'applications

Les applications du catalogue de logiciels sont regroupées en catégories, notamment Applications de productivité et Utilitaires antivirus.

Ces catégories sont utiles lorsque vous transmettez des rapports et que vous vérifiez la conformité des licences. En outre, vous ne pouvez pas mesurer l'utilisation des applications de la catégorie *Système d'exploitation*.

Fonctionnement de la collecte d'informations réalisée par le catalogue de logiciels

À un intervalle défini, l'appliance collecte des informations sur chaque exécutable installé sur les périphériques infogérés. Parmi ces informations, on compte l'éditeur du fichier exécutable, la date de publication, la taille du fichier et des informations sur le registre.

Les informations sont comparées à celles du catalogue de logiciels pour déterminer si les applications découvertes sont de type Catalogué ou Non catalogué. Voir Programmer les intervalles de mesure de l'utilisation et de collecte d'inventaire.

Utilisation du catalogue de logiciels avec le composant Organisation

Chaque appliance possède un catalogue de logiciels unique. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, toutes les organisations utilisent le catalogue de logiciels installé sur l'appliance. Par ailleurs, les applications de type Catalogue local sont à la disposition de toutes les organisations.

Les applications non cataloguées et les paramètres (configuration des licences et mesure de l'utilisation, par exemple), sont propres à chaque organisation. Par exemple, si vous activez la mesure de l'utilisation pour une application d'une organisation, elle n'est active que pour cette organisation. Vous devez activer la mesure de l'utilisation et d'autres paramètres séparément pour chaque organisation.

Les applications de type Découvert sont également propres à chaque organisation. Les applications ne portent la mention Découvert que si elles figurent dans l'inventaire de l'organisation.

Localisation d'informations du catalogue de logiciels

Les catégories d’applications du catalogue de logiciels sont localisées pour correspondre au paramètre régional de l’appliance. Toutefois, les noms des applications (Microsoft Excel, par exemple) ne sont pas localisés.

Amélioration du catalogue de logiciels

Le catalogue de logiciels est constamment mis à jour dès que de nouvelles informations ou de nouvelles applications deviennent disponibles, mais aussi lorsque des demandes de mise en catalogue sont reçues. Vous pouvez contribuer à l’amélioration du catalogue en partageant les données d’inventaire de votre appliance avec Quest KACE et la communauté ITNinja.

L'équipe responsable du catalogue Quest KACE utilise ces informations pour identifier de nouvelles applications et normaliser les noms et versions des applications. Voir Configuration des préférences de partage de données.

Différences entre la page Logiciels et la page Catalogue de logiciels

Les pages Logiciels et Catalogue de logiciels utilisent toutes deux les informations d'application communiquées par les périphériques infogérés. Toutefois, les deux pages représentent des systèmes d'inventaire distincts et le fonctionnement des tâches de gestion des logiciels varie d'un système à l'autre.

Pour plus d'informations sur la gestion des informations figurant sur la page *Logiciels*, voir Gestion des applications dans la page Logiciels. Le tableau suivant offre un comparatif des pages *Logiciels* et *Catalogue de logiciels* :

Tâche	Page Logiciels	Page Catalogue de logiciels
Processus de collecte d'inventaire	Utilise le processus classique de collecte d'inventaire disponible dans la version 5.4 de l'appliance. Dans le cas des périphériques infogérés exécutant la version 5.4 de l'agent ou une version inférieure, l'inventaire est visible uniquement dans la page *Logiciels*. Il ne figure pas dans la page *Catalogue de logiciels*. Dans le cas des périphériques infogérés exécutant la version 5.5 de l'agent ou une version supérieure, l'inventaire est visible à la fois dans la page *Logiciels* et dans la page *Catalogue de logiciels*.	Utilise un processus de collecte d'inventaire disponible dans la version 5.5 de l'appliance. Ce processus collecte des informations sur chaque exécutable installé sur les périphériques infogérés. Pour que leur inventaire soit visible dans la page *Catalogue de logiciels*, les périphériques infogérés doivent exécuter la version 5.5 de l'agent ou une version supérieure.
Affichage des données d'inventaire des logiciels	La page *Logiciels* affiche des informations sur l'ensemble des applications détectées sur les périphériques gérés ou ajoutées manuellement ou via WSAPI à l'inventaire.	Les informations d'inventaire logiciel apparaissent sur la page *Catalogue de logiciels* avec les mentions suivantes : • **Découvert** : applications installées sur des périphériques infogérés et qui correspondent à des informations d'application figurant dans le catalogue de logiciels. • **Non découvert** : applications figurant dans le catalogue de logiciels et qui ne sont pas installées sur les périphériques infogérés. • **Non catalogué** : applications installées sur des périphériques infogérés, mais qui ne figurent pas dans le catalogue de logiciels. Les données d'inventaire ajoutées manuellement ou via WSAPI à l'appliance ne figurent pas dans la page *Catalogue de logiciels*.

Tâche	Page Logiciels	Page Catalogue de logiciels
Mesure de l'utilisation des applications	Non disponible.	Fonction activée séparément pour chaque application sur la page *Catalogue de logiciels* ou *Détails sur le catalogue de logiciels*.
Suivi des informations sur la licence des applications	Fonction activée par la création d'un actif logiciel et d'un actif de licence pour l'application. Les informations de licence apparaissent sur le widget Tableau de bord relatif à la conformité des licences. Elles n'apparaissent pas sur la page *Conformité des licences*.	Fonction activée par la création d'un actif de licence et son association à une application du catalogue de logiciels. Les informations de licence apparaissent à la fois sur la page *Conformité des licences* et sur le widget Tableau de bord relatif à la conformité des licences. Voir À propos de la conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels.
Marquage d'applications comme Non autorisé	Non disponible.	Disponible en tant qu'indicateur défini sur la page *Détails sur le catalogue de logiciels*. Voir Signaler des applications et des suites comme non autorisées.
Ajout d'actifs numériques à des applications	Disponible sur les pages *Détails sur le logiciel*, cette tâche permet de déployer des logiciels sur les périphériques infogérés. Voir Associer des actifs numériques à des applications et sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge.	Non disponible.
Distribution de logiciels dans les installations infogérées ou les synchronisations de fichiers	Disponible pour les applications auxquelles des actifs numériques sont associés. Voir Distribution de logiciels et utilisation de la fonction Wake-on-LAN.	Non disponible.
Affichage des conseils et des informations ITNinja	Disponible sur les pages *Détails sur le logiciel*. Voir Gestion du flux ITNinja.	Non disponible.
Affichage d'informations de synthèse sur les licences	Disponible sur les graphiques *Conformité des licences* et *Configuration des licences logicielles* sur la page *Tableau de bord*. Voir À propos des widgets du tableau de bord.	Disponible sur les graphiques *Conformité des licences* et *Configuration des licences logicielles* sur la page *Tableau de bord*. Voir À propos des widgets du tableau de bord.
Définition de niveaux de menace pour les logiciels	Disponible dans la liste *Logiciels*. Voir Utilisation des niveaux de menace du logiciel et des catégories.	Non disponible.

Tâche	Page Logiciels	Page Catalogue de logiciels
Définition des catégories de logiciels	Disponible sur les pages *Détails sur le logiciel*. Voir Attribuer des catégories aux applications.	Prédéfinie par l'équipe responsable du catalogue de logiciels Quest KACE.

Affichage des informations du catalogue de logiciels

Vous pouvez afficher les informations d'application sur la page Catalogue de logiciels.

Afficher la liste des applications découvertes et des applications non découvertes

Sur la page *Catalogue de logiciels*, vous pouvez afficher les applications découvertes et les applications non découvertes.

Les applications de type Découvert sont les exécutables présents dans l'inventaire qui correspondent aux définitions des applications présentes dans le catalogue de logiciels. Vous pouvez activer la mesure de l'utilisation des suites et des applications de type Découvert, leur attribuer la mention Non autorisé ainsi que des informations sur la licence. Vous pouvez également exporter la liste des applications de type Découvert au format CSV. Vous pouvez uniquement exporter la liste des applications de type Découvert, la liste des applications de type Non catalogué et la liste des applications de type Catalogue local. Vous ne pouvez pas exporter l'ensemble du catalogue de logiciels.

Les applications qui n'existent pas dans l'inventaire, mais qui figurent dans le catalogue de logiciels Quest KACE, sont désignées comme des applications de type Non découvert. Vous pouvez activer la mesure de l'utilisation des applications de type Non découvert, leur attribuer la mention Non autorisé, ainsi que des informations sur la licence. Toutefois, dans la mesure où les applications n'ont pas été trouvées dans l'inventaire local, la liste des applications de type Non découvert ne peut pas être exportée au format CSV.

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.
2. Cliquez sur l'onglet **Découvert**.

   La liste est filtrée pour n'afficher que les applications de type Découvert. Les informations sur les applications de type Découvert comprennent les suivantes :

Élément	Description
Nom	Nom et version de l'application. Si l'application est une suite, le nom apparaît en gras. Exemple : **Microsoft Office 2010 Professionnel**.
Éditeur	Éditeur de l'application. Cette information est normalisée pour plus de précision. Par exemple, Microsoft Corp. et Microsoft Inc. sont désignés par Microsoft Corporation.

Élément	Description
Catégorie	Catégorie de l'application, telle qu'elle est définie par l'équipe responsable du catalogue de logiciels.
Installé(s)	Nombre de périphériques infogérés sur lesquels l'application est installée. Cliquez sur un numéro pour afficher les informations relatives aux périphériques.
Licences	Nombre de licences disponibles pour l'application. Ces informations sont disponibles à condition d'avoir associé un actif de licence à l'application. Voir Ajouter des actifs de licence pour les applications du catalogue de logiciels.
Différence(s)	Nombre de licences inutilisées restantes. Ces informations sont disponibles à condition d'avoir associé un actif de licence à l'application.
Ajouté(s) récemment	Nombre de périphériques sur lesquels l'application a été installée au cours des sept derniers jours.
Supprimé(s) récemment	Nombre de périphériques desquels l'application a été supprimée au cours des sept derniers jours.

3. Cliquez sur l'onglet **Non découvert**.

   La liste est filtrée pour n'afficher que les applications de type Non découvert. Les informations sur les applications de type Non découvert comprennent les suivantes :

Élément	Description
Nom	Nom et version de l'application. Si l'application est une suite, le nom apparaît en gras. Exemple : **Microsoft Office 2010 Professionnel**.
Éditeur	Éditeur de l'application. Cette information est normalisée pour plus de précision. Par exemple, Microsoft Corp. et Microsoft Inc. sont désignés par Microsoft Corporation.
Catégorie	Catégorie de l'application, telle qu'elle est définie par l'équipe responsable du catalogue de logiciels.

Élément	Description
Plate-forme	Système d'exploitation sur lequel l'application est censée être exécutée. Par exemple, Windows.

4. Pour inclure ou exclure un catalogue de logiciels de la page *Conformité des licences* ou de rapports sélectionnés, sélectionnez-le dans la liste, cliquez sur **Choisir une action**, et sélectionnez une des options suivantes, selon les besoins :
   - **Exclure de la conformité des licences**
   - **Inclure dans la conformité des licences**
   - **Exclure des rapports**
   - **Inclure dans les rapports**
5. Pour afficher des renseignements complémentaires, cliquez sur le nom de l'application.

Voir Afficher les détails des applications du catalogue de logiciels.

Tip: **CONSEIL:** sur la page *Catalogue de logiciels*, vous pouvez rechercher des applications à l'aide de la fonction Recherche avancée et de vues personnalisées basées sur des critères de recherche avancée. Voir Recherche au niveau de la page à l'aide des options avancées.

Afficher la liste des applications de type Non catalogué

Dans la liste *Catalogue de logiciels*, vous pouvez afficher la liste des applications de type Non catalogué.

Les applications non cataloguées sont des exécutables figurant dans l'inventaire de l'appliance, mais pas dans le catalogue de logiciels. Vous pouvez afficher la liste des applications de type Non catalogué sur la page *Catalogue de logiciels*. Toutefois, vous ne pouvez pas activer la mesure de l'utilisation des applications Non catalogué, les associer à la mention Non autorisé ou leur attribuer des informations sur la licence. Vous devez ajouter les applications Non catalogué au catalogue de logiciels local ou public avant que leur utilisation puisse être mesurée, qu'elles portent la mention Non autorisé ou qu'elles soient associées à des informations sur la licence.

Les informations disponibles pour les applications de type Non catalogué diffèrent de celles disponibles pour les applications dont les titres sont répertoriés dans la version publique du catalogue de logiciels. Par exemple, certaines informations disponibles pour les applications de type Catalogué risquent de ne pas l'être pour des applications de type Non catalogué. Les informations disponibles pour les applications de type Non catalogué se limitent aux données collectées auprès des périphériques infogérés.

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.
2. Cliquez sur l'onglet **Non catalogué**.

   La liste est filtrée pour n'afficher que les applications de type Non catalogué. Les informations disponibles pour les applications de type Non catalogué sont les suivantes :

Élément	Description
Nom	Nom et version de l'application.
Installé(s)	Nombre de périphériques infogérés sur lesquels l'application est installée.

Élément	Description
Nom de fichier	Nom du fichier exécutable de l'application.
Version du fichier	Numéro de version de l'application.
Éditeur	Éditeur de l'application.

3. Pour inclure ou exclure un catalogue de logiciels de la page *Conformité des licences* ou de rapports sélectionnés, sélectionnez-le dans la liste, cliquez sur **Choisir une action**, et sélectionnez une des options suivantes, selon les besoins :
   - **Exclure de la conformité des licences**
   - **Inclure dans la conformité des licences**
   - **Exclure des rapports**
   - **Inclure dans les rapports**
4. Pour afficher des renseignements complémentaires, cliquez sur le nom de l'application.

   Voir Afficher les détails des applications du catalogue de logiciels.

Afficher la liste des applications de type Catalogue local

Vous pouvez utiliser la recherche avancée pour effectuer un tri sur la page *Catalogue de logiciels* et afficher les applications qui ont été ajoutées dans la version locale du catalogue de logiciels.

Les applications ne figurant pas dans la version officielle du catalogue de logiciels, mais qui ont été ajoutées à la version locale de l'appliance sont cataloguées en local. L'utilisation des applications cataloguées en local peut être mesurée. Elles peuvent porter la mention Non autorisé et être associées à des actifs de licence.

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.
2. Cliquez sur l'onglet **Recherche avancée** au-dessus de la liste à droite, puis spécifiez le critère permettant d'afficher les applications de type Catalogue local :

   `Catalogue de logiciels : Catalogue local uniquement | est | Vrai`
3. Cliquez sur **Rechercher**.

   La liste est filtrée pour n'afficher que les applications de type Catalogue local. Les informations disponibles pour les applications de type Catalogue local sont les suivantes :

Élément	Description
Nom	Nom et version de l'application. Si l'application est une suite, le nom apparaît en gras. Exemple : **Microsoft Office 2010 Professionnel**.
Type	Classification de l'application dans le catalogue de logiciels. Les applications de type Catalogue local sont classées comme découvertes.

Élément	Description
Installé(s)	Nombre de périphériques infogérés sur lesquels l'application est installée.
Éditeur	Éditeur de l'application. Cette information est normalisée pour plus de précision. Par exemple, Microsoft Corp. et Microsoft Inc. sont désignés par Microsoft Corporation.
Catégorie	Catégorie de l'application, telle qu'elle est définie par l'équipe responsable du catalogue de logiciels.
Plate-forme	Système d'exploitation sur lequel l'application est censée être exécutée. Par exemple, Windows.

4. Pour afficher des renseignements complémentaires, cliquez sur le nom de l'application.

   Voir Afficher les détails des applications du catalogue de logiciels.

Afficher les détails des applications du catalogue de logiciels

Vous pouvez afficher les détails relatifs aux applications et aux suites de type Découvert, Non découvert, Non catalogué et Catalogue local.

Pour afficher les détails des applications non cataloguées, la conservation des données doit être activée pour ces applications. Vous ne pouvez pas afficher les détails des applications non cataloguées si la conservation des données est désactivée. Voir Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation.

Tip: **CONSEIL:** pour plus d'informations sur la conformité des licences, accédez à la page *Conformité des licences*. Voir Afficher les informations de conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels.

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.
2. Cliquez sur le nom d'une application ou d'une suite pour afficher la page *Détails sur le catalogue de logiciels*.

   Les informations dans cette page incluent :

Élément	Description
Résumé	
Non autorisé	Indique si la suite ou l'application est de type Non autorisé. Attribuer le type Non autorisé aux applications empêche leur exécution sur des périphériques infogérés par un agent.

Élément	Description
Mesuré	Indique si la mesure est activée pour la suite ou l'application. Si la mesure est activée pour l'application, les données d'utilisation sont collectées pour les périphériques infogérés par un agent, sur lesquels la mesure est également activée. Voir Activation et configuration de la mesure de l'utilisation des périphériques et des applications.
Installé(s)	Nombre de périphériques infogérés par un agent sur lesquels la suite ou l'application est installée.
Licences	Nombre d'actifs de licence associés à la suite ou à l'application.
Clés de licence expirées	Nombre d'actifs de licence expirés associés à la suite ou à l'application.
Exclure de la conformité des licences	Indique si la suite ou l'application s'affiche sur la page *Conformité des licences*.
Exclure des rapports	Indique si la suite ou l'application s'affiche sur les rapports sélectionnés.
Propriétés	
Éditeur	Éditeur de la suite ou de l'application. Cette information est normalisée pour plus de précision. Par exemple, Microsoft Corp. et Microsoft Inc. sont désignés par Microsoft Corporation.
Plate-forme	Système d'exploitation sur lequel la suite ou l'application est censée être exécutée. Par exemple, Windows.
Type de logiciel	Indique si la suite ou l'application est individuelle, telle que Microsoft Word, ou s'il s'agit d'une suite d'applications, telle que Microsoft Office.
Type de licence de l'éditeur	Type de licence conseillé pour la suite ou l'application.
Catégorie	Catégorie de la suite ou de l'application, telle qu'elle est définie par l'équipe responsable du catalogue de logiciels. Pour les applications de type Catalogue local, cet élément est spécifié lorsque le catalogue local est envoyé.
ID de la suite ou ID de l'application	Code qui identifie la suite ou l'application.
Disponibilité générale	Date à laquelle la suite ou l'application a été mise à la disposition des utilisateurs pour la première fois.

Élément	Description
Fin de vie	Date à laquelle la prise en charge de la suite ou de l'application a pris fin.
MSRP ($)	Prix au détail suggéré par le fabricant pour la suite ou l'application.
Mesure activée	Date et heure auxquelles la mesure a été activée pour la suite ou l'application.
Versions ou applications installées	
Nom de fichier	Pour les applications, nom du fichier exécutable.
Nom du produit	Pour les suites, nom de la suite.
Version	Numéro de version de la suite ou de l'application.
Catégorie	Catégorie de la suite ou de l'application, telle qu'elle est définie par l'équipe responsable du catalogue de logiciels. Pour les applications de type Catalogue local, cet élément est spécifié lorsque le catalogue local est envoyé.
Langue	Langue pour laquelle la suite ou l'application est conçue. Anglais, par exemple. Les applications non conçues pour une langue spécifique portent la mention Indépendant de la langue.
Installé(s)	Nombre de périphériques infogérés sur lesquels la suite ou l'application est installée. Cliquez sur un numéro pour afficher les informations relatives aux périphériques.
App-V	Se rapporte à Microsoft Application Virtualization (App-V), qui gère les applications sans les installer sur les périphériques.
Fichiers associés	Un ou plusieurs fichiers qui sont associés à la version sélectionnée et joints au catalogue des logiciels. Pour joindre un fichier, cliquez sur +, et sélectionnez l'emplacement du fichier. Vous pouvez

Élément	Description
	modifier ou supprimer les pièces jointes, selon les besoins. • Pour associer un fichier avec une version du logiciel, accédez au fichier à l'aide d'un navigateur de fichiers. • Vous pouvez également utiliser un partage Samba pour des fichiers plus volumineux. • Saisissez une remarque concernant le fichier. Par exemple, Script Host 5,8 - x86 ou Script Host 5,8 - x64 • Pour copier le fichier sur le Partage de réplication, assurez-vous que la case **Répliquer le fichier associé** est cochée.
Répliqué	Indique si les fichiers sont copiés sur le Partage de réplication.
Remarques	Une remarque concernant la pièce jointe, si présente.
Licences	Option disponible uniquement si un actif de licence a été ajouté à la suite ou à l'application.
Nom	Nom de la licence, par exemple **BC n°1234 pour Office Professionnel**. C'est le nom que vous utiliserez pour trouver l'actif. Si vous avez l'intention d'associer plusieurs licences à une application, pensez à inclure un numéro de bon de commande ou une date d'achat.
Compte	Nombre d'installations ou de sièges autorisés par la licence. Par exemple, 50.
Mode	Mode de l'actif de licence. Le mode de licence est utilisé dans le graphique Conformité des licences, qui est affiché sur la page *Tableau de bord* de la **Console d'administration**. Les valeurs signalées comme étant ignorées sur la page *Détails de l'actif* présentent un pourcentage d'utilisation de 100.
Clé, Coût unitaire et Expiration	Informations supplémentaires se rapportant à la licence. Vous pouvez modifier les informations par défaut et capturer celles-ci pour un type d'actif de licence.
Fournisseur	Nom de l'actif fournisseur que vous souhaitez associer à la suite ou à l'application. La liste déroulante *Fournisseur* est vide sauf si vous avez ajouté un actif fournisseur. Pour rechercher un fournisseur, commencez à renseigner la liste.
Numéro de commande	Numéro de bon de commande associé à la licence.

Élément	Description
Date d'achat	Date d'acquisition de la licence. Cliquez dans le champ, puis sélectionnez une date dans le calendrier.
Mesure de l'utilisation des logiciels	
Utilisé(s) dernièrement (derniers jours)	Nombre de périphériques infogérés qui ont lancé la suite ou l'application au cours des 24 dernières heures.
1 à 7	Nombre de périphériques infogérés qui ont lancé la suite ou l'application au cours des 7 derniers jours.
8 à 30	Nombre de périphériques infogérés qui ont lancé la suite ou l'application il y a 8 à 30 jours.
31 à 90	Nombre de périphériques infogérés qui ont lancé la suite ou l'application il y a 31 à 90 jours.
Non utilisé	Nombre de périphériques infogérés qui n'ont pas lancé la suite ou l'application au cours des 90 derniers jours.

Ajout d'applications au catalogue de logiciels

Quest passe en revue son vaste entrepôt de données et ajoute automatiquement de nouvelles applications au catalogue de logiciels lorsque cela est nécessaire. Toutefois, si une application n'apparaît pas dans le catalogue, vous pouvez envoyer une demande à l'équipe responsable du catalogue Quest qui l'étudiera.

Une demande de mise en catalogue consiste à envoyer un formulaire pour demander l'ajout au catalogue de logiciels public d'un logiciel qui ne figure pas dans le catalogue de logiciels (Non catalogué). Lorsque Quest reçoit une demande de mise en catalogue, elle est examinée en vue de déterminer si l'application peut ou non être incluse dans le catalogue de logiciels public. Par ailleurs, lorsque des demandes sont envoyées, les applications sont automatiquement ajoutées à la version locale du catalogue de logiciels de l’appliance.

Vous pouvez ajouter à votre version locale du catalogue de logiciels les applications internes à votre organisation que vous ne souhaitez pas ajouter au catalogue de logiciels public. Voir Envoyer des demandes de mise en catalogue.

Ajout automatique d'applications au catalogue de logiciels local après l'envoi de demandes de mise en catalogue

Lorsque vous envoyez une demande de mise en catalogue pour une application, cette dernière est automatiquement et immédiatement ajoutée à la version locale du catalogue de logiciels de votre appliance.

L'application adopte alors le type Catalogue local, son utilisation peut être mesurée, elle porte la mention Non autorisé et est associée à des actifs de licence.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez envoyer des demandes de mise en catalogue à partir de toute organisation, et le titre est immédiatement ajouté à votre catalogue de logiciels local. Il est à la disposition de toutes vos organisations.

IMPORTANT: les demandes de mise en catalogue ne peuvent être envoyées que si la conservation de données des applications non cataloguées est activée pour l'organisation. Voir Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation.

Procédure de modification des applications de type Catalogue local en applications de type Catalogué

Les applications cataloguées en local deviennent des applications de type Catalogué lorsqu'elles sont ajoutées à la version publique du catalogue de logiciels.

Les applications cataloguées en local sont ajoutées à la version publique du catalogue de logiciels dans les cas suivants :

- Vous envoyez une demande de mise en catalogue à l'équipe responsable du catalogue Quest KACE et l'application est acceptée dans le catalogue de logiciels.
- Un autre client envoie une demande de mise en catalogue à l'équipe responsable du catalogue Quest KACE et l'application est acceptée dans le catalogue de logiciels.
- L'équipe responsable du catalogue de logiciels ajoute de manière proactive l'application au catalogue de logiciels.

Lorsque le catalogue de logiciels dans lequel figure l'application est mis à jour sur votre appliance, il se peut que le nom de l'application change. Par exemple, si les caractéristiques, telles que le nom du fichier exécutable, la taille du fichier, la version et d'autres informations sur l'application de type Catalogué correspondent aux caractéristiques de votre application Catalogue local, les informations locales sont remplacées par les informations du catalogue. Si le nom de l'application est identique, mais que la taille des fichiers ou d'autres informations diffèrent sensiblement, la nouvelle application est ajoutée sans remplacer les informations du catalogue local.

Autrement dit, les informations du catalogue de logiciels public ont toujours priorité sur les informations du catalogue local. Les applications du catalogue local qui correspondent aux applications du catalogue de logiciels public sont remplacées par des entrées du catalogue de logiciels public. Toutefois, cela n'affecte pas les informations que vous avez ajoutées à l'application, telles que les informations sur la licence et cela ne modifie pas les paramètres tels que la mesure de l'utilisation ou le type Non autorisé.

Résolution des noms personnalisés lorsque des applications de type Catalogue local sont ajoutées au catalogue de logiciels

Les noms des applications peuvent être normalisés lorsque des applications personnalisées sont ajoutées au catalogue de logiciels public.

Si vous utilisez des noms personnalisés pour des applications locales, ces derniers sont remplacés par des noms standard lorsque l'application est ajoutée au catalogue de logiciels public. Par exemple, si une application appelée **Updater** ne figure pas dans le catalogue public, vous pouvez créer une entrée locale pour cette dernière. Vous pouvez par exemple nommer cette application **MyUpdater** ; elle apparaîtra sous le nom **MyUpdater** dans le catalogue local. Toutefois, si cette application est ensuite ajoutée au catalogue public et que le nom officiel est **RealTime Updater**, **MyUpdater** est alors remplacé par **RealTime Updater** lorsque le catalogue public est mis à jour. Ce changement de nom n'affecte pas les paramètres de mesure de l'utilisation, de licence ou d'historique. Toutefois, si vous avez configuré des vues personnalisées ou des recherches basées sur l'ancien nom du logiciel, vous devez les mettre à jour pour pouvoir continuer à les utiliser.

Envoyer des demandes de mise en catalogue

Si nécessaire, vous pouvez envoyer des demandes de mise en catalogue pour les applications de type Non catalogué. Les demandes sont traitées en continu et approuvées ou refusées par l'équipe responsable du catalogue de logiciels Quest KACE.

La conservation des données pour les applications non cataloguées est activée. Vous ne pouvez pas envoyer de demande de mise en catalogue si la conservation des données est désactivée. Voir Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation.

Il est impossible d'ajouter certaines applications au catalogue, notamment les fichiers exécutables de prise en charge pour les applications déjà présentes dans le catalogue. En outre, si vous disposez de plusieurs versions d'une application de type Non catalogué, vous devez envoyer une demande de mise en catalogue pour chaque version. Vous ne pouvez pas associer plusieurs fichiers exécutables à une seule demande de mise en catalogue.

Tip: **CONSEIL:** vous pouvez contribuer à l'amélioration du processus de demande de mise en catalogue en communiquant à Quest vos données d'inventaire. L'équipe responsable du catalogue de logiciels utilise ces données pour identifier de nouvelles applications et normaliser les noms et versions des applications. Voir Configuration des préférences de partage de données.

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.
2. Cliquez sur l'onglet **Non catalogué** au-dessus de la liste à gauche.
3. Cliquez sur le nom d'une application pour afficher la page *Détails sur le logiciel*.
4. Cliquez sur **Ajouter au catalogue** pour afficher l'écran *Ajouter au catalogue*.
5. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Titre du logiciel	Nom qui vous permettra d'identifier l'application. Voir Résolution des noms personnalisés lorsque des applications de type Catalogue local sont ajoutées au catalogue de logiciels.
Catégorie	catégorie de l'application. Grâce aux catégories, vous pouvez mieux organiser et gérer les applications.

6. Sélectionner les options de partage et fournissez vos coordonnées :

Option	Description
Partage	L'option de mise en catalogue : • **Ajouter un titre de logiciel à cette appliance et la partager avec le catalogue Quest KACE** : envoie la demande à Quest et ajoute le titre à la version locale du catalogue de logiciels. • **Ajouter un titre de logiciel à cette appliance uniquement** : ajoute le titre à la version locale du catalogue de logiciels sans envoyer le titre au catalogue de logiciels Quest KACE.
Coordonnées	Indiquez vos coordonnées. L'équipe responsable du catalogue de logiciels utilise ces informations pour vous contacter en cas de question relative à votre requête.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

La demande de mise en catalogue est envoyée à Quest. Le bouton **Supprimer du catalogue de logiciels local** apparaît sur la page *Détails sur le catalogue de logiciels*. Lorsque des demandes de mise en catalogue sont ajoutées au catalogue de logiciels public et que ce catalogue est mis à jour sur votre appliance, le bouton **Supprimer du catalogue de logiciels local** ne s'affiche plus sur la page *Détails sur le catalogue de logiciels*. Le suivi des demandes de mise en catalogue n'est pas disponible actuellement.

REMARQUE: les informations sur les titres qui sont ajoutés au catalogue public peuvent être différentes de celles qui ont été envoyées à l'origine. Cela est dû au fait que les titres sont normalisés lorsqu'ils sont ajoutés au catalogue public.

Annuler des demandes de mise en catalogue et supprimer la mention Catalogue local

Vous pouvez annuler les demandes de mise en catalogue et supprimer des applications du catalogue de logiciels local si les conditions suivantes sont remplies.

- Aucun actif de licence n'est associé aux applications. Pour pouvoir supprimer des applications du catalogue, vous devez au préalable supprimer les applications des actifs de licence.
- Les applications n'ont pas été acceptées par l'équipe responsable du catalogue de logiciels, ni ajoutées au catalogue public. Par exemple, si vous envoyez une demande et que vous l'annulez le même jour, il est très possible qu'elle soit annulée, car l'équipe responsable du catalogue de logiciels ne l'a sans doute pas acceptée. Toutefois, si vous envoyez une demande et l'annulez après quelques jours ou semaines, il est possible que l'équipe responsable du catalogue de logiciels l'ait déjà approuvée et qu'elle ait ajouté le titre au catalogue de logiciels public. Dans ce cas, il est impossible d'annuler une demande de mise en catalogue.

Vous ne pouvez supprimer que les applications de type Catalogue local. Vous ne pouvez pas supprimer du catalogue des applications de type Catalogué.

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.
2. Cliquez sur le nom d'une application pour afficher la page *Détails sur le catalogue de logiciels*.
3. Si l'application est associée à un actif de licence :
   a. Sur la page *Détails sur le catalogue de logiciels*, dans la section *Licences*, cliquez sur le nom de l'actif de licence à afficher sur la page *Détails de l'actif de licence*.
   b. Dans le champ *Applicable aux logiciels du catalogue*, sélectionnez le nom de l'application, puis cliquez sur **Supprimer**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Affichez de nouveau la page *Détails sur le catalogue de logiciels*.
5. Cliquez sur **Supprimer du catalogue de logiciels local**.

Le titre est supprimé de la version locale du catalogue de logiciels et le bouton **Ajouter au catalogue** apparaît sur la page *Détails sur le catalogue de logiciels*.

Gestion des actifs de licence pour les applications du catalogue de logiciels

Vous pouvez associer des actifs de licence à des éléments du catalogue de logiciels ou à des éléments figurant dans la page *Logiciels*. Ils ne peuvent toutefois pas être associés simultanément à des éléments du catalogue de logiciels et de la page *Logiciels*.

Si vous disposez d'actifs de licence, vous pouvez les faire migrer des éléments de la page *Logiciels* vers des éléments de la page *Catalogue de logiciels*. Cela vous permet d'exploiter les fonctions disponibles dans le catalogue de logiciels, notamment la conformité des licences. Voir Migrer des actifs de licence vers les applications du catalogue de logiciels.

Ajouter des actifs de licence pour les applications du catalogue de logiciels

Vous pouvez ajouter des actifs de licence pour les applications de l'inventaire du catalogue de logiciels. L'ajout d'actifs de licence vous permet d'afficher les informations relatives à la conformité des licences dans la liste *Conformité des licences* et dans le widget *Tableau de bord* de conformité des licences.

Les applications du catalogue de logiciels doivent être répertoriées comme *Découvertes*, *Non découvertes* ou *Cataloguées localement*. Vous ne pouvez pas ajouter d'actifs de licence pour les applications répertoriées comme *Non cataloguées*.

Lorsque vous associez des actifs de licence à des applications, vous pouvez également afficher les informations de licence sur la page *Détails sur le catalogue de logiciels*. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous devez gérer des informations de licence individuellement pour chaque organisation.

Tip: **CONSEIL:** pour ajouter des actifs de licence à plusieurs applications en même temps, vous pouvez importer les informations à partir de feuilles de calcul ou de fichiers CSV. Voir Exemple : Importer des données de licence depuis des feuilles de calcul préparées.

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.
2. Cliquez sur le nom d'une application pour afficher la page *Détails sur le catalogue de logiciels*.
3. En bas de la page, dans la section *Licence*, cliquez sur **Ajouter une nouvelle licence** pour afficher la page *Détails de l'actif de licence*.
4. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Général*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Nom de la licence, par exemple **BC n°1234 pour Office Professionnel**. C'est le nom que vous utiliserez pour trouver l'actif. Si vous envisagez d'avoir plusieurs licences associées à une application, vous devez fournir le numéro de bon de commande ou une date d'achat dans les champs au-dessous, afin de différencier les licences.

Option	Description
Sous-type de licence	Sous-type d'actif à associer à la licence. Voir À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques.
État de l'actif	État de la licence, le cas échéant. Vous pouvez sélectionner un état d'actif par défaut ou un état personnalisé (si de tels états existent). Une installation par défaut de l'appliance inclut les états d'actif suivants : • **Actif(s)** : Tout actif qui est déployé, actif ou en cours d'utilisation. • **Supprimé** : Actif qui n'est plus disponible pour l'utilisation. • **Expiré** : Actif de licence ou de contrat de logiciel ayant expiré. • **En stock** : Actif récemment reçu. • **Manquant** : Tout actif qui ne peut pas être localisé. • **Réparation** : Actif qui est en réparation. • **Réservé** : Actif qui est mis de côté pour une personne ou une utilisation spécifique. • **Hors service** : Tout actif qui a atteint sa fin de vie ou qui n'est plus utilisé. • **Volé** : Actif qui a été signalé comme volé. Pour plus d'informations, voir Affichage et configuration des paramètres de cycle de vie des actifs.
Emplacement	Nom de l'emplacement où se situe l'actif. Voir Gestion des emplacements.
Nombre de licences	Nombre d'installations ou de sièges autorisés par la licence. Par exemple, 50.
Applicable au(x) logiciel(s) du catalogue	Applications de l'inventaire du catalogue de logiciels auxquelles la licence s'applique. Vous pouvez associer des actifs de licences à plusieurs applications du Catalogue de logiciels. Toutefois, il n'est pas nécessaire d'associer un actif de licence avec plusieurs versions de la même application, car l'appliance effectue automatiquement cette opération afin de prendre en charge les mises à niveau ascendantes et descendantes. Vous pouvez simplement associer la version actuelle à l'actif de licence lorsque vous ajoutez les informations de licence. En outre, si vous attribuez des applications de différents éditeurs, comme Microsoft Office et Adobe Acrobat, au même actif de licence, le

Option	Description
	nombre total de sièges spécifiés dans l'actif de licence est attribué à chaque application. Par exemple, si l'actif de licence dispose de 100 sièges, 100 sièges sont attribués à Microsoft Office ainsi qu'à Adobe Acrobat.
Applicable au(x) logiciel(s)	Laissez ce champ vide. Une licence de logiciel ne peut pas être associée à des applications figurant à la fois dans l'inventaire *Catalogue de logiciels* et dans l'inventaire de la page *Logiciels*. Pour savoir comment créer des actifs de licence pour logiciel catalogué, voir Ajouter des actifs de licence à l'inventaire de la page Logiciels.
Mode de gestion des licences	Mode de l'actif de licence. Pour les applications qui requièrent des licences et pour lesquelles il est nécessaire d'afficher les informations d'utilisation de licence sur la page *Conformité des licences*, sélectionnez *Entreprise* ou *Licence par unité*. **REMARQUE:** la plupart des types de licence, y compris *Non spécifié*, *Licence client*, *Abonnement*, *Shareware*, *Freeware*, *OpenSource*, *Pas de licence* et *Licence Site*, ne sont pas utilisés pour la conformité des licences. Le type de licence est utilisé dans les sections suivantes de la **Console d'administration** : • Liste *Conformité des licences*. Voir Afficher les informations de conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels. • Graphique Conformité des licences, qui est affiché sur la page *Tableau de bord*. Les valeurs signalées comme étant ignorées sur la page *Détails de l'actif* présentent un pourcentage d'utilisation de 100. Voir À propos des widgets du tableau de bord.

5. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Achat*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Contrat	Actif de contrat associé à la licence.
Clé de produit	Clé de produit associée à la licence. Vous pouvez modifier les informations par défaut et capturer celles-ci pour un type d'actif de licence.
Coût unitaire	Coût unitaire associé à la licence. Vous pouvez modifier les informations par défaut et capturer celles-ci pour un type d'actif de licence.
Fournisseur	Nom de l'actif fournisseur que vous souhaitez associer à l'application. La liste déroulante *Fournisseur* est vide sauf si vous avez ajouté un

Option	Description
	actif fournisseur. Pour rechercher un fournisseur, commencez à renseigner la liste. **REMARQUE:** il n'est pas recommandé d'attribuer plusieurs fournisseurs à un seul actif de licence logiciel, car cela peut produire des informations inexactes concernant la conformité des licences.
Numéro de bon de commande	Numéro de bon de commande associé à la licence.
Date d'achat	Date d'acquisition de la licence. Cliquez dans le champ, puis sélectionnez une date dans le calendrier.
Achat	Sélectionnez un ou plusieurs enregistrements d'achat associés à cette licence. Voir Gestion des enregistrements d'achat.

6. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Maintenance*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Comprend des droits de mise à niveau	Indique si la licence inclut des droits de mise à niveau. Les droits de mise à niveau donnent la possibilité de procéder à une mise à niveau vers une version plus récente du logiciel sous licence chaque fois que de telles versions sont disponibles. Pour plus d'informations, voir À propos des mises à niveau des licences. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Oui** : les droits de mise à niveau sont calculés en comparant le nombre de licences existantes pour un logiciel sélectionné avec le nombre de licences disponibles pour les versions plus récentes du même logiciel. • **Oui - Sélectionner dans la liste** : choisissez une ou plusieurs versions de logiciel auxquelles vous souhaitez octroyer des droits de mise à niveau. Sous *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau est prévue*, cliquez sur **Sélectionnez le logiciel catalogué à ajouter**. La liste qui s'affiche propose des versions supérieures du logiciel sélectionné vers lesquelles le logiciel peut être mis à niveau. Lorsque vous cliquez sur une entrée dans la liste, votre sélection s'affiche dans le champ *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau est prévue*. Vous pouvez ajouter une ou plusieurs versions selon les besoins. Pour supprimer un élément de la liste, sélectionnez-le dans le champ *Liste des logiciels*

Option	Description
	pour lesquels une mise à niveau est prévue et cliquez sur **Supprimer**. • **Non** : si vous ne voulez pas octroyer des droits de mise à niveau à un logiciel particulier, sélectionnez cette option.
Inclut la maintenance	Indique si la licence permet aux utilisateurs de mettre à niveau la version installée de leur application. Voir À propos de la conformité des licences pour les applications du catalogue de logiciels.
Date d'expiration	Si la licence inclut la maintenance, il s'agit de la date d'expiration de la durée de maintenance. La fonctionnalité Conformité des licences de l'appliance exploite les informations du catalogue de logiciels telles que les dates de publication des applications. Si de nouvelles versions des applications sont publiées durant la période de maintenance, elles sont automatiquement couvertes par l'actif de licence concerné.
Comprend des droits de version antérieure	Indique si la licence inclut des droits de version antérieure. Les droits de version antérieure (mise à niveau descendante) permettent d'appliquer des licences pour versions de logiciels plus récentes à des versions antérieures du même logiciel. Pour plus d'informations, voir À propos des mises à niveau descendantes des licences. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Oui** : les droits de mise à niveau descendante sont calculés en comparant le nombre de licences existantes pour un logiciel sélectionné avec le nombre de licences disponibles pour les versions antérieures du même logiciel. • **Oui - Sélectionner dans la liste** : choisissez une ou plusieurs versions de logiciels pour lesquelles vous souhaitez octroyer des droits de mise à niveau descendante. Sous *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau descendante est prévue*, cliquez sur **Sélectionnez le logiciel catalogué à ajouter**. La liste qui s'affiche propose des versions antérieures du logiciel sélectionné pour procéder à une mise à niveau descendante de ce dernier. Lorsque vous cliquez sur une entrée de la liste, votre sélection s'affiche dans le champ *Liste des logiciels pour lesquels une mise à niveau descendante est prévue*. Vous pouvez ajouter une ou plusieurs versions selon les besoins. Pour supprimer un élément de la liste, sélectionnez-le dans le champ *Liste des logiciels pour lesquels*

Option	Description
	une mise à niveau descendante est prévue et cliquez sur **Supprimer**. • **Non** : si vous ne voulez pas octroyer des droits de mise à niveau descendante au logiciel correspondant, sélectionnez cette option.

7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Associé*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Service	Groupe métier ou département qui détient l'application.
Centre de coûts	Centre de coût associé au département qui détient l'application.
Approuvé pour le périphérique	Périphériques sur lesquels l'utilisation de la licence est autorisée. Ces informations sont utilisées dans les rapports générés sur la conformité des licences. Si l'application est installée, par exemple, sur des périphériques qui ne font pas partie de la liste des périphériques approuvés, les périphériques en question sont répertoriés dans le rapport intitulé *Installation de logiciel non approuvée*. Toutefois, l'appliance n'applique pas la conformité des licences. Ainsi, l'appliance n'empêche pas l'installation d'applications sur des périphériques infogérés, même si la licence a expiré ou que le logiciel est, d'une manière ou d'une autre, non conforme.
Codes-barres	Ajoutez ou modifiez des codes-barres associés à cette licence, selon les besoins. Pour plus d'informations, voir Ajout de code-barres aux actifs.

9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Personnalisé*, indiquez des données personnalisées supplémentaires. Vous pouvez modifier le type d'actif Licence pour inclure le nombre de champs supplémentaires nécessaires pour atteindre vos objectifs commerciaux. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou personnaliser des types d'actifs.
11. Cliquez sur **Suivant**.
12. Sur la page *Détail de licence*, sous l'onglet *Notes*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Texte de la licence	Toute information supplémentaire sur la licence, par exemple le numéro de licence.

13. Cliquez sur **Enregistrer**.

    Le nouvel actif de licence est maintenant visible sur la page *Licences***. Le** *Nombre de licences* **ne change pas tant que vous ne mettez pas à jour l'actif. Toutefois, le nombre indiqué dans la**

colonne *Installé(es)* **change lorsque des périphériques infogérés sur lesquels le logiciel est installé s'enregistrent auprès de l'appliance. Vous pouvez ainsi suivre le nombre de licences achetées et installées.**

Effectuez les tâches suivantes :

- Activer la mesure pour l'inventaire du catalogue de logiciels. Lorsque l'option de mesure est activée, la page de *conformité des licences* indique quelles applications ont été ou non utilisées durant les 90 derniers jours. Voir À propos de la mesure de l'utilisation des logiciels.
- Définition des seuils d'avertissement d'utilisation des licences. Ces seuils sont utilisés par le widget Tableau de bord de conformité des licences pour identifier les problèmes de conformité des licences.

Migrer des actifs de licence vers les applications du catalogue de logiciels

Si vous disposez d'actifs de licence, vous pouvez les déplacer ou les transférer depuis les applications de la page *Logiciels* vers des applications de la page *Catalogue de logiciels*. Cela vous permet d'exploiter les fonctions améliorées du catalogue de logiciels.

Pour migrer des licences, modifiez l'affectation. Pour cela, affectez une licence actuellement affectée à une application de la liste *Logiciels* à une application figurant dans la liste *Catalogue de logiciels*.

Vous pouvez associer des actifs de licence à des applications figurant dans la liste *Catalogue de logiciels* ou dans la liste *Logiciels*. Toutefois, ils ne peuvent pas être associés simultanément aux deux types d'application.

1. Accédez à la liste *Actifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Actifs**.
2. Cliquez sur le nom d'une licence associée à une application de la liste *Logiciels* pour afficher la page *Détails de l'actif de licence*.

   Une note s'affiche dans la section supérieure, indiquant que la licence doit être transférée pour pouvoir s'appliquer à un article du catalogue de logiciels.
3. Dans la section supérieure de la page, cliquez sur **Transférer maintenant**.
4. Dans la section *Applicable au(x) logiciel(s) du catalogue*, sélectionnez l'application à associer à la licence.
5. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Association d'installations gérées à un logiciel catalogué

Vous pouvez ajouter une ou plusieurs installations gérées aux éléments du catalogue de logiciels pour gérer le déploiement de ces applications sur les périphériques d'utilisateurs finaux.

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.

2. Cliquez sur le nom d'une application pour afficher la page *Détails sur le catalogue de logiciels*.
3. Près du bas de la page, cliquez sur l'un des boutons suivants :

   # **Ajouter une nouvelle installation gérée** pour installer le catalogue de logiciels sélectionné à l'aide d'une installation gérée.

   # **Ajouter une nouvelle désinstallation gérée** pour désinstaller le catalogue de logiciels sélectionné à l'aide d'une installation gérée.

4. Sur la page *Détails sur l'installation gérée* qui s'affiche, spécifiez les détails applicables. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections suivantes :

   # Création d'installations infogérées pour les périphériques Windows

   # Créer des installations gérées pour les périphériques macOS X

   # Création d'installations infogérées pour les fichiers RPM

Application de la mesure de l'utilisation des logiciels

Vous pouvez gérer les informations de suivi d'utilisation des logiciels à l'aide de l'appliance de gestion des systèmes KACE.

À propos de la mesure de l'utilisation des logiciels

La mesure de l'utilisation des logiciels permet de collecter des informations sur la manière dont les applications sont installées et utilisées sur les périphériques Windows et Mac que vous gérez.

La collecte d'informations inclut des applications du Windows Store, telles que Bing Travel. La mesure de l'utilisation des logiciels n'est pas disponible pour les applications installées sur d'autres systèmes d'exploitation tels que Linux. Dans le catalogue de logiciels, vous pouvez activer la mesure des applications répertoriées comme découvertes et non découvertes et des applications cataloguées au niveau local. La mesure de l'utilisation ne peut pas être activée pour les logiciels ou applications installés sur des systèmes d'exploitation non pris en charge tels que Linux ou encore pour les applications figurant dans la colonne Non catalogué du catalogue de logiciels.

À propos de la mesure classique de l'utilisation

La fonction de suivi d'utilisation classique est le système de suivi d'utilisation qui était disponible sur l'appliance avant la version 5.5. Si vous avez effectué une mise à niveau de la version 5.4 ou d'une version antérieure vers la version 5.5 et que vous avez activé le suivi d'utilisation avant cette mise à niveau, vous pouvez toujours accéder au suivi d'utilisation classique dans la version 5.5.

Toutefois, le système de mesure de l'utilisation via le catalogue de logiciels, qui donne davantage d'informations détaillées que la mesure classique, remplace cette dernière dans la version 6.0. La mesure classique n'est plus disponible dans la version 6.0 et les versions ultérieures.

À propos des informations sur la fonction de mesure

Lorsque vous activez la mesure de l'utilisation des applications, des informations sont collectées sur les périphériques où les applications sont installées, à condition que la mesure soit également activée sur ces périphériques.

Les informations suivantes sont collectées :

- Informations sur la version
- Informations sur les suites
- Nombre d'installations
- Utilisation et informations concernant les lancements

Voir Affichage des informations de mesure du catalogue de logiciels.

En outre, vous pouvez configurer la fréquence à laquelle les informations de mesure sont collectées, ainsi que la durée pendant laquelle ces informations sont conservées. Voir Configurer les options de mesure pour les applications du catalogue de logiciels.

À propos des scripts collectant les informations de mesure

Le service de suivi d'utilisation des logiciels est livré avec l'agent KACE et installé sur les périphériques gérés. Lorsque la fonction de mesure est activée, les scripts s'exécutent pour collecter les informations de mesure.

Ces scripts de collecte varient en fonction du système d'exploitation :

- **Windows** : sur les périphériques Windows, la mesure correspond à un processus initié par des événements qui surveille les actifs Windows à l'aide d'événements WMI (Windows Management Instrumentation).
- **Mac** : sur les périphériques Mac, le script de mesure identifie les événements de processus de façon asynchrone en faisant appel au centre de notification NSWorkspace.

Les informations telles que le nom, la version et la taille du fichier de l'application sont comparées aux informations contenues dans le catalogue de logiciels afin d'identifier l'application.

Comment les suites sont mesurées

Si la mesure de l'utilisation est activée pour une suite du type Microsoft Office, le système cherche à déterminer si l'une des applications de la suite fonctionne sur un périphérique infogéré pour lequel la mesure est activée. Les informations d'utilisation sont signalées pour la suite en tant qu'entité à part entière ainsi que pour chaque application.

Les périphériques infogérés pour lesquels une application de la suite est installée, comme indiqué par l'entrée figurant dans *Ajout/Suppression de programmes*, sont comptabilisés comme possédant la suite. Toutes les applications de la suite ne doivent pas nécessairement être installées sur les périphériques pour que ces périphériques comptabilisent la suite en question.

Lorsque la mesure de l'utilisation est activée pour une suite, elle l'est également pour les applications individuelles comprises dans la suite. Il est impossible d'activer ou de désactiver la mesure de l'utilisation pour une application spécifique appartenant à la suite.

Activation et configuration de la mesure de l'utilisation des périphériques et des applications

Pour obtenir des informations de mesure concernant les applications du catalogue de logiciels, vous devez d'abord activer la mesure pour les applications et les périphériques sur lesquels ces applications sont installées.

Choisir les périphériques et les applications logicielles pour lesquelles activer la mesure de l'utilisation

L'activation de la mesure de l'utilisation sur des périphériques permet uniquement de collecter des informations sur l'utilisation et n'augmente pas de façon significative l'activité du serveur ou du réseau.

C'est pourquoi Quest recommande d'activer la mesure de l'utilisation pour tous les périphériques Windows et Mac que vous gérez. Toutefois, il convient de choisir avec soin les applications dont vous souhaitez mesurer l'utilisation. En effet,

le stockage des informations d'utilisation pour un nombre important d'applications risque de faire augmenter les besoins en espace disque de façon significative et d'avoir des répercussions sur les performances du système.

Activer la mesure pour les périphériques

Pour activer la mesure de l'utilisation des logiciels sur les périphériques infogérés, il convient d'appliquer une étiquette activée pour la mesure aux périphériques.

Pour appliquer une étiquette activée pour la mesure aux périphériques, effectuez l'une des actions suivantes :

- Appliquez l'étiquette intégrée, *PériphériquesMesurés*, à vos périphériques. L'option de mesure de l'utilisation est activée pour cette étiquette. Voir Définition et utilisation d'étiquettes pour gérer des groupes d'éléments.
- Créez une étiquette manuelle pour la mesure et appliquez-la aux périphériques. Voir Activer la mesure de l'utilisation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes manuelles.
- Créez une étiquette dynamique pour la mesure (appliquée automatiquement aux périphériques). Voir Désactiver la mesure de l'utilisation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes dynamiques.

Tip: **CONSEIL:** pour activer la mesure sur les périphériques infogérés, vous devez utiliser des étiquettes qu'elles soient manuelles ou dynamiques. La mesure de l'utilisation peut uniquement être activée au niveau de l'étiquette ; elle ne peut pas être activée au niveau des paramètres des périphériques.

Activer la mesure de l'utilisation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes manuelles

Pour activer la mesure de l'utilisation sur des périphériques, vous pouvez activer la mesure pour une étiquette manuelle, puis appliquer cette dernière aux périphériques.

1. Accédez à la liste *Étiquettes dynamiques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   c. Dans le panneau Gestion des étiquettes, cliquez sur **Étiquettes**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle étiquette manuelle** pour afficher la page *Détails de l'étiquette*.

   Tip: **CONSEIL:** évitez d'utiliser le caractère barre oblique inverse (\) dans le nom des étiquettes. Si vous devez utiliser une barre oblique inverse dans un nom d'étiquette, ajoutez une seconde barre oblique inverse (\\) pour éviter que l'appliance n'interprète ce caractère comme une commande.
3. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Nom de l'étiquette.
Description	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Autre emplacement	(Facultatif) Autre emplacement de téléchargement pour les installations infogérées, les synchronisations de fichiers et tout autre déploiement appliqué aux éléments attribués à cette étiquette. L'emplacement que vous spécifiez remplace la chaîne KACE_ALT_LOCATION.

Option	Description
	CAU **MISE EN GARDE: n'affectez pas un même périphérique à deux étiquettes qui spécifient toutes deux une valeur dans ce champ.**
Chemin	Si vous spécifiez un autre emplacement de téléchargement, indiquez le chemin d'accès.
ID de connexion **Mot de passe**	Si vous spécifiez un autre emplacement de téléchargement, spécifiez le nom d'utilisateur et le mot de passe pour l'emplacement.
Restreindre l'utilisation des étiquettes à	Le type de l'étiquette. Pour créer une étiquette qui active la mesure de l'utilisation, cochez la case *Inventaire des périphériques*. Si besoin est, vous êtes libre de sélectionner des types d'étiquettes supplémentaires. Cependant, la mesure de l'utilisation ne peut être activée que si le type d'étiquette *Périphériques* est sélectionné.
Mesure de l'utilisation des logiciels	Active la mesure sur les périphériques affectés à l'étiquette. La mesure est activée sur les périphériques uniquement. Pour mesurer l'utilisation des logiciels, vous devez également activer la mesure pour les applications individuelles.
Autoriser le contrôle d'application	Permet d'activer le contrôle des applications sur les périphériques. Les logiciels signalés comme étant non autorisés ne peuvent pas s'exécuter sur les périphériques auxquels l'étiquette est appliquée. Voir Utilisation de la fonction de contrôle des applications.
Groupe d'étiquettes	(Facultatif) Groupe d'étiquettes auquel l'étiquette est attribuée. Pour attribuer l'étiquette à un groupe d'étiquettes, cliquez sur **Modifier** en regard du champ *Groupe d'étiquettes*, puis sélectionnez un groupe d'étiquettes. Cela est pratique si vous disposez d'un grand nombre d'étiquettes et souhaitez les organiser par sous-étiquettes. Par exemple, vous pourriez inclure les étiquettes de vos applications sous licence dans une étiquette de groupe nommée *Licences*. De plus, les étiquettes héritent des restrictions des groupes auxquels elles appartiennent.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   La page *Étiquettes* s'affiche ; la nouvelle étiquette apparaît dans la liste. L'icône de mesure apparaît dans la colonne de mesure située à côté de l'étiquette : .

5. Pour appliquer manuellement les étiquettes aux périphériques infogérés :
   a. Cliquez sur **Inventaire > Appareils**.

      La page *Périphériques* s'ouvre.

   b. Sélectionnez la case à cocher en regard d'un ou plusieurs périphériques.

c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Appliquer des étiquettes**.

Une icône de mesure s'affiche en regard du nom du périphérique dans la liste *Périphériques* **:**

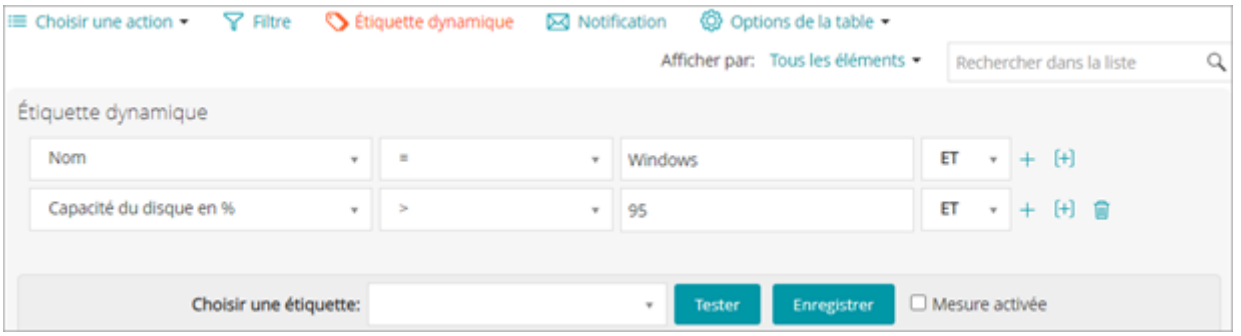
Icône	Description
	Le suivi d'utilisation est activé sur le périphérique, et l'agent KACE est programmé pour renvoyer les informations de suivi d'utilisation pour les applications du catalogue de logiciels pour lesquelles le suivi d'utilisation est également activé. Voir Activation et configuration de la mesure de l'utilisation des périphériques et des applications. L'appliance peut nécessiter jusqu'à 24 heures pour afficher les informations de mesure de l'utilisation dans la **Console d'administration**, en fonction de l'intervalle de mesure. Pour modifier l'intervalle de mesure, reportez-vous à la section Activer la mesure pour les applications du catalogue de logiciels.
	Le début de la procédure de mesure d'utilisation est planifié. Cette icône apparaît lorsque l'étiquette de mesure est appliquée à un périphérique, mais que ce périphérique n'a pas encore fourni d'informations de mesure à l'appliance. Si l'étiquette de mesure a été appliquée à des périphériques exécutant Linux ou tout autre système d'exploitation non pris en charge, les icônes de mesure ne s'affichent pas.

Activer la mesure de l'utilisation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes dynamiques

Vous pouvez activer la mesure de l'utilisation à l'aide d'étiquettes dynamiques si l'étiquette dynamique est une étiquette de périphérique.

Les étiquettes dynamiques sont appliquées aux périphériques infogérés et en sont supprimées lorsque l'appliance traite l'inventaire des périphériques. Ainsi, si vous créez une étiquette dynamique qui permet de mesurer l'utilisation des périphériques, il peut se passer un certain temps avant que l'étiquette soit appliquée aux périphériques et que les périphériques génèrent les informations relatives à la mesure effectuée. La mesure est activée pour les périphériques répondant aux critères de l'étiquette dynamique dès que les périphériques sont inventoriés et que l'étiquette dynamique est appliquée.

1. Accédez à la liste *Étiquettes dynamiques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   c. Dans le panneau Gestion des étiquettes, cliquez sur **Étiquettes dynamiques**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau** > **Étiquette dynamique de périphérique** pour afficher le panneau des étiquettes dynamiques de périphérique.
3. Spécifiez les critères de recherche dans les champs disponibles.
   - **Pour ajouter une ligne, cliquez sur Ajouter une ligne.**
   - **Pour ajouter un sous-ensemble de règles, sélectionnez ET ou OU dans la liste déroulante des opérateurs située à droite des critères de l'étiquette dynamique, puis cliquez sur Ajouter un groupe.**



4. Cliquez sur **Tester** pour afficher les éléments qui répondent aux critères.
5. Modifiez, si besoin est, les critères de façon à obtenir précisément les résultats voulus.
6. Cochez la case *Mesure activée* qui se trouve près des critères de l'étiquette dynamique.
7. Dans la liste déroulante *Choisir une étiquette*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Sélectionnez une étiquette existante à associer à l'étiquette dynamique. Tapez dans le champ** *Choisir une étiquette* **pour effectuer une recherche parmi les étiquettes existantes.**

     REMARQUE: si vous sélectionnez un groupe d'étiquettes à la place d'une étiquette, vous ne pourrez pas appliquer l'étiquette dynamique à un calendrier d'exécution de correctifs. Les calendriers d'exécution de correctifs peuvent uniquement utiliser des étiquettes dynamiques basées sur un seul élément.

   - **Saisissez un nouveau nom d'étiquette dynamique dans le champ** *Choisir une étiquette***, puis appuyez sur Entrée ou Retour.**

     REMARQUE: appuyez sur **Entrée** ou **Retour** après avoir renseigné un nouveau nom d'étiquette dynamique pour déplacer le texte du champ Recherche vers le champ Étiquette.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque les périphériques infogérés sont inventoriés, l'étiquette dynamique est appliquée aux périphériques répondant aux critères spécifiés. Lorsque l'étiquette est appliquée à un périphérique, une icône de mesure apparaît en regard du nom du périphérique dans la liste *Périphériques* **:**

Icône	Description
	Le suivi d'utilisation est activé sur le périphérique, et l'agent KACE est programmé pour renvoyer les informations de suivi d'utilisation pour les applications du catalogue de logiciels pour lesquelles le suivi d'utilisation est également activé. Voir Activation et configuration de la mesure de l'utilisation des périphériques et des applications. L'appliance peut nécessiter jusqu'à 24 heures pour afficher les informations de mesure de l'utilisation dans la **Console d'administration**, en fonction de l'intervalle de mesure. Pour modifier l'intervalle de mesure, reportez-vous à la section Activer la mesure pour les applications du catalogue de logiciels.
	Le début de la procédure de mesure d'utilisation est planifié. Cette icône apparaît lorsque l'étiquette de mesure est appliquée à un périphérique, mais que les informations de mesure ne sont pas encore disponibles pour l'appliance. Si l'étiquette de mesure a été appliquée à des périphériques exécutant Linux

Icône	Description
	ou tout autre système d'exploitation non pris en charge, les icônes de mesure ne s'affichent pas.

Activer la mesure pour les applications du catalogue de logiciels

Vous pouvez activer la mesure pour les applications des catégories Découvert ou Non découvert du catalogue de logiciels, et pour les applications cataloguées au niveau local. Lorsque vous activez la mesure pour ces applications, elles sont identifiées comme étant mesurées.

Toutefois, vous devez également activer la mesure pour les périphériques sur lesquels les applications sont installées. En d'autres termes, vous devez activer la mesure de l'utilisation sur le périphérique et dans l'application afin d'obtenir des informations de mesure.

Lorsque la mesure est activée pour une application et pour les périphériques sur lesquels l'application est installée, les informations de mesure s'affichent sur la page *Détails sur le catalogue de logiciels* relative à l'application. Les informations de mesure apparaissent également dans la page détaillée des périphériques infogérés sur lesquels l'application est installée. Voir Affichage des informations de mesure du catalogue de logiciels.

CAU **MISE EN GARDE: la mesure d'utilisation n'est pas disponible pour les logiciels ou applications installés sur des systèmes d'exploitation non pris en charge tels que Linux ou encore pour les applications figurant dans la colonne Non catalogué du catalogue de logiciels. Toutefois, vous pouvez activer la mesure de l'utilisation pour les applications non cataloguées après avoir ajouté les applications à la version locale du catalogue de logiciels.**

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.
2. Cochez la case en regard d'une application de type Découvert ou Non découvert.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Activer la mesure**.

Une icône de mesure apparaît dans la colonne de mesure située à côté des applications sélectionnées : . Si la mesure est activée pour les périphériques sur lesquels l'application est installée, les informations de mesure sont renvoyées conformément au calendrier de mesure spécifié. Voir :

- Activer la mesure pour les périphériques
- Configurer les options de mesure pour les applications du catalogue de logiciels

Configurer les options de mesure pour les applications du catalogue de logiciels

Vous pouvez configurer les options de suivi d'utilisation, telles que la fréquence à laquelle les informations de suivi d'utilisation sont collectées, et la durée pendant laquelle ces informations sont conservées dans la base de données de l'appliance.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez choisir des paramètres d'abonnement distincts pour chacune des organisations.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, en regard des informations de**

connexion. Cliquez ensuite sur Organisations. Pour afficher les informations de l'organisation, cliquez sur le nom de l'organisation.

Sur la page *Détails de l'organisation* qui s'affiche, localisez la section *Paramètres de communication et de l'agent*.

- **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Sélectionnez ensuite Paramètres > Provisioning, puis cliquez sur Paramètres de communication dans le panneau *Provisioning*.**

  La page *Paramètres de communication* s'affiche.

2. Dans la section *Paramètres de l'agent et de communication*, indiquez les paramètres suivants :

Option	Paramètre suggéré	Remarques
Journalisation de l'agent	Activé(s)	Indique si l'appliance stocke les résultats générés par les scripts provenant des agents installés sur des périphériques gérés. Les journaux de l'agent peuvent occuper 1 Go d'espace disque dans la base de données. Si l'espace disque est largement suffisant, sélectionnez *Journalisation de l'agent* afin de conserver toutes les informations de journal pour les périphériques infogérés par l'agent. Ces journaux peuvent s'avérer utiles pendant le dépannage. Pour économiser de l'espace disque et accélérer les communications avec l'agent, désactivez l'option *Journalisation de l'agent*.
Inventaire de l'agent	12 heures	Fréquence à laquelle les agents sur les périphériques infogérés téléchargent les données d'inventaire. Ces données sont affichées dans la section *Inventaire*.
Inventaire sans agent	1 jour	Fréquence à laquelle les périphériques sans agent établissent un rapport d'inventaire. Ces données sont affichées dans la section *Inventaire*.
Inventaire du catalogue	24 heures	Fréquence à laquelle les périphériques infogérés procèdent à l'inventaire dans la page *Catalogue de logiciels*.
Mesure de l'utilisation des logiciels	4 heures	Fréquence à laquelle les périphériques gérés transmettent les informations de suivi d'utilisation à l'appliance. La

Option	Paramètre suggéré	Remarques
		mesure doit être activée sur les périphériques et applications.
Mise à jour du script	4 heures	Fréquence à laquelle les agents installés sur des périphériques infogérés demandent des copies mises à jour des scripts activés sur les périphériques infogérés. Cet intervalle n'affecte pas la fréquence d'exécution des scripts.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour configurer les paramètres de conservation des données pour la mesure, accédez à la page *Paramètres généraux* de niveau Administrateur :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Paramètres généraux**.
5. Dans la section *Conservation des données*, sélectionnez les options de conservation des données sur l'appliance.

Option	Description
Conserver les données de mesure	Nombre de mois pendant lesquels les données de suivi d'utilisation sont conservées dans la base de données de l'appliance. Les données de mesure antérieures au nombre de mois sélectionné sont supprimées de la base de données, le premier jour de chaque mois. Voir À propos des informations sur la fonction de mesure.

6. Au bas de la page, cliquez sur **Enregistrer** ou **Enregistrer et redémarrer des services**, selon que le composant Organisation est activé ou non sur votre appliance.
7. en cas d'organisations multiples, reprenez les étapes précédentes pour chacune d'elles.

Affichage des informations de mesure du catalogue de logiciels

Vous pouvez afficher les informations de mesure de l'utilisation sur la page *Détails sur le catalogue de logiciels* et sur la page *Détails sur le périphérique*.

REMARQUE: les informations de mesure ne sont disponibles que si la mesure de l'utilisation est activée pour les périphériques et les applications. Pour plus d'informations, voir Activation et configuration de la mesure de l'utilisation des périphériques et des applications.

Afficher les informations de mesure sur la page Catalogue de logiciels

Vous pouvez afficher les informations de mesure pour les applications du catalogue de logiciels sur la page *Détails sur le catalogue de logiciels*.

La quantité d'informations de mesure disponibles sur la page *Détails sur le catalogue de logiciels* est déterminée par les paramètres de conservation des données de mesure. Voir À propos des informations sur la fonction de mesure.

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.
2. **Facultatif** : cliquez sur l'en-tête de la colonne de mesure pour trier la liste en fonction des applications mesurées : .
3. Cliquez sur le nom d'une application mesurée pour afficher la page *Détails sur le catalogue de logiciels*.

Les informations dans cette page incluent :

Nom de la colonne	Description
Versions ou applications installées	
Nom de fichier	Pour les applications, nom du fichier exécutable.
Nom du produit	Pour les suites, nom de la suite.
Version	Numéro de version de l'application.
Langue	Langue pour laquelle l'application est conçue. Anglais, par exemple. Les applications non conçues pour une langue spécifique portent la mention Indépendant de la langue.
Installé(s)	Nombre de périphériques infogérés sur lesquels l'application est installée. Cliquez sur un numéro pour afficher les informations relatives aux périphériques.
Mesure de l'utilisation des logiciels	
Dernier jour	Nombre de périphériques infogérés qui ont lancé l'application au cours des 24 dernières heures.
Il y a 1 à 7 jours	Nombre de périphériques infogérés qui ont lancé l'application au cours des sept derniers jours.
Il y a 8 à 30 jours	Nombre de périphériques infogérés qui ont lancé l'application il y a 8 à 30 jours.
Il y a 31 à 40 jours	Nombre de périphériques infogérés qui ont lancé l'application il y a 31 à 40 jours.

Afficher les informations de mesure sur la page des détails du périphérique

Vous pouvez afficher les informations de mesure pour les applications du catalogue de logiciels sur la page *Détails sur le périphérique*.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
2. Cliquez sur le nom d'un périphérique géré pour lequel la mesure est activée pour afficher la page *Détails du périphérique*.
3. Dans l'onglet *Logiciel*, cliquez sur **Logiciels mesurés** pour développer le panneau.

   Informations contenues dans cette section :

Nom de la colonne	Description
Application	Nom de l'application mesurée. Cliquez sur le nom de l'application pour accéder à la page des détails de l'application.
Version	Version de l'application installée. Les versions principales sont répertoriées séparément dans le catalogue de logiciels et sont mesurées séparément. Ainsi, la version **4.1** et la version **4.2** d'une même application apparaissent sous deux entrées différentes. Cela permet de les gérer et d'en mesurer l'utilisation séparément. Les versions mineures telles que **4.123**, **4.134** et **4.145** apparaissent sous une même entrée comme **4.x**. Chaque version regroupée sous l'entrée **4.x** est répertoriée sur la page de détails de l'application.
Heures utilisées	Durée pendant laquelle l'application a été exécutée sur le périphérique au cours des sept derniers jours, sous forme de nombre décimal. Par exemple, 0,75 signifie que l'application a été exécutée pendant 45 minutes.
Lancements	Nombre de fois que l'application a été exécutée sur le périphérique au cours des sept derniers jours.
Dernier lancement	Date et heure du lancement le plus récent au cours des sept derniers jours.

REMARQUE: si de nouvelles applications sont installées entre l'heure à laquelle l'inventaire a eu lieu sur un périphérique et l'heure à laquelle le rapport de mesure de l'utilisation a été généré, ces applications ne sont pas signalées jusqu'à la prochaine collecte de données d'inventaire.

Désactivation de la mesure pour les applications du catalogue de logiciels et les périphériques infogérés

La désactivation de la mesure pour des applications et des périphériques entraîne l'arrêt de l'enregistrement des informations de mesure par le système pour ces mêmes périphériques et applications. Cependant, les données de mesure déjà enregistrées sont conservées.

Désactiver la mesure pour les applications du catalogue de logiciels

Si la mesure est activée pour les applications du catalogue de logiciels, vous pouvez la désactiver, si nécessaire.

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.
2. Cochez la case en regard d'une application.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Mesure > Désactiver**.

La mesure est désactivée et l'icône de mesure est supprimée de la colonne de mesure en regard des applications sélectionnées. Les données de mesure sont toutefois conservées.

Désactiver la mesure pour les périphériques

Si la mesure est activée pour les périphériques, vous pouvez la désactiver, si nécessaire.

Désactiver la mesure de l'utilisation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes manuelles

Si la mesure est activée pour les périphériques à l'aide d'étiquettes manuelles, vous pouvez la désactiver en désactivant la mesure dans les détails de l'étiquette.

1. Accédez à la liste *Étiquettes* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.
   c. Dans le panneau Gestion des étiquettes, cliquez sur **Étiquettes**.
2. Cochez la case en regard d'une étiquette de mesure.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Désactiver la mesure**.

La mesure est désactivée sur tous les périphériques auxquels l'étiquette est appliquée. Les données de mesure sont toutefois conservées.

Désactiver la mesure de l'utilisation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes dynamiques

Si la mesure est activée pour les périphériques à l'aide d'étiquettes dynamiques, vous pouvez la désactiver en désactivant la mesure dans les détails des étiquettes dynamiques.

1. Accédez à la page *Détails de l'étiquette dynamique* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation*

dans l'en-tête d'administrateur est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, dans la section **Page d'accueil**, cliquez sur **Gestion des étiquettes**.

c. Dans le panneau Gestion des étiquettes, cliquez sur **Étiquettes dynamiques**.

d. Cliquez sur le nom d'une étiquette dynamique.

2. Décochez la case *Activer la mesure*.

La mesure est désactivée sur tous les périphériques auxquels l'étiquette est appliquée. Les données de mesure sont toutefois conservées.

Gestion de la mesure de l'utilisation et de la planification de la collecte d'inventaire

Seules les applications figurant dans le catalogue de logiciels sont mesurables. Les applications figurant dans la page *Logiciels* ne le sont pas.

Pour plus d'informations sur la mesure, voir À propos des informations sur la fonction de mesure.

Programmer les intervalles de mesure de l'utilisation et de collecte d'inventaire

Les intervalles de mesure de l'utilisation des logiciels et de collecte d'inventaires déterminent la fréquence à laquelle les informations de mesure et d'inventaire sont collectées sur les périphériques infogérés. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez programmer les intervalles de mesure de l'utilisation et de collecte d'inventaires séparément pour chaque organisation.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   - **Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, en regard des informations de connexion. Cliquez ensuite sur Organisations. Pour afficher les informations de l'organisation, cliquez sur le nom de l'organisation.**

     Sur la page *Détails de l'organisation* qui s'affiche, localisez la section *Paramètres de communication et de l'agent*.

   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Sélectionnez ensuite Paramètres > Provisioning, puis cliquez sur Paramètres de communication dans le panneau *Provisioning*.**

     La page *Paramètres de communication* s'affiche.

2. Dans la section *Paramètres de l'agent et de communication*, indiquez les paramètres suivants :

Option	Paramètre suggéré	Remarques
Journalisation de l'agent	Activé(s)	Indique si l'appliance stocke les résultats générés par les scripts provenant des agents installés sur des périphériques gérés. Les journaux de l'agent peuvent occuper 1 Go d'espace disque dans la base de données. Si l'espace disque est largement suffisant, sélectionnez *Journalisation de l'agent* afin de conserver toutes les informations de journal pour les périphériques

Option	Paramètre suggéré	Remarques
		infogérés par l'agent. Ces journaux peuvent s'avérer utiles pendant le dépannage. Pour économiser de l'espace disque et accélérer les communications avec l'agent, désactivez l'option *Journalisation de l'agent*.
Inventaire de l'agent	12 heures	Fréquence à laquelle les agents sur les périphériques infogérés téléchargent les données d'inventaire. Ces données sont affichées dans la section *Inventaire*.
Inventaire sans agent	1 jour	Fréquence à laquelle les périphériques sans agent établissent un rapport d'inventaire. Ces données sont affichées dans la section *Inventaire*.
Inventaire du catalogue	24 heures	Fréquence à laquelle les périphériques infogérés procèdent à l'inventaire dans la page *Catalogue de logiciels*.
Mesure de l'utilisation des logiciels	4 heures	Fréquence à laquelle les périphériques gérés transmettent les informations de suivi d'utilisation à l'appliance. La mesure doit être activée sur les périphériques et applications.
Mise à jour du script	4 heures	Fréquence à laquelle les agents installés sur des périphériques infogérés demandent des copies mises à jour des scripts activés sur les périphériques infogérés. Cet intervalle n'affecte pas la fréquence d'exécution des scripts.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utilisation de la fonction de contrôle des applications

La fonction de contrôle des applications permet de signaler des applications comme non autorisées et de les bloquer ou d'empêcher leur exécution sur des périphériques Windows et Mac gérés par un agent. Cette fonction est utile si vous souhaitez empêcher l'exécution de certaines applications dans votre environnement.

Grâce à la fonction de contrôle des applications, vous pouvez :

- Empêcher l'exécution de certaines applications spécifiques sur les périphériques Windows ou Mac infogérés par un agent. Cette fonction n'est pas disponible pour les périphériques Linux et les périphériques sans agent. Voir Configuration requise pour le blocage d'applications.
- Créer des rapports relatifs aux applications signalées comme non autorisées. Voir Créer des rapports contenant la liste des applications signalées comme non autorisées.
- Rechercher des applications signalées comme non autorisées à l'aide de la fonction *Recherche avancée*. Voir Recherche d'informations et filtrage de listes.

Les applications de type Non autorisé sont propres à une organisation. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez associer des applications au type Non autorisé pour chacune des organisations.

Configuration requise pour le blocage d'applications

Les exigences du contrôle de l'application doivent être respectées pour bloquer des applications.

Pour bloquer des applications et empêcher leur lancement sur les périphériques infogérés, les conditions suivantes doivent être réunies :

- **La version 6.0 de l'agent KACE ou une version supérieure doit être installée sur les périphériques**. La fonction de contrôle des applications n'est pas disponible pour les versions de l'agent inférieures à la version 6.0, ni pour les périphériques Linux et les périphériques sans agent. Voir Mise à jour de l'agent KACE sur des périphériques gérés.
- **Une étiquette pour laquelle la fonction de contrôle des applications est activée doit être appliquée aux périphériques**. L'agent peut ainsi surveiller les lancements d'application, y compris pour les applications signalées comme non autorisées. Voir Appliquer l'étiquette de contrôle des applications à des périphériques.
- **Des applications doivent être signalées comme non autorisées**. Seules les applications Windows et Mac de type Découvert, Non découvert ou Catalogue local figurant dans le catalogue de logiciels peuvent être signalées comme non autorisées. Les applications non cataloguées ne peuvent porter la mention Non autorisé que si elles sont ajoutées au catalogue de logiciels. Voir Ajout d'applications au catalogue de logiciels. Les applications Linux ne peuvent pas être signalées comme non autorisées.
- **La version de l'application à bloquer doit être spécifiée**. Par exemple, pour bloquer toutes les versions d'Adobe Acrobat®, vous devez signaler toutes les versions de l'application comme non autorisées (Acrobat 8.x, Acrobat 9.x, etc.). Toutefois, lorsque vous signalez une suite comme étant non autorisée, toutes les applications de la suite sont également signalées comme non autorisées. Si une application qui s'exécute à la fois sur les périphériques Windows et Mac est signalée comme non autorisée, cette application est bloquée simultanément sur les périphériques Windows et sur les périphériques Mac.

Blocage des applications

Lorsqu'une application signalée comme non autorisée est lancée sur un périphérique infogéré auquel est appliquée une étiquette pour laquelle le contrôle des applications est activé, l'agent arrête l'application et affiche un message sur le périphérique.

Le message contient le nom de l'application et signale que l'application a été arrêtée parce qu'elle figure sur la liste des applications non autorisées. Les applications arrêtées sont identifiées dans la base de données locale qui enregistre les données d'utilisation des logiciels.

À propos du blocage de l’accès aux éditions d’application partageant des fichiers exécutables

Certaines applications sont disponibles dans plusieurs éditions (Pro et Standard, par exemple) qui partagent un même fichier exécutable. Lorsque ces applications sont bloquées, le blocage s'applique à toutes les éditions qui partagent le fichier exécutable.

Applications impossibles à bloquer

Certaines applications, comme les plug-ins complétant d’autres applications, ne peuvent pas être bloquées.

Les applications suivantes peuvent être signalées comme non autorisées, mais elles ne peuvent pas être bloquées et il n’est pas possible d’empêcher leur exécution sur les périphériques gérés :

- Plug-ins de navigateur ou DLL externes
- Plug-ins Microsoft Visual Studio®, par exemple Infragistics
- Applications Java®

Appliquer l'étiquette de contrôle des applications à des périphériques

Pour activer la fonction de contrôle des applications sur les périphériques, vous devez appliquer aux périphériques l'étiquette *ApplicationControlDevices* ou une autre étiquette pour laquelle le contrôle des applications est activé.

Dès lors que l’étiquette a été appliquée aux périphériques, les applications signalées comme non autorisées sont bloquées ou leur exécution sur les périphériques est bloquée.

1. Accédez à la liste *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
2. Sélectionnez les cases à cocher en regard d'un ou plusieurs périphériques.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Appliquer des étiquettes**.
4. Glissez-déposez dans l’espace **Appliquer ces étiquettes**, puis cliquez sur le bouton **Appliquer l’étiquette**.

L'étiquette s'affiche en regard des noms des périphériques sur la page *Périphériques*.

Signaler des applications et des suites comme non autorisées

Vous pouvez signaler des applications individuelles et des suites comme non autorisées pour empêcher leur exécution sur des périphériques infogérés par un agent.

Lorsque vous signalez une suite comme étant non autorisée, les applications de cette suite sont également signalées comme non autorisées. Si vous souhaitez marquer uniquement certaines applications de la suite comme étant Non autorisé, vous devez supprimer la mention Non autorisé de la suite, puis marquer chaque application comme étant Non autorisé.

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.

2. Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs applications.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Signaler comme non autorisé**.

Les applications sont signalées comme non autorisées et l'icône Non autorisé apparaît à côté de leur nom : .

Afficher les applications et les suites signalées comme non autorisées

Vous pouvez afficher la liste des applications et des suites signalées comme non autorisées dans la page *Catalogue de logiciels*.

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :

   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.

2. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   - **Cliquez sur l'onglet Découvert ou Non découvert au-dessus de la liste de gauche, puis cliquez sur le bouton Non autorisé de la page *Catalogue de logiciels* pour trier les résultats et afficher les applications signalées comme non autorisées : .**
   - **Cliquez sur l'onglet Recherche avancée au-dessus de la liste de droite, puis spécifiez les critères permettant d'afficher les applications signalées comme non autorisées :**

     ```
     Catalogue de logiciels : Non autorisé | est | Vrai
     ```

3. Cliquez sur **Rechercher**.

Créer des rapports contenant la liste des applications signalées comme non autorisées

Vous pouvez créer des rapports contenant la liste des applications signalées comme non autorisées et des périphériques sur lesquels elles sont installées.

1. Accédez à la liste *Rapports* en effectuant l'une des opérations suivantes :

   - **Si le composant Organisation est activé sur votre appliance et que vous souhaitez accéder à un rapport au niveau du système :**

     Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page. Cliquez ensuite sur **Rapports**.
     Les rapports au niveau du système incluent des rapports consolidés qui agrègent les informations de toutes les organisations, ainsi que des rapports standard pour différents composants de l'appliance.

   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, ou si vous souhaitez accéder à un rapport au niveau de l'organisation, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à**

l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* **est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion. Cliquez ensuite sur Rapports.**

Les rapports au niveau de l'organisation incluent des rapports standard pour différents composants de l'appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ces rapports fournissent des informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.

La liste *Rapports* **s'affiche.**

2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau (Assistant)** pour afficher la page *Titre du rapport*.
3. Spécifiez les paramètres suivants.

Option	Description
Titre	Logiciel Non autorisé.
Catégorie	Logiciels.
Description	Logiciel de type Non autorisé.
Afficher les numéros de ligne	(Facultatif) Cochez la case pour ajouter au rapport une colonne avec des numéros de ligne.
Rubrique	Catalogue de logiciels - logiciels découverts.
Sous-rubrique	Périphérique

4. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la page *Champs à afficher*.
5. Sélectionnez les champs du rapport, par exemple :
   - **Nom : Nom de l'application.**
   - **Installé sur : nombre de périphériques sur lesquels l'application est installée.**
   - **Catégorie : catégorie de l'application.**
   - **Périphérique : informations sur les périphériques sur lesquels l'application est installée.**
6. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la page *Ordre des colonnes*.
7. Faites glisser les colonnes afin de les placer dans l'ordre dans lequel vous souhaitez qu'elles apparaissent dans le rapport, puis cliquez sur **Suivant** pour afficher la page *Tri et pauses*.
8. Sélectionnez l'option Tri et pauses, puis cliquez sur **Suivant** pour afficher la page *Filtres*.
9. Cliquez sur **Spécifier les règles pour filtrer les enregistrements**, puis indiquez les critères permettant de trouver les applications signalées comme non autorisées :

```
Infos sur les logiciels découverts : Non autorisé | = | 1
```

10. Cliquez sur **Enregistrer** au niveau de la ligne, puis cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

    La liste *Rapports* **s'affiche et répertorie le nouveau rapport. La liste** *Afficher par*, **qui s'affiche au-dessus du tableau à droite, est automatiquement définie sur la catégorie du nouveau rapport.**
11. Pour exécuter le rapport, cliquez sur un format dans la colonne *Générer un rapport*.

Le rapport est généré. Dans les rapports HTML, la première colonne de données est automatiquement liée à la page des détails correspondant à l'élément dans la **Console d'administration**. Pour plus d'informations sur les rapports, voir Création de rapports.

Retirer la mention Non autorisé à des applications

Si vous avez signalé des applications comme non autorisées, vous avez également la possibilité de retirer cette mention à tout moment.

Cette désignation est propre à chaque organisation. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez appliquer la mention Non autorisé aux applications, ou la supprimer, dans chacune des organisations.

Tip: **CONSEIL:** par défaut, les applications sont autorisées sauf si vous les signalez comme étant Non autorisé.

1. Accédez à la liste *Catalogue de logiciels* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis cliquez sur **Catalogue de logiciels**.
2. Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs applications.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Signaler comme autorisé**.

   Les applications sont signalées comme autorisées et le symbole Non autorisé est retiré.

Mettre à jour ou réinstaller le catalogue de logiciels

Le catalogue de logiciels est constamment mis à jour dès que de nouvelles applications deviennent disponibles, mais aussi lorsque des demandes de mise en catalogue sont reçues. Ces mises à jour sont automatiquement téléchargées et installées régulièrement sur les appliances KACE SMA. Vous pouvez vérifier manuellement si le catalogue de logiciels a été mis à jour ou le réinstaller.

Si votre appliance est hors ligne et n'est pas connectée à Internet, vous pouvez obtenir les mises à jour du catalogue de logiciels en contactant le **Support Quest** à l'adresse https://support.quest.com/contact-support.

REMARQUE: lorsque les mises à jour du catalogue sont téléchargées, l'appliance détermine si des applications de type Catalogue local ont été ajoutées au catalogue de logiciels public. Dans ce cas, la mention Catalogue local est supprimée. Dans le cas contraire, la mention Catalogue local est conservée.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Mises à jour de l'appliance** pour afficher la page *Mises à jour de l'appliance*.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Dans la section** *Catalogue de logiciels*, **cliquez sur Rechercher des mises à jour.**

     Si le catalogue de logiciels est à jour, la page *Journaux* qui s'affiche contient des informations sur la version. Si une mise à jour est disponible, les informations concernant l'installation s'affichent. Le catalogue entier peut

être installé si une des conditions suivantes est remplie : il n'existe aucun catalogue de base sur l'appliance ; aucun chemin d'accès ne permet de mettre à jour le catalogue dans son ensemble ; il y a plus de cinq mises à jour disponibles.

- **Dans la section** *Catalogue de logiciels*, **cliquez sur Réinstaller.**

  La version du catalogue de logiciels stockée sur l'appliance est remplacée par le dernier catalogue de logiciels disponible auprès de Quest KACE. Le catalogue de logiciels entier comprend la version complète la plus récente du catalogue, ainsi que les mises à jour ou différences ajoutées depuis la publication de la dernière version.

- **Si votre appliance est hors ligne et qu'elle n'a pas accès à Internet, contactez le Support Quest à l'adresse https://support.quest.com/contact-support.**

Gestion de l'inventaire de processus, de programmes de démarrage et de services

Vous pouvez gérer les processus, les programmes de démarrage et les services dans l'inventaire de l'appliance.

Gestion de l'inventaire de processus

Lorsque des processus sont détectés sur des périphériques infogérés, ils sont consignés et disponibles pour la gestion dans la section *Inventaire*.

Pour gérer l'inventaire des processus, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Afficher les données d'utilisation des processus au cours du dernier mois ou des 2, 3, 6 ou 12 derniers mois
- Appliquer des étiquettes aux processus ou en supprimer
- Attribuer des catégories et des niveaux de menace aux processus
- Supprimer des processus

L'inventaire des processus n'est pas mesurable, et vous ne pouvez pas bloquer les processus. Vous pouvez toutefois bloquer les applications. Voir Signaler des applications et des suites comme non autorisées.

Afficher et modifier les détails d'un processus

Vous pouvez afficher et modifier les détails des processus présents dans l'inventaire.

1. Accédez à la page *Détails du processus* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Processus**.
   c. Cliquez sur le nom d'un processus.
2. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Restreindre aux étiquettes	(Facultatif) Étiquette associée à l'élément.

Option	Description
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Catégorie	Catégorie de l'élément telle que Affaires, Pilote ou Sécurité.
Niveau de menace	Niveau de menace de l'élément. Ces niveaux de menace sont : 1. Sûr(s) 2. Plutôt sûr 3. Inconnus 4. Potentiellement dangereux 5. Dangereux

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des étiquettes aux processus

Ajoutez des étiquettes manuelles pour gérer les processus présents dans l'inventaire comme un groupe.

1. Accédez à la liste *Processus* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Processus**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Ajouter une étiquette**.
3. Dans la fenêtre *Ajouter une étiquette*, entrez un nom pour la nouvelle étiquette.

   Tip: **CONSEIL:** évitez d'utiliser le caractère barre oblique inverse (\) dans le nom des étiquettes. Si vous devez utiliser une barre oblique inverse dans un nom d'étiquette, ajoutez une seconde barre oblique inverse (\\) pour éviter que l'appliance n'interprète ce caractère comme une commande.

4. Cliquez sur **Ajouter une étiquette**.

Appliquer des étiquettes à des processus ou les retirer

Des étiquettes peuvent être appliquées à des processus ou retirées des processus dans l'inventaire.

1. Accédez à la liste *Processus* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Processus**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs processus.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Sélectionnez Choisir une action** > **Appliquer l'étiquette, puis sélectionnez l'étiquette à appliquer.**
   - **Sélectionnez Choisir une action** > **Supprimer l'étiquette, puis sélectionnez l'étiquette à supprimer.**

Classer les processus

Pour organiser et gérer les processus dans l'inventaire, vous pouvez manuellement leur attribuer des catégories.

1. Accédez à la liste *Processus* :
    a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
    b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Processus**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs processus.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle catégorie**, puis sélectionnez une catégorie.

Attribuer des niveaux de menace aux processus

Pour gérer les processus qui pourraient représenter des menaces pour les périphériques et les systèmes, vous pouvez manuellement définir des niveaux de menace pour ces processus.

Les niveaux de menace permettent d'indiquer le niveau de sécurité relatif des éléments et le nombre de périphériques sur lesquels ces éléments sont installés. Cette information n'est utile qu'à des fins de suivi. L'appliance n'applique pas les stratégies basées sur les niveaux de menaces.

1. Accédez à la liste *Processus* :
    a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
    b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Processus**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs processus.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Définir un niveau de menace**, puis sélectionnez un niveau de menace.

Supprimer des processus

Si nécessaire, vous pouvez supprimer manuellement des processus de l'inventaire.

Toutefois, si les processus supprimés sont détectés sur les périphériques infogérés, les enregistrements de ces processus sont recréés, avec de nouveaux ID, lorsque les périphériques mettent à jour les données d'inventaire.

1. Accédez à la liste *Processus* :
    a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
    b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Processus**.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
    - **Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs processus, puis sélectionnez Choisir une action > Supprimer.**
    - **Cliquez sur un nom de processus, puis dans la page** *Détails du processus*, **cliquez sur Supprimer.**
3. Cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Gestion de votre inventaire des programmes de démarrage

Lorsque des programmes de démarrage sont détectés sur des périphériques infogérés, ils sont consignés et disponibles pour la gestion dans la section *Inventaire*.

La page de l'inventaire de programmes de démarrage permet d'afficher et de modifier les informations relatives aux programmes de démarrage qui ont été détectés sur les périphériques infogérés.

Les détails de l'inventaire de programmes de démarrage comprennent notamment le nom du périphérique exécutant les programmes de démarrage, la description du système et le dernier utilisateur.

Les programmes de démarrage ne sont pas mesurables.

Afficher et modifier les détails des programmes de démarrage

Vous pouvez afficher et modifier les détails des programmes de démarrage présents dans l'inventaire.

1. Accédez à la page *Détails sur le programme de démarrage* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Programmes de démarrage**.
   c. Cliquez sur le nom d'un programme de démarrage.

   La liste des périphériques qui exécutent le programme s'affiche en bas de la page.
2. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Restreindre aux étiquettes	(Facultatif) Étiquette associée à l'élément.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Catégorie	Catégorie de l'élément telle que Affaires, Pilote ou Sécurité.
Niveau de menace	Niveau de menace de l'élément. Ces niveaux de menace sont : 1. Sûr(s) 2. Plutôt sûr 3. Inconnus 4. Potentiellement dangereux 5. Dangereux

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des étiquettes à des programmes de démarrage

Ajoutez des étiquettes manuelles pour gérer les programmes de démarrage présents dans l'inventaire comme un groupe.

1. Accédez à la liste *Programmes de démarrage* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Programmes de démarrage**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Ajouter une étiquette**.
3. Dans la fenêtre *Ajouter une étiquette*, entrez un nom pour la nouvelle étiquette.

Tip: **CONSEIL:** évitez d'utiliser le caractère barre oblique inverse (\) dans le nom des étiquettes. Si vous devez utiliser une barre oblique inverse dans un nom d'étiquette, ajoutez une seconde barre oblique inverse (\\) pour éviter que l'appliance n'interprète ce caractère comme une commande.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Appliquer des étiquettes aux programmes de démarrage ou retirer ces étiquettes

Des étiquettes peuvent être appliquées aux programmes de démarrage ou retirées de ces derniers dans l'inventaire.

1. Accédez à la liste *Programmes de démarrage* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Programmes de démarrage**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs programmes.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Sélectionnez Choisir une action** > **Appliquer l'étiquette, puis sélectionnez l'étiquette à appliquer.**
   - **Sélectionnez Choisir une action** > **Supprimer l'étiquette, puis sélectionnez l'étiquette à supprimer.**

Classer les programmes de démarrage

Pour organiser et gérer les programmes de démarrage dans l'inventaire, vous pouvez manuellement leur attribuer des catégories.

1. Accédez à la liste *Programmes de démarrage* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Programmes de démarrage**.

2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs programmes.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle catégorie**, puis sélectionnez une catégorie.

Attribuer des niveaux de menace aux programmes de démarrage

Pour gérer les programmes de démarrage qui pourraient représenter des menaces pour les périphériques et les systèmes, vous pouvez manuellement définir des niveaux de menace pour ces programmes.

Les niveaux de menace permettent d'indiquer le niveau de sécurité relatif des éléments et le nombre de périphériques sur lesquels ces éléments sont installés. Cette information n'est utile qu'à des fins de suivi. L'appliance n'applique pas les stratégies basées sur les niveaux de menaces.

1. Accédez à la liste *Programmes de démarrage* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Programmes de démarrage**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs programmes.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Définir un niveau de menace**, puis sélectionnez un niveau de menace.

Supprimer des programmes de démarrage

Si nécessaire, vous pouvez supprimer manuellement des programmes de démarrage de l'inventaire.

Toutefois, si les programmes de démarrage supprimés sont détectés sur les périphériques infogérés, les enregistrements de ces programmes sont recréés, avec de nouveaux ID, lorsque les périphériques mettent à jour les données d'inventaire.

1. Accédez à la liste *Programmes de démarrage* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Programmes de démarrage**.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs programmes, puis sélectionnez Choisir une action > Supprimer.**
   - **Cliquez sur un nom de programme, puis dans la page** *Détails sur le programme de démarrage***, cliquez sur Supprimer.**
3. Cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Gestion de l'inventaire de services

Lorsque des services sont détectés sur des périphériques infogérés, ils sont consignés et disponibles pour la gestion dans la section *Inventaire*.

La page d'inventaire des services permet d'assurer un suivi des services s'exécutant sur les périphériques infogérés.

Les pages de détails sur les services offrent différentes informations sur les services : nom du périphérique exécutant les services, description du système et nom du dernier utilisateur.

L'inventaire des services n'est pas mesurable.

Afficher et modifier les détails d'un service

Vous pouvez afficher et modifier les détails des services présents dans l'inventaire.

1. Accédez à la page *Détails sur le service* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Services**.
   c. Cliquez sur le nom d'un service.

   La liste des périphériques qui exécutent le service s'affiche en bas de la page.
2. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Restreindre aux étiquettes	(Facultatif) Étiquette associée à l'élément.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Catégorie	Catégorie de l'élément telle que Affaires, Pilote ou Sécurité.
Niveau de menace	Niveau de menace de l'élément. Ces niveaux de menace sont : 1. Sûr(s) 2. Plutôt sûr 3. Inconnus 4. Potentiellement dangereux 5. Dangereux

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des étiquettes aux services

Ajoutez des étiquettes manuelles pour gérer les services présents dans l'inventaire comme un groupe.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée

dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

2. Sélectionnez **Inventaire** > **Services** pour afficher la page *Services*.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Ajouter une étiquette**.
4. Dans la fenêtre *Ajouter une étiquette*, entrez un nom pour la nouvelle étiquette.

Tip: **CONSEIL:** évitez d'utiliser le caractère barre oblique inverse (\) dans le nom des étiquettes. Si vous devez utiliser une barre oblique inverse dans un nom d'étiquette, ajoutez une seconde barre oblique inverse (\\) pour éviter que l'appliance n'interprète ce caractère comme une commande.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Appliquer des étiquettes aux services et retirer ces étiquettes

Des étiquettes peuvent être appliquées à des services ou retirées de ces services dans l'inventaire.

1. Accédez à la liste *Services* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Services**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs services.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Sélectionnez Choisir une action** > **Appliquer l'étiquette, puis sélectionnez les étiquettes à appliquer.**
   - **Sélectionnez Choisir une action** > **Supprimer l'étiquette, puis sélectionnez les étiquettes à supprimer.**

Classer les services

Pour organiser et gérer les services dans l'inventaire, vous pouvez manuellement leur attribuer des catégories.

1. Accédez à la liste *Services* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Services**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs services.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle catégorie**, puis sélectionnez une catégorie.

Attribuer des niveaux de menace aux services

Pour gérer les services qui pourraient représenter des menaces pour les périphériques et les systèmes, vous pouvez manuellement définir des niveaux de menace pour ces services.

Les niveaux de menace permettent d'indiquer le niveau de sécurité relatif des éléments et le nombre de périphériques sur lesquels ces éléments sont installés. Cette information n'est utile qu'à des fins de suivi. L'appliance n'applique pas les stratégies basées sur les niveaux de menaces.

1. Accédez à la liste *Services* :

   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Services**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs services.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Définir un niveau de menace**, puis sélectionnez un niveau de menace.

Supprimer des services

Si nécessaire, vous pouvez supprimer manuellement des services de l'inventaire.

Toutefois, si les services supprimés sont détectés sur les périphériques infogérés, les enregistrements de ces services sont recréés, avec de nouveaux ID, lorsque les périphériques mettent à jour les données d'inventaire.

1. Accédez à la liste *Services* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Services**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs services.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs programmes, puis sélectionnez Choisir une action > Supprimer.**
   - **Cliquez sur un nom de programme, puis dans la page** *Détails sur le programme de démarrage***, cliquez sur Supprimer.**
4. Cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Rédaction des règles d'inventaire personnalisé

Vous pouvez rédiger des règles d'inventaire personnalisé pour collecter des informations détaillées sur les éléments de l'inventaire.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du composant Inventaire, voir Gestion des applications dans la page Logiciels.

À propos des règles d'inventaire personnalisé

Les règles d'inventaire personnalisé permettent de capturer des informations personnalisées lors du processus de collecte de l'inventaire.

Les règles d'inventaire personnalisé sont utiles dans le cadre des opérations suivantes :

- Gestion des logiciels qui ne figurent pas dans la section *Ajout/Suppression de programmes* Windows.
- Gestion des versions logicielles avec la même entrée dans la section *Ajout/Suppression de programmes* Windows, notamment avec des informations *Version d'affichage* incorrectes ou incomplètes.
- Capture d'informations personnalisées à utiliser dans les rapports.
- Rédaction de règles de déploiement, de scripts et de rapports, basée sur la présence d'une application ou d'une valeur non signalée par l'agent KACE.

Pour plus d'informations, voir :

- Créer des règles d'inventaire personnalisé
- Types de règles d'inventaire personnalisé
- Implémentation des règles d'inventaire personnalisé
- Test des règles d'inventaire personnalisé

Types de règles d'inventaire personnalisé

Les règles d'inventaire personnalisé testent ou obtiennent la valeur des clés de registre ou d'autres éléments tels que entrées, programmes, fichiers, scripts, variables d'environnement, propriétés du système et résultat des commandes.

On distingue deux types de règles d'inventaire personnalisé :

- **Règles conditionnelles** : ces règles vérifient s'il existe des conditions sur les périphériques. Lorsqu'une règle retourne True, l'agent KACE consigne l'élément en tant que programme installé. Lorsque la règle retourne False, l'élément n'apparaît pas comme Programme installé.
- **Règles avec retour de valeur** : ces règles obtiennent des données provenant de périphériques. Si la valeur existe, l'agent KACE consigne l'élément en tant que programme installé et définit le *Champ d'inventaire personnalisé* correspondant.

Créer des règles d'inventaire personnalisé

Vous pouvez créer des applications personnalisées, ainsi que des règles d'inventaire personnalisé pour ces applications, afin de collecter des informations relatives aux applications auprès de périphériques infogérés.

1. Accédez à la page *Détails sur le logiciel* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur *Inventaire*, puis cliquez sur *Inventaire personnalisé*.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Donnez les informations générales : *Nom*, *Version*, *Éditeur*.

   Pour permettre la création des rapports adéquats en aval, saisissez ces informations de façon cohérente dans l'ensemble de l'inventaire des logiciels.
3. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Restreindre aux étiquettes	(Facultatif) Étiquette associée à l'élément.

Option	Description
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Systèmes d'exploitation pris en charge	Systèmes d'exploitation sur lesquels l'application s'exécute. Les applications ne sont déployées que sur les périphériques dont le système d'exploitation est sélectionné.

Règle d'inventaire personnalisé	(Facultatif) Règles d'inventaire personnalisé à appliquer à l'application. Les règles d'inventaire personnalisé permettent de détecter les applications et les autres éléments présents sur un périphérique et de capturer des informations en vue de la création de rapports.
	Ainsi, l'appliance vérifie d'abord si une application est présente sur un périphérique avant de déployer cette application. Dans certains cas, toutefois, les programmes installés ne sont pas enregistrés dans *Ajout/Suppression de programmes* ou dans les zones habituelles du Registre. Si tel est le cas, l'appliance ne sera peut-être pas en mesure de détecter la présence de l'application sans informations supplémentaires de la part de l'administrateur. Par conséquent, il se peut que l'appliance répète l'installation chaque fois que le périphérique se connecte. Les règles d'inventaire personnalisé permettent d'éviter cela.
	La règle suivante vérifie que la version de Network Associates VirusScan installée sur un périphérique est plus récente qu'une version donnée avant de la déployer :
	`RegistryValueGreaterThan(HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Network Associates\TVD\`
	
	`Network Associates\TVD\Shared Components\VirusScanEngine\4.0.xx,szDatVersion,4.0.44)`

4. En regard de *Télécharger et associer le fichier*, cliquez sur **Sélectionner un fichier** afin de rechercher un fichier, puis cliquez sur **Ouvrir** ou sur **Choisir**.

   Pour distribuer des applications au moyen d'installations infogérées ou de synchronisations de fichiers, vous devez associer les fichiers d'application à l'application.

5. Pour empêcher la copie du fichier sur des partages de réplication, sélectionnez **Ne pas répliquer le fichier associé**. Cette option est utile pour les fichiers volumineux, tels que les suites logicielles, que vous ne souhaitez pas voir installés par les utilisateurs depuis des partages de réplication.
6. **Facultatif** : sélectionnez une *Catégorie* et un *Niveau de menace* pour le logiciel.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

À propos des étiquettes

Obtention de valeurs depuis un périphérique (Champ d'inventaire personnalisé)

Utilisation des niveaux de menace du logiciel et des catégories

Implémentation des règles d'inventaire personnalisé

L'agent KACE reçoit de nouvelles règles d'inventaire personnalisé lors du premier inventaire des périphériques après la création des règles. Lors de ce premier inventaire, l'agent exécute les nouvelles règles et transmet les résultats à l'appliance.

L'agent exécute toutes les règles et tous les autres processus programmés pour cette session. Ainsi, une fois le périphérique inventorié, l'exécution de toutes les règles et autres processus peut prendre plusieurs minutes avant que l'agent ne consigne les résultats.

Après transmission des résultats par l'agent, la page des détails du périphérique affiche les résultats sous *Logiciel* dans *Programmes installés* et *Champs d'inventaire personnalisés*.

REMARQUE: les applications qui présentent des règles avec retour de valeur définissant un *Champ d'inventaire personnalisé* apparaissent également en tant que Programmes installés.

Si vous n'obtenez pas les résultats escomptés, vérifiez que le périphérique a été inventorié récemment. L'heure de l'inventaire apparaît dans le champ *Dernier inventaire* de la page des détails sur le périphérique.

Syntaxe des règles d'inventaire personnalisé

Utilisez la syntaxe correcte pour les noms de fonction et les arguments dans les règles d'inventaire personnalisé.

Les règles conditionnelles et avec retour de valeur utilisent la syntaxe suivante :

```
functionName(argument,argument,...)
```

Pour plus d'informations sur les fonctions et leurs arguments, reportez-vous aux références suivantes :

- Vérification des conditions (règles conditionnelles)
- Obtention de valeurs depuis un périphérique (Champ d'inventaire personnalisé)
- Mise en correspondance de noms de fichier avec des expressions standard

Syntaxe des fonctions

Entrez **functionName** suivi d'une parenthèse ouvrante, insérez les arguments, puis refermez la parenthèse. N'insérez aucun espace entre le nom de la fonction et la parenthèse ouvrante.

Syntaxe de l'argument

Entrez la syntaxe de l'**argument** pour toutes les règles (excepté `command` et `regex` (expression régulière)) comme suit :

- Séparez chaque argument par une virgule.
- N'insérez aucune autre virgule dans la chaîne que celles indiquées dans la section Virgules et parenthèses comme valeurs dans une règle.
- N'insérez aucun guillemet simple ou double.
- Les espaces avant ou après chaque argument sont ignorés.

Par exemple, les syntaxes suivantes sont identiques :

```
RegistryValueEquals(HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Mozilla\Mozilla Firefox, CurrentVersion, 78.0.2)
RegistryValueEquals(HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Mozilla\Mozilla Firefox,CurrentVersion,78.0.2)
```

Virgules et parenthèses comme valeurs dans une règle

Si vous devez utiliser une virgule, une parenthèse ouvrante ou une parenthèse fermante dans une règle, indiquez-les sous la forme {{comma}}, {{op}} et {{cp}}, respectivement.

- Dans les arguments où les virgules font partie de la valeur du paramètre, vous devez représenter ces dernières par la forme {{comma}}, sauf pour le dernier argument de la fonction.

Par exemple, si l'utilisateur veut tester une valeur de registre dont le nom de valeur est « **test,value** », il doit utiliser la forme de remplacement pour la virgule, car le nom de la valeur de registre n'est pas le dernier argument de la fonction Custom Inventory (CI).

`RegistryValueEquals(HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\TestSoft,` **test{{comma}}value**`, HelloWorld)`

Si l'utilisateur veut tester une valeur de registre où la valeur elle-même contient une virgule, il est inutile d'utiliser la forme de remplacement, car la valeur est le dernier argument de la fonction Custom Inventory. La fonction Custom Inventory suivante teste la valeur de registre HKLM\SOFTWARE\TestSoft\test1 et recherche si la valeur est égale à **2,4**.

`RegistryValueEquals(HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\TestSoft,test1,`**2,4**`)`

Si la fonction Custom Inventory contient uniquement un paramètre, elle prend tout ce qui est entre parenthèses comme valeur de l'argument. Dans ce cas, il est inutile de remplacer les virgules, car elles font partie de l'argument de la fonction Custom Inventory.

`ShellCommandTextReturn(`**wmic MEMORYCHIP get BankLabel,Capacity,description,manufacturer**`)`

- Une parenthèse ouvrante littérale sans correspondance doit être représentée par la forme **{{op}}**. Lorsque l'analyseur crée des jetons pour les arguments de la fonction, il compte le nombre de parenthèses ouvrantes et fermantes pour déterminer la fin de la fonction et de l'argument. Ainsi, des parenthèses ouvrantes littérales sans correspondance perturbent le comptage et provoquent une analyse incorrecte de la valeur de l'argument. Si une parenthèse ouvrante littérale est nécessaire dans la valeur de l'argument, elle doit être représentée par **{{op}}**.

  Par exemple, si l'utilisateur veut faire représenter la chaîne « **Hello (World** », la fonction CI doit être écrite comme suit :

  `ShellCommandTextReturn(echo` **Hello {{op}} World**`)`

- Les parenthèses fermantes littérales sans correspondance doivent être remplacées par la forme **{{cp}}**.

  Lorsque l'analyseur crée des jetons pour les arguments de la fonction, il compte le nombre de parenthèses ouvrantes et fermantes pour déterminer la fin de la fonction lorsqu'il rencontre les dernières parenthèses fermantes avec correspondance. Cependant, si la valeur de l'argument contient elle-même une parenthèse fermante sans correspondance, l'analyseur considérera à tort qu'il s'agit de la fin de la fonction et la valeur de l'argument sera tronquée prématurément.

  Si une parenthèse fermante littérale est nécessaire dans la valeur de l'argument, elle doit être représentée par **{{cp}}**.

  Par exemple, si l'utilisateur veut représenter la chaîne « **Hello) World** », la fonction CI doit être écrite comme suit :

  `ShellCommandTextReturn(echo` **Hello {{cp}} World**`)`

Vérification des conditions (règles conditionnelles)

Vous pouvez rédiger des règles d'inventaire personnalisé déterminant si une application est installée ou non (true/false).

Si vous utilisez une règle conditionnelle et qu'elle renvoie True, le nom d'affichage (Titre) de l'application personnalisée s'affiche dans la section *Logiciels : Programmes installés* de la page *Détails sur le périphérique*, dans la section *Inventaire*.

Les sections suivantes décrivent les règles testant les conditions :

- Référence concernant les règles conditionnelles
- Vérification de la présence d'une condition (règles de type Exists)
- Évaluation des paramètres du périphérique (règles de type Equals)
- Comparaison des valeurs des périphériques (règles GreaterThan et LessThan)
- Vérification de conditions multiples

Si la règle retourne False, l'application ne s'affiche pas dans la section *Programmes installés* des détails de l'inventaire du périphérique.

Tip: **CONSEIL:** les appareils où l'élément est installé sont répertoriés à la page *Inventaire* > *Inventaire personnalisé* > *Custom_item : Détails*.

Référence concernant les règles conditionnelles

Le tableau suivant présente les types de données pouvant être utilisés pour faire des comparaisons.

Types de données pris en charge pour les fonctions de comparaison

Règle conditionnelle	Types de données pris en charge pour les fonctions de comparaison `Equals`, `GreaterThan`, `LessThan`
`EnvironmentVariable`	DATE, NOMBRE, TEXTE
`FileInfo`	DATE, NOMBRE, TEXTE
`FilenamesMatchingRegex`	NOMBRE
`FileVersion`	TEXTE
`PlistValue`	NOMBRE, TEXTE
`ProductVersion`	TEXTE
`RegistryValue`	TEXTE

Le tableau suivant indique comment les comparaisons sont faites.

Réalisation des comparaisons

Type de données	Considérations
DATE	• Avant l'évaluation, les valeurs cibles sont analysées en tant que dates à l'aide des mêmes règles que celles de la classe PHP DateTime, puis elles sont normalisées selon le format suivant : `MM/JJ/AAAA HH:MM:SS` • La fonction d'horodatage de la base de données de l'appliance utilise le format 0 – 24 heures. • La fonction d'horodatage de la base de données de l'appliance indique l'heure UTC (temps universel coordonné), de manière à ce que l'heure soit normalisée sur tous les périphériques,

Type de données	Considérations
	indépendamment de leurs fuseaux horaires respectifs. • Si la valeur cible contient uniquement une date, une heure correspondant à minuit UTC est ajoutée.
NOMBRE	• Seuls les nombres entiers sont évalués. • Si une valeur cible contient tout autre caractère (lettres, signes de ponctuation, etc.), seuls les nombres qui précèdent la première valeur non numérique sont évalués. Par exemple, si la valeur cible est 52a1, seul 52 est évalué. • Seuls les nombres ne dépassant pas la valeur du plus grand nombre entier représentable sur 32 bits (2 147 483 647) sont pris en charge.
TEXTE	• Les valeurs sont évaluées mot pour mot, sans modification de formatage (comme cela peut être le cas avec les types de données DATE et NOMBRE). • Les chaînes de texte sont évaluées par ordre lexicographique. • Il est possible d'utiliser des virgules dans les chaînes évaluées ; il n'est donc pas nécessaire de recourir à des caractères de remplacement.

Le tableau suivant dresse la liste des règles conditionnelles pouvant être utilisées, avec des liens expliquant comment définir les arguments :

Référence concernant les règles conditionnelles

Syntaxe	Windows	RHEL	OS X	Description
`DirectoryExists (path)`	X	X	X	Recherche un répertoire dans le chemin spécifié sur le périphérique.
`FileExists (path)`	X	X	X	Recherche un fichier dans le chemin spécifié sur le périphérique (nom du fichier et extension inclus dans le chemin).
`FileVersionEqual (path, version)`	X			Vérifie que la propriété **Version** > **Version du fichier** du fichier spécifié dans le chemin correspond à la

Syntaxe	Windows	RHEL	OS X	Description
				valeur TEXTE que vous avez saisie.
`FileVersionLessThan (path, version)`	X			Vérifie que la propriété **Version** > **Version du fichier** du fichier spécifié en tant que chemin est inférieure à la valeur TEXTE que vous avez saisie.
`FileVersionGreaterThan (path, version)`	X			Vérifie que la propriété **Version** > **Version du fichier** du fichier spécifié est supérieure à la valeur TEXTE que vous avez saisie.
`ProductVersionEquals (path, version)`	X			Vérifie que la propriété **Version** > **Version du produit** de l'exécutable ou du fichier d'installation spécifié correspond à la valeur TEXTE que vous avez saisie.
`ProductVersionLessThan (path, version)`	X			Vérifie que la propriété **Version** > **Version du produit** de l'exécutable ou du fichier d'installation spécifié est inférieure à la valeur TEXTE que vous avez saisie.
`ProductVersionGreaterThan (path, version)`	X			Vérifie que la propriété **Version** > **Version du produit** de l'exécutable ou du fichier d'installation spécifié est supérieure à la valeur TEXTE que vous avez saisie.
`FileInfoGreaterThan (fullpath,`	X	X	X	Vérifie que la propriété **Informations**

Syntaxe	Windows	RHEL	OS X	Description
`attribute, type, value)`				**sur le fichier** de l'exécutable ou du fichier d'installation spécifié est supérieure à la valeur que vous avez saisie.
`FileInfoLessThan (fullpath, attribute, type, value)`	X	X	X	Vérifie que la propriété **Informations sur le fichier** de l'exécutable ou du fichier d'installation spécifié est inférieure à la valeur que vous avez saisie.
`FileInfoEquals (fullpath, attribute, type, value)`	X	X	X	Vérifie que l'attribut de l'exécutable ou du fichier d'installation spécifié correspond à la valeur que vous avez saisie.
`RegistryKeyExists (registryPath)`	X			Vérifie qu'une clé de registre existe.
`RegistryValueEquals (registryPath, valueName, value)`	X			Vérifie qu'une entrée de registre correspond exactement à la valeur que vous avez spécifiée. La valeur est comparée en tant que TEXTE.
`RegistryValueLessThan (registryPath, valueName, value)`	X			Vérifie que l'entrée de registre est inférieure à la valeur que vous avez spécifiée. La valeur correspond à un TEXTE.
`RegistryValueGreaterThan (registryPath, valueName, value)`	X			Vérifie que l'entrée de registre est supérieure à la valeur que vous avez spécifiée. La valeur correspond à un TEXTE.

Syntaxe	Windows	RHEL	OS X	Description
`EnvironmentalVariableExists (var)`	X	X	X	Vérifie qu'une variable d'environnement avec le nom spécifié existe.
`EnvironmentalVariableGreaterThan (var, type, value)`	X	X	X	Vérifie que la définition de variable d'environnement est supérieure à la valeur spécifiée. Les trois types sont valides : TEXTE, DATE (au format complet `dd/mm/yyyy hh:mm:ss`) et NOMBRE.
`EnvironmentalVariableLessThan (var, type, value)`	X	X	X	Vérifie que la définition de variable d'environnement est inférieure à la valeur spécifiée. Les trois types sont valides : TEXTE, DATE (au format complet `dd/mm/yyyy hh:mm:ss`) et NOMBRE.
`EnvironmentalVariableEquals (var, type, value)`	X	X	X	Vérifie que la définition de variable d'environnement correspond exactement à la valeur spécifiée. Les trois types sont valides : TEXTE, DATE (au format complet `dd/mm/yyyy hh:mm:ss`) et NOMBRE.
`PlistValueExists (fullpath, entry)`			X	Vérifie que la valeur désignée existe dans un fichier PLIST.
`PlistValueGreaterThan (fullpath, entry, type, value)`			X	Vérifie que la valeur désignée est un NOMBRE ou un TEXTE supérieur à

Syntaxe	Windows	RHEL	OS X	Description
				la valeur que vous avez saisie.
`PlistValueLessThan (fullpath, entry, type, value)`			X	Vérifie que la valeur désignée est un NOMBRE ou un TEXTE inférieur à la valeur que vous avez saisie.
`PlistValueEquals (fullpath, entry, type, value)`			X	Vérifie que la valeur désignée est un NOMBRE ou un TEXTE correspondant exactement à la valeur que vous avez saisie.

Pour plus d'informations sur les fonctions `Equals`, `GreaterThan` et `LessThan` pour `FilenamesMatchingRegex`, voir Référence concernant les règles avec expressions régulières.

Vérification de la présence d'une condition (règles de type Exists)

Les règles dont le nom se termine par **Exists** vérifient la présence d'un fichier, d'un répertoire, d'une clé de registre ou d'un autre élément. Si l'agent KACE identifie un élément sur le périphérique, la règle retourne True et l'élément s'affiche en tant que programme installé dans les détails de l'inventaire du périphérique.

Utilisez l'une des règles Exists suivantes :

- `DirectoryExists (path)`
- `FileExists (path)`
- `RegistryKeyExists (registryPath)`
- `EnvironmentalVariableExists (var)`
- `PlistValueExists (fullpath, entry)`
- `FilenameMatchingRegexExist (fullpath, regex)`

Exemple : recherche d'un répertoire (dossier)

L'exemple suivant permet de tester l'existence du répertoire Windows sur le périphérique :

```
DirectoryExists(C:\WINDOWS\)
```

Exemple : recherche d'un fichier

REMARQUE: l'exemple suivant permet de vérifier l'existence de l'exécutable du Bloc-notes sur le périphérique :

```
FileExists(C:\WINDOWS\notepad.exe)
```

Évaluation des paramètres du périphérique (règles de type Equals)

Les règles dont le nom se termine par **Equals** comparent la valeur définie sur le périphérique à celle que vous avez spécifiée dans la règle. Les règlent retournent True si les valeurs correspondent exactement.

Les règles utilisant des arguments avec des types de données fixes peuvent uniquement comparer des valeurs du même type.

Utilisez l'une des règles Equals suivantes :

- `FileVersionEquals (path, version)`
- `ProductVersionEquals (path, version)`
- `FileInfoEquals (fullpath, attribute, type, value)`
- `RegistryValueEquals (registryPath, valueName, value)`
- `EnvironmentalVariableEquals (var, type, value)`
- `PlistValueEquals (fullpath, entry, type, value)`
- `FilenameMatchingRegexEqual (fullpath, regex, value)`

Exemple : test du paramètre JAVA_HOME

Pour vérifier que le paramètre JAVA_HOME est C:\Program Files\Java\jdk1.6.0_02 :

```
EnvironmentVariableEquals(JAVA_HOME, TEXT, C:\Program Files\Java\jdk1.6.0_02)
```

Exemple : test du paramètre McAfee® Registry Entry

Pour vérifier que le paramètre utilise le même format que la date dans l'entrée :

```
RegistryValueEquals(HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\McAfee\AVEngine, AVDatDate, 2014/03/01)
```

Exemple : détection de Windows 7 Service Pack 1

Windows 7 Service Pack 1 s'affiche dans *Ajout/Suppression de programmes*, uniquement sur les périphériques initialement équipés de Windows 7, puis mis à niveau vers SP1. Pour cet élément, l'inventaire des applications par défaut n'indique pas les périphériques déjà équipés du SP1, car ils sont affiliés d'origine au niveau SP1.

Si vous utilisez l'appliance pour déployer Windows 7 Service Pack 1, créez la règle d'inventaire personnalisé suivante pour une application personnalisée :

```
RegistryValueEquals(HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\WindowsNT\
CurrentVersion,CSDVersion,Service Pack 2)
```

Vous pouvez ensuite exclure les périphériques sur lesquels cet élément est installé afin d'éviter que l'appliance ne tente de déployer SP2 vers des périphériques déjà à niveau (périphériques Windows 7 déjà mis à niveau et périphériques SP1 d'origine).

Comparaison des valeurs des périphériques (règles GreaterThan et LessThan)

Les fonctions dont le nom se termine par **GreaterThan** et **LessThan** comparent les valeurs indiquées dans le Table 24.

Utilisez l'une des règles GreaterThan et LessThan suivantes :

- `FileVersionGreaterThan (path, version)` et `FileVersionLessThan (path, version)`
- `ProductVersionGreaterThan (path, version)` et `ProductVersionLessThan (path, version)`
- `FileInfoGreaterThan (fullpath, attribute, type, value)` et `FileInfoLessThan (fullpath, attribute, type, value)`
- `RegistryValueGreaterThan (registryPath, valueName, value)` et `RegistryValueLessThan (registryPath, valueName, value)`
- `EnvironmentalVariableGreaterThan (var, type, value)` et `EnvironmentalVariableLessThan (var, type, value)`
- `PlistValueGreaterThan (fullpath, entry, type, value)` et `PlistValueLessThan (fullpath, entry, type, value)`
- `FilenameMatchingRegexGreaterThan (fullpath, regex, value)` et `FilenameMatchingRegexLessThan (fullpath, regex, value)`

Exemple : vérification consistant à s'assurer que la version du produit est supérieure

Pour vérifier que la version du produit est supérieure à une version spécifique :

```
ProductVersionGreaterThan(C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe, 78)
```

Pour vérifier que la version du produit est supérieure ou égale à un nombre donné, saisissez la règle suivante :

```
ProductVersionEquals(C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe, 78)
OR ProductVersionGreaterThan(C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe,
 78)
```

Exemple : vérification de la plage de la version du produit

Pour vérifier que la version du produit se trouve dans une plage donnée, combinez les règles LessThan et GreaterThan :

```
ProductVersionGreaterThan(C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe, 77)
 AND ProductVersionLessThan(C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe, 79)
```

IMPORTANT: n'entrez pas les règles sur des lignes distinctes. Séparez les règles uniquement par un espace. Si des règles sont entrées sur des lignes distinctes, la règle composée n'est pas valide.

Vérification de conditions multiples

Vous pouvez combiner des règles à l'aide des opérateurs ET et OU pour tester plusieurs conditions.

REMARQUE: l'utilisation des opérateurs ET et OU dans une même règle d'inventaire personnalisé n'est pas prise en charge. Définissez des applications distinctes.

L'association de règles conditionnelles produit les résultats suivants :

- Opérateur ET : toutes les règles doivent retourner True pour que les résultats retournent également True et enregistrent l'application en tant que programme installé.
- Opérateur OU : une seule règle doit retourner True pour que l'application soit enregistrée en tant que programme installé.

IMPORTANT: n'entrez pas les règles sur des lignes distinctes. Séparez les règles uniquement par un espace. Si des règles sont entrées sur des lignes distinctes, la règle composée n'est pas valide.

Vérification de conditions multiples True (ET)

Utilisez l'opérateur ET pour associer des règles conditionnelles dans le champ Inventaire personnalisé lorsque vous souhaitez enregistrer l'élément en tant que programme installé uniquement si toutes les règles retournent la mention True.

Dans le champ *Inventaire personnalisé*, associez les règles à l'aide de la syntaxe suivante :

```
Function
(arguments...
) ET Function
(arguments
) ET ...
```

Séparez chaque condition de l'opérateur par des espaces.

Exemple : vérification d'une clé de registre et comparaison de valeurs

Pour vérifier une clé de registre et une valeur d'entrée de registre sur un périphérique Windows, utilisez l'opérateur ET pour combiner les règles comme suit :

```
RegistryKeyExists(registryPath
) ET RegistryValueEquals(registryPath, valueName, value)
```

Vérification d'une condition True (OU)

Lorsque vous combinez des règles à l'aide de l'opérateur `OU`, si l'une des règles du *Champ Inventaire personnalisé* est True, l'application apparaît dans la liste *Programmes installés* du périphérique.

Dans le champ *Inventaire personnalisé*, associez les règles à l'aide de la syntaxe suivante :

```
Function
(arguments
) OU Function
(arguments
) OU ...
```

Séparez chaque fonction de l'opérateur par des espaces.

Exemple : vérification d'une valeur de registre

Pour vérifier qu'une entrée de registre correspond à une valeur ou à une autre :

```
RegistryValueEquals(registryPath, valueName, value) OU
RegistryValueEquals(registryPath, valueName, value)
```

Tip: **CONSEIL:** pour définir une plage, combinez les règles `RegistryValueGreaterThan` et `RegistryValueLessThan` avec l'opérateur `ET`.

Obtention de valeurs depuis un périphérique (Champ d'inventaire personnalisé)

Les règles se terminant par **ValueReturn** vous permettent de collecter des informations sur le périphérique. Vous pouvez utiliser ces règles pour collecter des informations que l'agent KACE ne collecte normalement pas.

Les valeurs obtenues sont définies avec le nom d'affichage (Titre) de l'application personnalisée. Cela apparaît sur la page *Détails sur le périphérique*, sous *Logiciel*, dans *Programmes installés* et *Champs d'inventaire personnalisés*.

Utilisez les valeurs du *Champ d'inventaire personnalisé* pour gérer les installations et distribuer les logiciels ainsi que les rapports, le filtre *Afficher par*, les critères de recherche de type étiquette dynamique ou tout autre processus pouvant être effectué avec un paramètre de détection automatique.

Sections traitées dans ce chapitre :

- Référence des règles avec retour de valeur
- Obtention des valeurs de la clé de registre
- Obtention du résultat d'une commande
- Obtention des valeurs PLIST
- Obtention de valeurs multiples

Référence des règles avec retour de valeur

Le tableau suivant répertorie toutes les règles avec retour de valeur disponibles pour définir un *champ d'inventaire personnalisé* :

Syntaxe	Windows	RHEL	OS X	Description
`RegistryValueReturn (registryPath, valueName, type)`	X			Retourne la valeur d'une entrée de registre et définit le type de données sur celui que vous avez spécifié.
`EnvironmentalVariableReturn (var,`	X	X	X	Retourne la valeur d'une variable

Syntaxe	Windows	RHEL	OS X	Description
`type)` Définitions des variables utilisateur ou d'environnement				d'environnement et définit le type de données sur celui que vous avez spécifié.
`FileInfoReturn (path, attribute, type)`	X	X	X	Retourne la valeur d'un attribut de fichier. Reportez-vous aux types valides dans Définition des arguments dans une règle.
`ShellCommandTextReturn (command)`	X	X	X	Retourne le résultat de la commande et définit le type de données sur TEXTE.
`ShellCommandDateReturn (command)`	X	X	X	Retourne le résultat de la commande et définit le type de données sur DATE.
`ShellCommandNumberReturn (command)`	X	X	X	Retourne le résultat de la commande et définit le type de données sur NOMBRE.
`PlistValueReturn (fullpath, entry, type)`			X	Retourne la valeur de la clé PLIST et définit le type de données sur TEXTE, NOMBRE ou DATE.

Obtention des valeurs concernant les informations sur le fichier

Vous pouvez définir le *champ d'inventaire personnalisé* sur l'un des attributs Informations sur le fichier Windows à l'aide de la règle `FileInfoReturn`.

Exemple : Obtention de la version de Mozilla Firefox

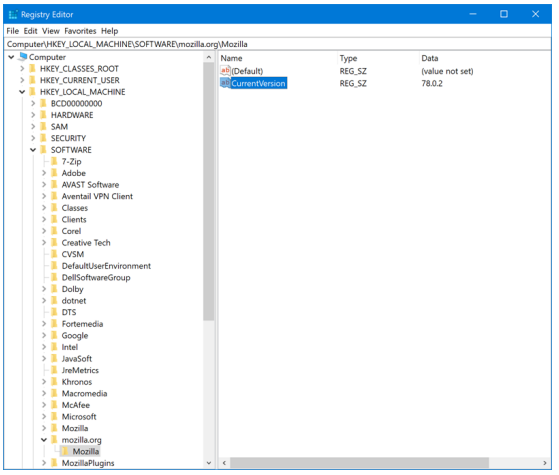
L'exemple suivant définit le *Champ d'inventaire personnalisé* pour la version du produit Mozilla Firefox sous la forme d'un NOMBRE :

Dans le *Champ d'inventaire personnalisé*, utilisez la syntaxe suivante :

```
FileInfoReturn(C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe,CurrentVersion,TEXT)
```

Obtention des valeurs de la clé de registre

Vous pouvez définir le *Champ d'inventaire personnalisé* sur une clé de registre en utilisant la règle `RegistryValueReturn`. Où `registryPath` (sur la gauche) correspond au chemin de l'entrée, tandis que `valueName` (sur la droite) correspond à la clé que vous souhaitez retourner.



Exemple : Obtention de la clé CurrentVersion Mozilla Firefox

Pour définir la clé de registre CurrentVersion en tant que *Champ d'inventaire personnalisé* :

```
RegistryValueReturn (HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Mozilla\Mozilla Firefox\CurrentVersion, TEXT
```

Obtention du résultat d'une commande

Les règles de commande permettent de définir le résultat d'une commande dans un *Champ d'inventaire personnalisé*. La commande est fonction de l'interpréteur de ligne de commande et du chemin de l'exécutable sur le périphérique.

Par exemple, sur les périphériques Windows, il est possible de saisir des commandes MS-DOS, mais pas des commandes UNIX de type Cygwin (sauf si Cygwin est installé et disponible dans le chemin par défaut pour tous les utilisateurs).

Utilisez l'une des règles suivantes pour définir le résultat de la commande dans un *Champ d'inventaire personnalisé* :

- `ShellCommandTextReturn (command)`
- `ShellCommandDateReturn (command)`
- `ShellCommandNumberReturn (command)`

Exemple : obtention de la durée d'activité sur Mac OS X

Pour définir la durée d'activité en tant que *Champ d'inventaire personnalisé* :

```
ShellCommandTextReturn(/usr/bin/uptime | sed -e 's/.*load averages://' | awk '{print $1}')
```

Obtention des valeurs PLIST

La règle `PlistValueReturn` permet de définir une liste de propriétés (ou PList) en tant que *Champ d'inventaire personnalisé*.

Exemple : obtention des paramètres régionaux du système

Pour distribuer les applications à l'aide des installations gérées en fonction de la langue du système, entrez la règle suivante pour obtenir le paramètre régional du périphérique, puis créez l'étiquette dynamique correspondante qui s'applique au périphérique, selon le code de langue indiqué par l'agent KACE dans le *Champ d'inventaire personnalisé* :

```
PlistValueReturn(~/Library/Preferences/GlobalPreferences.plist, AppleLocale, TEXT)
```

Obtention de valeurs multiples

Combinez les règles `ValueReturn` à l'aide de l'opérateur ET ou OU. La règle affiche l'application en tant que programme installé si l'une des valeurs n'est pas vide.

Les valeurs associées sont toutes définies dans le même *Champ d'inventaire personnalisé*, séparées par l'opérateur. Elles sont donc considérées techniquement comme du TEXTE aux fins de critères de recherches, filtres, rapports et autres processus de l'appliance.

Règles `ValueReturn` combinées par :

- Opérateur ET : toutes les valeurs sont consignées dans le *Champ d'inventaire personnalisé*.
- Opérateur OU : les valeurs correctes sont consignées dans le *Champ d'inventaire personnalisé*.

Dans le champ Inventaire personnalisé, associez les règles à l'aide de la syntaxe suivante :

```
Function(arguments...) ET Function(arguments) ET ...
```

Séparez chaque condition de l'opérateur par des espaces. Ne combinez pas les opérateurs ET et OU dans une même règle.

Mise en correspondance de noms de fichier avec des expressions standard

Les expressions standard permettent d'établir des correspondances entre un caractère ou une chaîne spécifiée et les noms de fichiers d'un répertoire donné.

Cette section décrit les expressions standard qui permettent de retrouver des noms de fichier selon des règles conditionnelles et avec retour de valeur.

REMARQUE: l'agent KACE propose uniquement des fonctions qui comparent les noms de fichier à l'aide d'expressions standard.

Compréhension des expressions régulières

Vous pouvez utiliser la syntaxe des expressions régulières pour retrouver des noms de fichier.

Tip: **CONSEIL:** pour plus d'informations sur la rédaction d'expressions régulières, consultez le site http://msdn.microsoft.com/en-us/library/az24scfc.aspx.

Le tableau ci-dessous présente la syntaxe des expressions régulières utilisées pour la recherche de noms de fichier :

Caractère	Description	Exemple d'expression	Fichiers cibles	Fichiers mis en correspondance
(toute chaîne)	L'utilisation de caractères non spéciaux permet uniquement de retrouver les noms de fichier contenant la chaîne en question.	`abc`	abcFile.xls Example.jpg File.doc Myabc.txt MyFile.abc	abcFile.xls Myabc.txt MyFile.abc
.	Le point remplace tout caractère unique. Saisi seul, il correspond à tous les fichiers.	`.`	abcFile.xls Example.jpg File.doc Myabc.txt MyFile.abc	abcFile.xls Example.jpg File.doc Myabc.txt MyFile.abc
\	La barre oblique inverse permet d'utiliser une forme de remplacement	`.*\.txt$`	abcFile.xls Example.jpg File.doc	Myabc.txt

Caractère	Description	Exemple d'expression	Fichiers cibles	Fichiers mis en correspondance
	pour un caractère spécial et de créer une référence à ce qui précède. Pour plus d'informations, rendez-vous sur http://rexegg.com/regex-capture.html.		Myabc.txt MyFile.abc	
^	L'accent circonflexe représente les caractères spécifiés au début du nom de fichier.	`^k`	install.exe kinstaller.exe runkbot.bat	kinstaller.exe
|	La barre verticale sépare une liste d'options à faire correspondre.	`run|install`	install.exe kinstaller.exe runkbot.bat	install.exe kinstaller.exe runkbot.bat
$	Le signe dollar représente les caractères spécifiés à la fin du nom de fichier.	`bat$`	install.exe kinstaller.exe runkbot.bat	runkbot.bat
?	Le point d'interrogation rend le caractère qui précède optionnel dans les résultats.	`\.log10?$`	a.log1 afile.txt3 app.log appconf.log11 mylog.log10	a.log1 mylog.log10
*	L'astérisque représente le caractère qui précède zéro ou plusieurs fois.	`\.log1*$`	a.log1 afile.txt3 app.log appconf.log11 mylog.log10	a.log1 app.log appconf.log11
+	Le signe plus représente le caractère qui précède une ou plusieurs fois.	`ap+.*\.log`	a.log1 afile.txt3 app.log appconf.log11 mylog.log10	app.log appconf.log11
[ ]	Les crochets délimitent une classe de caractères et représentent tout	`[123]`	a.log1 afile.txt3 app.log appconf.log11	a.log1 afile.txt3 appconf.log11 mylog.log10

Caractère	Description	Exemple d'expression	Fichiers cibles	Fichiers mis en correspondance
	caractère dans les crochets. Les règles sur les caractères spéciaux (classe de caractères) diffèrent des expressions régulières.		mylog.log10	
()	Les parenthèses délimitant des caractères créent une référence avec ce qui précède et représentent les caractères qui précèdent et/ou les caractères délimités. Pour plus d'informations, rendez-vous sur http://rexegg.com/regex-capture.html.	`(p)\1`	a.log1 afile.txt3 app.log appconf.log11 mylog.log10	app.log appconf.log11
{n}	Les accolades répètent le caractère qui précède **n** fois, où n est un entier supérieur ou égal à 1.	`{p}\.log$`	a.log1 afile.txt3 app.log appconf.log11 mylog.log10	app.log

Référence concernant les règles avec expressions régulières

La syntaxe des règles avec expressions régulières varie légèrement des autres règles s'appliquant aux fichiers. Par exemple, l'argument `fullpath` est une chaîne qui correspond au chemin complet vers l'emplacement d'un fichier, mais il n'inclut pas le nom du fichier. Le nom du fichier est indiqué sous forme d'argument distinct à l'aide d'une expression régulière.

Le tableau suivant fournit une liste des règles vous permettant d'utiliser les expressions régulières.

Syntaxe	Windows	RHEL	OS X	Description
`FilenamesMatchingRegexExist (fullpath,regex)`	X	X	X	True si le nom de l'un des fichiers du répertoire indiqué correspond à l'expression régulière que vous avez saisie.

Syntaxe	Windows	RHEL	OS X	Description
`FilenamesMatchingRegexGreaterThan (fullpath,regex,value)`	X	X	X	True si le nombre de fichiers correspondant est supérieur à la valeur indiquée.
`FilenamesMatchingRegexLessThan (fullpath,regex,value)`	X	X	X	True si le nombre de fichiers correspondant est inférieur à la valeur indiquée.
`FilenamesMatchingRegexEqual (fullpath,regex,value)`	X	X	X	True si le nombre de fichiers correspondant est identique à la valeur indiquée.
`FilenamesMatchingRegexReturn (fullpath,regex,type)`	X	X	X	Définit le champ d'inventaire personnalisé sur les noms de fichier qui correspondent (chemin compris).

Définition des arguments dans une règle

Vous pouvez définir des arguments dans les règles d'inventaire personnalisé pour rechercher des chemins d'accès, des fichiers, des clés de registre, des entrées de registre, des informations de version, des variables d'environnement et d'autres attributs.

Pour connaître la syntaxe des règles, reportez-vous aux tableaux dans Vérification des conditions (règles conditionnelles), Obtention de valeurs depuis un périphérique (Champ d'inventaire personnalisé) et Mise en correspondance de noms de fichier avec des expressions standard.

Recherche d'un chemin ou d'un fichier

`path` et `fullpath` sont des chaînes qui spécifient le chemin complet d'un répertoire ou d'un fichier sur le périphérique. Exemple :

```
C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe
```

L'agent KACE détecte le répertoire ou le fichier, puis procède au test spécifique.

Recherche d'une entrée ou d'une clé de registre

`registryPath` permet d'obtenir le chemin complet vers une clé de registre dans le registre. Exemple :

```
HKEY_LOCAL_MACHINE/application/kace
```

Définition d'une version

`version` correspond à un nombre entier (type TEXTE) que l'agent KACE compare à la version de l'élément testé sur le périphérique.

Par exemple, le test `FileVersionGreaterThan` retourne True si la valeur indiquée est supérieure au numéro de version du fichier ou du dossier. Sinon, il retourne False.

Pour tester une plage, combinez une règle LessThan à une règle GreaterThan comme suit :

```
FileVersionGreaterThan(C:\Program Files\Adobe\Acrobat\7.0\Acrobat\Acrobat.exe, 6.99)
ET FileVersionLessThan(C:\Program Files\Adobe\Acrobat\7.0\
Acrobat\Acrobat.exe, 8.00)
```

Définitions des variables utilisateur ou d'environnement

`var` est une chaîne qui correspond au nom réel de la variable d'environnement dans le périphérique.

Par exemple, pour tester si la variable du répertoire Program Files est correctement définie :

```
EnvironmentVariableEquals(ProgramFiles, TEXT,
C:\Program Files)
```

Définition d'un attribut de fichier

`attribute` correspond à une propriété du système, à une propriété de fichier ou de dossier, ou encore à une propriété attribuée par un agent KACE sur le périphérique. L'appliance propose des types d'arguments dépendants du système d'exploitation.

Utilisation d'attributs pour fichiers Windows

Vous pouvez utiliser les fonctions `FileInfoGreaterThan`, `FileInfoLessThan` et `FileInfoEquals` pour tester la propriété d'un fichier sur Windows à l'aide de la syntaxe suivante :

```
FunctionName (fullpath, attribute, type, value)
```

Le tableau suivant présente les attributs pris en charge par Windows.

Attribut	Type	Description
AccessedDate	DATE	Date et heure du dernier accès au fichier.
Comments	TEXTE	Informations supplémentaires fournies aux fins de diagnostic.
CompanyName	TEXTE	Nom de l'entreprise ayant créé le fichier.
CreatedDate	DATE	Heure de création du fichier.
FileBuildPart	NOMBRE	Troisième position dans une version de fichier. Exemple : dans 1.2.3, 3=Build.
FileDescription	TEXTE	Description du fichier pour la page Détails des propriétés du fichier de Windows.
FileMajorPart	NOMBRE	Première position dans une version de fichier. Exemple : dans 1.2.3, 1=Major.
FileMinorPart	NOMBRE	Deuxième position dans une version de fichier. Exemple : dans 1.2.3, 2=Minor.

Attribut	Type	Description
FileName	TEXTE	Nom actuel du fichier. Voir également FileExists.
FilePrivatePart	NOMBRE	Quatrième position dans une version de fichier. Exemple : dans 1.2.3.4, 4=Private.
FileVersion	TEXTE	Version complète du fichier dans la page Détails des propriétés du fichier. Voir également FileVersionEquals, FileVersionGreaterThan et FileVersionLessThan.
InternalName	TEXTE	Nom interne du fichier (le cas échéant), tel que le nom du composant. Si le fichier ne comporte pas de nom interne, celui-ci correspond au nom de fichier d'origine, sans extension.
Langue	TEXTE	Code de langue, affiche le nom correspondant dans la page Détails des propriétés du fichier.
LegalCopyright	TEXTE	Note de copyright s'appliquant au fichier.
LegalTrademarks	TEXTE	Marques commerciales et marques déposées s'appliquant au fichier.
ModifiedDate	DATE	Date et heure de la dernière modification du fichier.
OriginalFilename	TEXTE	Nom complet du fichier tel qu'initialement attribué ou installé sur le périphérique.
PrivateBuild	TEXTE	Informations sur la version du fichier.
ProductBuildPart	NOMBRE	Troisième position dans une version de produit. Exemple : dans 1.2.3, 3=Build.
ProductMajorPart	NOMBRE	Première position dans une version de produit. Exemple : dans 1.2.3, 1=Major.

Attribut	Type	Description
ProductMinorPart	NOMBRE	Deuxième position dans une version de produit. Exemple : dans 1.2.3, 2=Minor.
ProductName	TEXTE	Chaîne correspondant au nom du produit dans les propriétés Windows.
ProductPrivatePart	NOMBRE	Quatrième position dans une version de produit. Exemple : dans 1.2.3.4, 4=Private.
ProductVersion	TEXTE	Version complète du produit. Voir également ProductVersionEquals, ProductVersionGreaterThan et ProductVersionLessThan.
SpecialBuild	TEXTE	Informations supplémentaires sur le build.

Test des attributs de fichier Linux et Mac

Sur les périphériques Linux et Mac, vous pouvez utiliser les arguments suivants pour tester les attributs de fichier :

Attribut	Type	Description
access_time	DATE	Date et heure du dernier accès au fichier par l'utilisateur ou le système
block_size	NOMBRE	Longueur de bloc du fichier
blocks	NOMBRE	Nombre de blocs utilisés par le fichier
creation_time	DATE	Date et heure de création du fichier
device_number	NOMBRE	Numéro d'identification du périphérique (disque) contenant le fichier
group	TEXTE	Nom de groupe du propriétaire du fichier
inode	NOMBRE	Numéro de l'inode du fichier
modification_time	DATE	Date et heure de la dernière modification et de son enregistrement

Attribut	Type	Description
number_links	NOMBRE	Nombre de liens physiques vers le fichier
owner	TEXTE	Nom d'utilisateur de la personne propriétaire du fichier
size	NOMBRE	Taille du fichier

Définition du type de données

`type` identifie le type de données que vous testez ou retournez.

L'agent KACE prend en charge les types suivants :

- `TEXTE` est une chaîne. Valide uniquement pour les règles conditionnelles correspondant parfaitement, telles que Equals. Pour les règles avec retour de valeur, cela définit le type de *Champ d'inventaire personnalisé* sur une chaîne et limite donc les critères de recherche et les filtres aux opérateurs correspondants.
- `NOMBRE` est un nombre entier. Valide quelles que soient les règles conditionnelles, cela permet d'indiquer un nombre entier à des fins de comparaison.
- `DATE`, qui doit être au format `MM/jj/aaaa HH:mm:ss`. Par exemple : `09/28/2006 05:03:51`. L'heure est requise. Par exemple, lors d'une comparaison de type GreaterThan, vous devez au minimum définir l'heure sur 00:00:00.

Définition des valeurs à tester

En général, `value` fait suite au `type`, sauf dans le cas d'une règle où le type de donnée est connu telle que dans une règle de version. La valeur définie doit correspondre au type. Voir Définition du type de données.

Définition du nom d'une entrée de registre (Windows uniquement)

`valueName` est une chaîne qui correspond au nom de l'entrée de registre à tester. À utiliser uniquement dans les tests de registre pour les périphériques Windows.

Définition d'une clé PLIST (Mac uniquement)

`entry` est un NOMBRE, du TEXTE ou une DATE qui correspond à une clé dans un fichier PLIST sur un périphérique Mac OS X. Si la clé recherchée est contenue dans un tableau/dictionnaire du fichier PLIST, elle peut être référencée en spécifiant le nom/nombre entier du tableau/dictionnaire, avec un point-virgule de délimitation, puis le nom/nombre entier de la clé (**dictionary**:**key**) dans l'argument entry.

Exemples d'arguments :

- La clé **Item 0**, dans le tableau **PackageGroups**, est référencée en utilisant l'argument `PackageGroups:0`.
- La clé **contentType**, dans le dictionnaire **Item 102**, est référencée en utilisant l'argument `102:contentType`.

Utilisation d'une expression régulière

`regex` désigne une expression régulière permettant de retrouver un nom de fichier selon une règle conditionnelle ou avec retour de valeur. Pour plus d'informations, voir Mise en correspondance de noms de fichier avec des expressions standard.

Définition des commandes

Les fonctions ShellCommand permettent de définir la `commande` à exécuter sur le périphérique. Les instructions de rédaction des arguments dans une règle ne s'appliquent pas aux commandes. Toutefois, si une commande comporte un espace après une parenthèse ouvrante ou immédiatement avant une parenthèse fermante, il est supprimé.

Test des règles d'inventaire personnalisé

Pour tester les règles d’inventaire personnalisé, vous pouvez exécuter une commande d’inventaire sur un périphérique géré par l’agent KACE. Cela vous permet de déboguer les règles d'inventaire personnalisé sans exécuter le processus d'inventaire dans son intégralité.

1. Ouvrez une invite de commande sur un périphérique sur lequel l’agent KACE est installé.
2. Entrez la commande suivante : `kdeploy -custominventory`

   L’agent contacte l’appliance et effectue l’inventaire personnalisé. Les requêtes et les valeurs renvoyées s'affichent.

Déploiement de packages sur des périphériques infogérés

Vous pouvez déployer des packages sur des périphériques gérés dans le but d'installer des logiciels à distance à l'aide de l'appliance.

Distribution de logiciels et utilisation de la fonction Wake-on-LAN

L'appliance vous permet de distribuer des applications, des mises à jour et des fichiers sur des périphériques gérés. Vous pouvez par ailleurs utiliser Wake-on-LAN pour mettre des périphériques sous tension à distance.

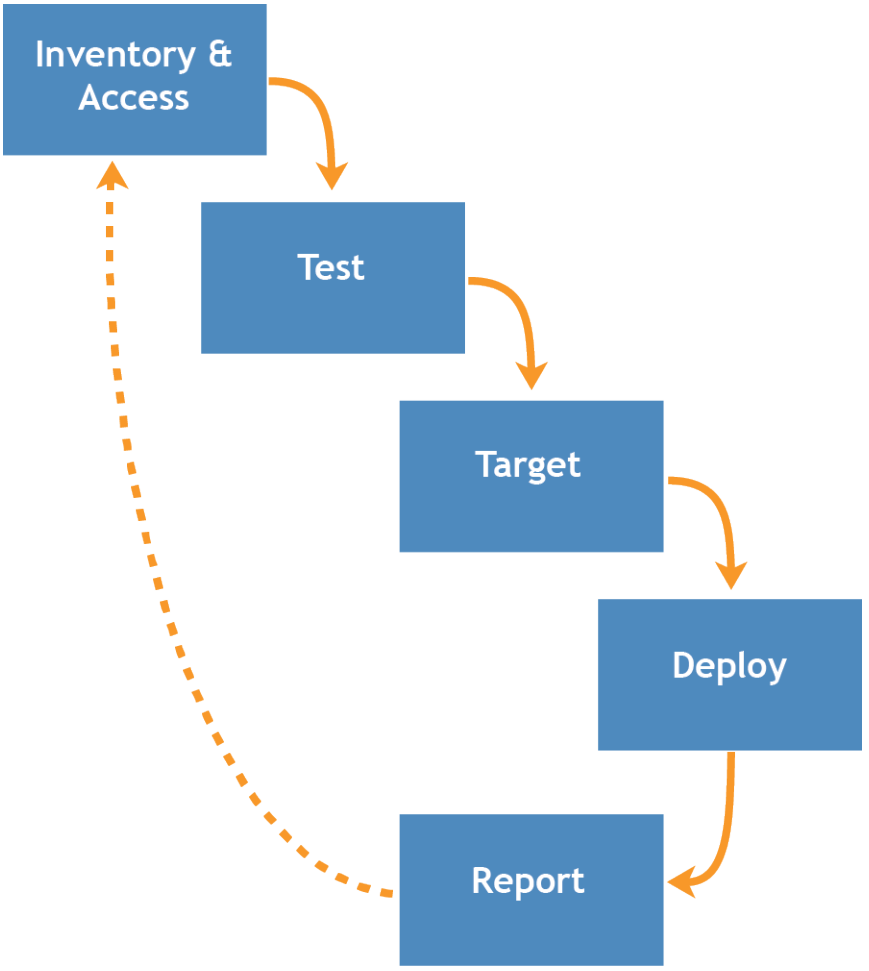
À propos de la distribution des logiciels

Les logiciels peuvent être distribués sur des périphériques Windows, Mac et Linux gérés par un agent à partir de l'appliance.

Tip: **CONSEIL:** la distribution de logiciels n'est disponible que pour les éléments de la page *Logiciels* et pour les périphériques gérés par l'agent uniquement. Elle n'est pas disponible pour les éléments de la page *Catalogue de logiciels*, le logiciel Microsoft Application Virtualization (App-V) ou les périphériques sans agent.

La figure propose un exemple détaillé de processus de distribution des logiciels. Vous pouvez modifier ce processus selon vos besoins.

Procédure de distribution des logiciels



À propos des tests appliqués à la distribution de logiciels

Avant de distribuer des logiciels à grande échelle sur des périphériques infogérés, testez le déploiement sur un petit groupe représentatif de périphériques afin de vérifier si le package est compatible avec les systèmes d'exploitation cibles et les autres applications.

Lorsque l'appliance distribue un logiciel sur des périphériques infogérés, elle vérifie que le package est bien adapté au périphérique ou au système d'exploitation concerné. En revanche, elle n'est pas en mesure d'évaluer la compatibilité du logiciel avec les autres logiciels du périphérique. C'est pour cette raison que vous devez développer un processus permettant de tester tous les déploiements.

Vous pouvez, par exemple, créer un groupe de test, en dotant les périphériques utilisés pour ces tests d'une étiquette. En vous basant sur cette étiquette, vous pouvez ensuite déployer l'application requise sur le groupe de test avant de l'installer sur les autres périphériques. Vous pouvez ainsi vérifier plus facilement la compatibilité de l'application avec le système d'exploitation et les autres applications installées sur les ordinateurs de votre groupe de test. Pour plus d'informations sur l'étiquetage de périphériques, voir le chapitre Ajouter ou modifier des étiquettes manuelles.

Cette section porte principalement sur les phases Test, Cible et Déploiement du processus. Pour plus d'informations sur la gestion de l'inventaire, voir le chapitre Gestion des applications dans la page Logiciels.

Suivi des modifications apportées aux paramètres de distribution

Si les abonnements de l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher les détails concernant les modifications apportées aux paramètres, actifs et objets.

Ces informations incluent la date à laquelle la modification a eu lieu et l'utilisateur à l'origine de la modification (ce qui peut être pratique lors d'un dépannage). Voir À propos des paramètres d'historique.

Types de packages de distribution

Les packages peuvent être distribués sur des périphériques infogérés en tant qu'installations infogérées, synchronisations de fichiers, packages de console utilisateur et programmes d'installation MSI.

- **Installations infogérées** : packages d'installation configurés pour être exécutés en mode silencieux ou avec l'intervention de l'utilisateur. Les installations infogérées comprennent des paramètres de lignes de commande, d'installation et de désinstallation. Voir Utilisation des installations infogérées.
- **Synchronisations de fichiers** : méthode de distribution de fichiers à des périphériques infogérés. À la différence des installations infogérées, les synchronisations de fichiers distribuent uniquement les fichiers, elles ne les installent pas. Voir Créer et utiliser la synchronisation de fichiers.
- **Packages de console utilisateur** : packages d'installation contenant les pilotes d'imprimante et d'autres applications distribuées via la console utilisateur. Voir À propos du Service Desk.
- **MSI Installer template (modèle de programme d'installation MSI)** : utilitaire dédié à la création de stratégies et à la définition d'arguments de ligne de commande élémentaires permettant d'exécuter des programmes d'installation Windows MSI. Voir .

Association d'actifs numériques à des applications et sélection des systèmes d'exploitation pris en charge

Pour distribuer des applications vers des périphériques gérés à l’aide d’installations gérées ou de téléchargements de la **Console utilisateur**, vous devez associer les actifs numériques appropriés à des applications. Les actifs numériques sont les fichiers qui sont nécessaires au déploiement, tels que les programmes d'installation. En outre, vous devez sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge pour l'application. Vous pouvez effectuer ces tâches sur la page *Détails sur le logiciel*.

Cette règle s'applique même dans les cas suivants :

- Vous voulez envoyer une commande plutôt qu'un fichier d'installation ou un fichier numérique vers des périphériques.
- Vous redirigez les agents KACE installés sur les périphériques gérés de sorte qu’ils récupèrent la ressource multimédia (fichiers EXE ou MSI, par exemple) à partir d’un autre emplacement de téléchargement.

Voir Associer des actifs numériques à des applications et sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge.

Distribution de packages à partir de l'appliance

Les packages distribués à partir de l'appliance sont déployés sur les périphériques infogérés si l'élément d'inventaire est destiné à être exécuté sur le système d'exploitation du périphérique en question.

Par exemple, si l'élément d'inventaire est conçu uniquement pour Windows 7, il n'est pas déployé sur les périphériques fonctionnant sous Windows 8.

Par ailleurs, les packages sont seulement déployés sur les périphériques qui répondent aux exigences d'étiquetage. Par exemple, si le package est configuré pour se déployer sur une étiquette appelée *Bureau A*, le package n'est pas déployé sur les périphériques qui ne sont pas étiquetés *Bureau A*. Lorsque l'appliance crée un élément d'inventaire des applications, elle n'enregistre que les systèmes d'exploitation sur lesquels l'élément a été installé dans l'enregistrement des détails d'inventaire.

Pour déployer des installations infogérées, vous devez sélectionner une option d'exécution et une fenêtre de déploiement. Voir Utilisation des installations infogérées.

Distribution des packages à partir d'autres emplacements de téléchargement et des partages de réplication

Vous pouvez distribuer des packages à partir d'autres emplacements de téléchargement et des partages de réplication.

Cette distribution est utile lorsque :

- Vous avez des sites distants disposant d'une bande passante limitée, qui rend problématique l'accès à l'appliance.
- Vous voulez éviter de stocker des packages de distribution volumineux sur l'appliance.

À propos des autres emplacements de téléchargement

Les autres emplacements de téléchargement sont des périphériques infogérés hébergeant les fichiers nécessaires pour distribuer les logiciels à partir de l'appliance vers d'autres périphériques infogérés.

L'autre emplacement de téléchargement peut être un emplacement réseau contenant tous les fichiers requis pour installer une application donnée. Vous pouvez distribuer des packages à partir d'autres emplacements de téléchargement, y compris une adresse UNC ou une source DFS. Les protocoles CIFS et SMB, les serveurs Samba et les appliances serveurs de fichiers sont pris en charge. Vous spécifiez l'emplacement lorsque vous créez une installation infogérée.

Voir Associer des actifs numériques à des applications et sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge.

À propos des partages de réplication

Les partages de réplication sont des périphériques conservant des copies des fichiers de distribution. Ils présentent un grand intérêt si vous disposez de périphériques infogérés déployés sur différents sites.

Par exemple, le partage de réplication permet à un périphérique à New York de télécharger les fichiers d’un autre périphérique qui se trouve au sein des mêmes locaux plutôt que télécharger ces fichiers à partir d’une appliance située à Los Angeles. Un partage de réplication est une réplication totale des actifs numériques et est infogéré automatiquement par l'appliance. À chaque fois qu'un partage de réplication est spécifié pour une étiquette, les périphériques de cette étiquette accèdent au partage de réplication pour obtenir les fichiers.

L’agent KACE recherche toujours les fichiers de distribution sur l’appliance si aucun partage de réplication n’est spécifié pour une étiquette appliquée à un périphérique. Si l’appliance utilise plusieurs partages de réplication, l’agent effectue une sélection aléatoire.

Voir Utilisation des partages de réplication.

Distribution d'applications sur des périphériques Mac OS X

L'appliance offre différentes méthodes pour distribuer des applications, des mises à jour et des fichiers sur vos périphériques Mac OS X.

À propos des programmes d'installation et des packages normaux

Sur la plate-forme Mac OS X, il existe un programme d'installation universel portant l'extension de fichier habituelle PKG. Vous ne pouvez pas télécharger directement des fichiers PKG, car ceux-ci se composent de répertoires de bas niveau et les navigateurs Web ne prennent pas en charge le transfert de répertoires complets.

Les packages standard (APP) qui peuvent être installés en les faisant glisser sur le dossier *Applications* sur Mac ne nécessitent pas de programmes d'installation. Toutefois, à l'instar des packages d'installation, ces packages doivent être archivés, car ils se composent de répertoires de bas niveau.

Vous pouvez archiver des programmes d'installation en même temps que des applications normales. L'appliance exécute d'abord les programmes d'installation, puis copie les applications dans le dossier *Applications*.

Déploiements de packages pris en charge sous Mac OS X

Les déploiements de packages pris en charge portent les extensions PKG, APP, DMG, ZIP, TGZ et TAR.GZ.

Si vous empaquetez le fichier sous forme d'image disque, l'appliance monte et démonte cette dernière de façon silencieuse. Cette section fournit des exemples pour chaque type de déploiement. Dans tous ces exemples, vous devez avoir déjà transféré le fichier sur l'appliance avant de commencer à créer le package d'installation infogérée. Quest vous recommande d'installer l'application sur un périphérique de test. Lorsque l’agent KACE se connecte à l’appliance, cette dernière crée un élément d’inventaire ainsi qu’un module d’installation gérée pour l’application.

Utilisation des installations infogérées

Les installations infogérées constituent le principal mécanisme pour déployer ou désinstaller des applications sur des périphériques infogérés. Chaque installation infogérée décrit un titre et une version d'application spécifiques à installer ou à désinstaller, y compris les commandes d'installation, les fichiers d'installation et les périphériques cibles (identifiés par le biais d'une étiquette).

Les installations gérées sont toujours réalisées en même temps que le téléchargement des données d’inventaire des périphériques gérés vers l’appliance. Ainsi, avant d’effectuer une installation, l’appliance s’assure que l’installation est réellement nécessaire. Les packages d'installation peuvent être configurés pour s'exécuter en mode silencieux ou avec l'intervention de l'utilisateur. Les installations infogérées peuvent inclure des paramètres de lignes de commande, d'installation et de désinstallation.

Les installations gérées nécessitent une connexion réseau active à l’appliance. Si la connexion est interrompue au cours d’une installation, le processus se poursuit lorsque l’agent se reconnecte.

Sous Windows, les déploiements de packages d'installation infogérée les plus courants portent les extensions MSI, EXE et ZIP.

Les déploiements de packages pris en charge sur des périphériques Linux portent les extensions RPM, ZIP, BIN, TGZ et TAR.GZ.

Ajout d'applications à l'inventaire

Avant de créer une installation infogérée, les fichiers à déployer doivent être associés à une application de la page *Logiciels*. Si l'application ne figure pas encore sur la page *Logiciels*, vous pouvez l'y ajouter.

Pour ajouter une application ne figurant pas sur la page *Logiciels*, vous pouvez procéder comme suit :

- Installez l'application sur un périphérique infogéré, puis demandez une mise à jour de l'inventaire à partir du périphérique. Voir Application forcée des mises à jour de l'inventaire.
- Ajoutez manuellement l'application à l'inventaire. Voir Ajouter manuellement des applications à l'inventaire de la page Logiciels.

CAU **MISE EN GARDE: si le nom complet de l'élément d'inventaire d'application ne correspond pas exactement au nom sous lequel l'application est enregistrée dans** *Ajout/Suppression de programmes*, **l'appliance peut essayer de déployer un package à plusieurs reprises, même si ce dernier est déjà répertorié dans la liste. Pour résoudre ce problème, ajoutez l'application à la liste de l'inventaire de la page** *Logiciels*, **puis utilisez le nom de l'application enregistré dans l'installation infogérée.**

À propos de la création d'installations infogérées

Vous pouvez créer des installations infogérées pour des éléments qui figurent sur la page *Logiciels*.

Voir :

- Création d'installations infogérées pour les périphériques Windows
- Créer des installations gérées pour les périphériques macOS X
- Création d'installations infogérées pour les fichiers RPM
- Création d'installations infogérées pour les fichiers TAR.GZ
- Création d'installations infogérées pour les fichiers ZIP

Pour créer des packages configurés différemment, par exemple en termes de paramètres, d'étiquettes ou de définitions de déploiement, vous pouvez créer plusieurs packages de distribution pour un même élément d'inventaire. Cependant, l'installation infogérée ne peut pas être vérifiée par rapport à plusieurs éléments d'inventaire, car elle vérifie l'existence d'un seul élément d'inventaire.

Dans tous ces exemples, vous devez transférer le fichier sur l'appliance avant de commencer à créer le package d'installation infogérée. Quest recommande d'installer l'application sur un périphérique de test, d'attendre que l'agent KACE se connecte à l'appliance et crée un élément d'inventaire pour l'application, puis de créer le module d'installation gérée à partir de l'application.

REMARQUE: le déploiement de l'agent est abordé dans Provisionnement de l'agent KACE. Pour plus d'informations sur la mise à jour d'une version existante de l'agent, voir Télécharger manuellement les mises à jour de l'agent.

À propos des paramètres d'installation

Vous pouvez ajouter des paramètres d'installation aux définitions de package utilisées pour distribuer et installer des applications sur les périphériques infogérés.

Dans le cadre du déploiement d'applications, les définitions empaquetées peuvent contenir des fichiers MSI, EXE, ZIP et d'autres types de fichiers. Si un administrateur installe le fichier sur un périphérique local, en exécutant un fichier unique, un fichier BAT ou un script VBScript, le package peut être installé à distance par l'appliance.

Pour simplifier le processus de distribution et d'installation, la définition de package peut également contenir des paramètres qui sont transmis au programme d'installation au moment de l'exécution sur le périphérique local. Par exemple, vous pouvez utiliser des paramètres pour personnaliser l'installation pour empêcher un redémarrage automatique.

Identifier des paramètres pris en charge par les fichiers d'installation

Vous pouvez afficher les paramètres pris en charge par les fichiers du programme d'installation à partir de la ligne de commande Windows.

1. Ouvrez une invite de commande.
2. Accédez au répertoire contenant le programme d'installation cible :

Par exemple : `c:\...\adobe.exe`

3. Tapez **nom_fichier** `/?`

   Par exemple : `Adobe.exe /?`

   Si ce package prend en charge des paramètres, ceux-ci s'affichent. Exemple : `/quiet, /norestart`.

4. Utilisez les définitions de paramètres indiquées pour mettre à jour votre définition de package.

Pour plus d'informations, consultez la documentation de l'éditeur de l'application.

Création d'installations infogérées pour les périphériques Windows

Vous pouvez créer des installations infogérées en vue de déployer des logiciels sur des périphériques Windows infogérés par un agent.

Lorsque vous créez une installation infogérée pour la plate-forme Windows, vous pouvez indiquer si vous souhaitez afficher des messages aux utilisateurs avant et après l'installation. Vous pouvez également indiquer si vous souhaitez déployer le package lorsque l'utilisateur est connecté ou non, et limiter le déploiement à une étiquette spécifique.

Pour obtenir des informations détaillées sur la création d'une installation infogérée pour un fichier MSI, EXE ou ZIP, voir Exemples de déploiements courants sous Windows.

Pour distribuer des applications sur les périphériques infogérés, vous devez associer les actifs numériques, qui sont les fichiers requis pour l'installation, à des applications. En outre, vous devez sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge pour les applications. Voir Associer des actifs numériques à des applications et sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge.

1. Accédez à la page *Détails sur l'installation infogérée* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Distribution**, puis sur **Installations infogérées**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Dans l'onglet *Configurer*, entrez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Nom qui identifie l'installation infogérée. Ce nom apparaît sur la page *Installations infogérées*.
Exécution	Paramètre de déploiement du package. Les options sont : • **Désactivé(s)** : ne pas déployer le package. • **À tout moment** : déployez le package à la prochaine occasion, comme lors du prochain envoi de données d'inventaire à l'appliance par l'agent KACE. • **Au démarrage** : déployer le package au prochain démarrage du périphérique.

Option	Description
	REMARQUE: si un paramètre Active Directory ou un objet de stratégie de groupe du périphérique a pour effet d'afficher un message exigeant un accusé de réception à l'ouverture d'une session, les packages ne sont pas déployés et les scripts ne s'exécutent pas tant que l'utilisateur n'accuse pas réception du message. • **Après la connexion** : déployer le package après connexion de l'utilisateur, mais avant le chargement du bureau. • **Avec l'utilisateur connecté** : déployer le package au cours de la connexion. • **Avec l'utilisateur déconnecté** : déployer le package à condition que le périphérique soit en cours d'exécution et que l'utilisateur soit déconnecté.
Inventaire	Indiquez si vous souhaitez déployer le logiciel titre à partir du **Logiciel catalogué** ou de tous les **Logiciels** en sélectionnant l'une de ces options. • Pour rechercher un titre spécifique, commencez par saisir son nom dans le champ *Logiciel* ou *Logiciel catalogué*. **REMARQUE: Récupération des licences logicielles inutilisées uniquement.** Le nom du logiciel que vous souhaitez désinstaller s'affiche par défaut dans ce champ. Pour plus d'informations, voir Récupération des licences logicielles inutilisées. • Si vous souhaitez afficher uniquement le logiciel qui a un ou plusieurs fichiers associés, sélectionnez **N'afficher que des logiciels avec un fichier associé**.
Fichier associé	Un titre de logiciel et de logiciel catalogué peut avoir un ou plusieurs fichiers joints, selon les besoins. Indiquez si vous souhaitez sélectionner un fichier spécifique associé au titre du logiciel sélectionné. • **Choisir un fichier associé** : sélectionnez cette option si vous souhaitez associer un fichier. Vous pouvez sélectionner un fichier dans la liste. Si vous connaissez le nom de fichier, commencez par le saisir dans la boîte, et sélectionnez-le dans les entrées disponibles de la liste. • **Ne pas associer le fichier** : sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas associer de fichier.

Option	Description
Autre emplacement	Spécifiez un emplacement à partir duquel vous pouvez télécharger des fichiers pour une installation infogérée spécifique. **Chemin** : saisissez l'emplacement où l'agent KACE peut récupérer les fichiers d'installation numériques. **Total de contrôle** : entrez un autre total de contrôle (MD5) correspondant au total de contrôle MD5 du partage de fichiers distant. Si aucun total de contrôle n'est entré, l'actif numérique situé dans le partage de fichiers doit correspondre exactement à l'actif numérique associé au package de déploiement dans l'appliance. En outre, le chemin d'accès cible doit inclure le nom de fichier complet (par exemple, `\\fileserver_one\software\adobe.exe`). Vous pouvez créer la somme de contrôle à l'aide de l'outil de votre choix, y compris KDeploy.exe, lequel est installé avec l'agent KACE. **Pour créer le total de contrôle à l'aide de KDeploy.exe :** 1. Sur un périphérique disposant de l'agent KACE, ouvrez une invite de commande ou une fenêtre de terminal. 2. Accédez au répertoire d'installation Quest KACE. Exemple : Périphériques Windows 32 bits : `C:\Program Files\Quest\KACE` Périphériques Windows 64 bits : `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE` Périphériques Mac OS X : `/Library/Application Support/Quest/KACE/bin` 3. Entrez la commande suivante : KDeploy -hash=**nom_fichier** où **nom_fichier** désigne le chemin d'accès UNC du fichier. Si le chemin d'accès contient des espaces, placez le chemin complet entre guillemets simples ou doubles. 4. Appuyez sur **Ctrl C** ou **Commande C** pour copier le total de contrôle MD5. Vous pourrez ensuite le coller dans d'autres fichiers, tels que le Bloc-notes. **Informations d'identification** : Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.

Option	Description
	REMARQUE: si le périphérique cible fait partie d'une étiquette de réplication, l'appliance ne récupère pas les applications à l'autre emplacement de téléchargement. Vous pouvez modifier une étiquette existante ou en créer une nouvelle pour spécifier de façon globale l'autre emplacement. Cette étiquette ne pouvant pas être associée à une installation infogérée spécifique, vous ne pouvez pas spécifier un autre total de contrôle correspondant au total de contrôle du partage de fichiers distants. Reportez-vous aux sections Distribution des packages à partir d'autres emplacements de téléchargement et des partages de réplication et Ajouter ou modifier des étiquettes manuelles.
Installation par défaut	Utilisez les commandes par défaut lors de l'installation. **Paramètres supplémentaires** : spécifiez le comportement d'installation comme suit : • Le champ ne doit pas contenir plus de 256 caractères. Si le chemin d'accès dépasse cette limite, désignez dans la ligne de commande un fichier BAT contenant le chemin d'accès et la commande. • Si le chemin d'accès du fichier inclut des espaces, placez l'ensemble du chemin d'accès entre guillemets doubles. Exemple : `\\kace_share \demo files\share these files \setup.bat`
Contourner l'installation par défaut	Spécifiez les paramètres de ligne de commande complète. Voir la documentation Ligne de commande MSI pour découvrir les options d'exécution disponibles. • **Désinstaller** : désinstallez l'application à partir de la ligne de commande. • **Commande Exécuter uniquement (ne pas télécharger le fichier)** : exécutez seulement la commande. • **Ne pas ajouter le préfixe msiexec.exe** : empêchez l'appliance d'ajouter `msiexec.exe` au début du fichier.
Supprimer les fichiers téléchargés	Supprime les fichiers une fois le déploiement terminé.
ITNinja	Conseils de déploiement de la communauté ITNinja. Ces conseils sont disponibles si vous partagez

Option	Description
	les données d'utilisation. Voir Configuration des préférences de partage de données.

3. Spécifiez les paramètres de déploiement dans l'onglet *Déployer* :

Option	Description
Tous les périphériques	Permet de déployer sur tous les périphériques. Décochez la case pour limiter le déploiement à des étiquettes ou périphériques spécifiques.
Restreindre aux étiquettes	Permet de limiter le déploiement aux périphériques appartenant à des étiquettes spécifiques. Pour sélectionner des étiquettes, cliquez sur **Modifier**, faites glisser les étiquettes vers la fenêtre *Limiter le déploiement aux*, puis cliquez sur **Enregistrer**. Si vous sélectionnez une étiquette pour laquelle un partage de réplication ou un autre emplacement de téléchargement a été défini, l'appliance copie les ressources logicielles à partir de ce partage de réplication ou de cet autre emplacement de téléchargement, au lieu de les télécharger directement auprès de l'appliance. **REMARQUE:** l'appliance utilise un partage de réplication avant d'utiliser un autre emplacement KACE.
Périphériques	Permet de limiter le déploiement à des périphériques spécifiques. Dans la liste déroulante, sélectionnez les périphériques sur lesquels vous souhaitez déployer l'application. Pour filtrer la liste, tapez quelques caractères dans le champ *Périphériques*. Le nombre indiqué en regard du champ correspond au nombre de périphériques disponibles. **REMARQUE: Récupération des licences logicielles inutilisées uniquement.** Tous les périphériques sur lesquels vous voulez supprimer le logiciel applicable sont répertoriés. Vous pouvez modifier la liste des périphériques, selon les besoins. Pour supprimer le logiciel de tous les périphériques, sélectionnez simplement, comme décrit ci-dessus. Pour plus d'informations, voir Récupération des licences logicielles inutilisées.

4. Spécifiez les paramètres de notification utilisateur dans l'onglet Notifier

Option	Description
Avertir l'utilisateur avant l'exécution	Affiche un message sur les périphériques infogérés avant l'installation. Si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent : • **Message** : message affiché sur les périphériques infogérés avant le début de l'installation. Il commence par des options de mise en pause qui

Option	Description
	permettent à l'utilisateur d'exécuter l'installation gérée ultérieurement. • **Délai d'expiration** : durée d'affichage du message, en minutes. • **Action** : action exécutée au terme du **Délai d'expiration du message initial**. Deux possibilités s'offrent à vous : **Installer plus tard** et **Installer maintenant**. Sélectionnez **Installer maintenant** pour installer l'application sur le champ ou **Installer plus tard** pour différer l'installation jusqu'à ce qu'un utilisateur réponde. L'option Installer plus tard est pratique si vous comptez prévenir les utilisateurs d'une nouvelle installation ou leur demander de redémarrer leur machine avant que l'installation n'ait lieu.
Message initial	Affiche un message sur les périphériques infogérés avant l'installation. Si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent : • **Message** : message affiché sur les périphériques infogérés avant le début de l'installation. • **Délai d'expiration** : durée d'affichage du message, en minutes. • **Action** : action exécutée au terme du **Délai d'expiration du message initial**. Deux possibilités s'offrent à vous : **Installer plus tard** et **Installer maintenant**. Sélectionnez **Installer maintenant** pour installer l'application sur le champ ou **Installer plus tard** pour différer l'installation jusqu'à ce qu'un utilisateur réponde. L'option Installer plus tard est pratique si vous comptez prévenir les utilisateurs d'une nouvelle installation ou leur demander de redémarrer leur machine avant que l'installation n'ait lieu.
Message d'achèvement	Affiche un message sur les périphériques infogérés à l'issue de l'installation. Si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent : • **Message** : message affiché sur les périphériques infogérés à l'issue de l'installation. • **Délai d'expiration** : durée d'affichage du message, en minutes.

5. Sélectionnez les options de l’onglet Planification :

Option	Description
Fenêtre de déploiement Début Fin	Heure de début et de fin du déploiement du package au format 24 heures. Les heures de début et de fin de la *Fenêtre de déploiement* ont un impact sur les options de l'*Action*. En outre, les intervalles d'exécution définis dans les *Paramètres*

Option	Description
	de l'appliance interagissent avec la fenêtre de déploiement de packages spécifiques et peuvent même la remplacer.
Ordre	Ordre d'installation ou de désinstallation des applications. La valeur la plus petite est déployée en premier. Si une action d'installation et une action de désinstallation disposent d'une même valeur d'ordre, l'action de désinstallation s'effectue en priorité. **REMARQUE:** Les installations infogérées sont toujours déployées dans l'ordre, que leurs packages logiciels spécifiés proviennent du Catalogue de logiciels ou de la Liste des logiciels. Les installations infogérées avec un ordre de déploiement inférieur empêchent toujours les autres installations infogérées de fonctionner jusqu'à ce qu'elles soient installées avec succès ou qu'elles dépassent les délais de nouvelle tentative spécifiés.
Nombre maximal de tentatives	Nombre maximal de tentatives (compris entre 0 et 99) d'installation du package par l'appliance. Si vous spécifiez 0, l'appliance réessaie indéfiniment de procéder à l'installation du package.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemples de déploiements courants sous Windows

Les déploiements de packages d'installation infogérée les plus courants portent les extensions MSI, EXE et ZIP.

Exemple MSI standard

L'utilisation de fichiers MSI permet de déployer facilement et de façon autonome des logiciels sur des périphériques Windows. Si votre fichier MSI ne nécessite pas de transformation particulière ni de personnalisation, le déploiement est extrêmement simple.

Les fichiers MSI nécessitent un commutateur `/i` lorsque d'autres commutateurs sont utilisés dans une installation.

La ligne de paramètres de l'appliance ne nécessite pas le nom de fichier ni la syntaxe `msiexec`. Seul le commutateur d'entrée `/*` est requis :

`/qn /I` (correct)

`msiexec /I /qn` (incorrect)

REMARQUE: pour utiliser des paramètres avec des fichiers MSI, tous vos périphériques cibles doivent disposer de la même version de Windows Installer (disponible auprès de Microsoft). Certains commutateurs peuvent ne pas être actifs sur d'anciennes versions. La version la plus récente de Windows Installer peut être distribuée sur les périphériques à l'aide de l'appliance.

Tip: **CONSEIL:** si vous utilisez Windows Installer 3.0 ou une version supérieure, vous pouvez identifier les paramètres pris en charge en sélectionnant le programme **Exécuter** dans le menu *Démarrer*. Entrez msiexec dans la fenêtre contextuelle. Une fenêtre s'ouvre et affiche la liste des paramètres pris en charge.

Exemple EXE standard

Les fichiers EXE sont similaires aux fichiers MSI à une exception près.

Les fichiers EXE diffèrent des fichiers MSI de la sorte : /l n'est pas requis dans la ligne des *paramètres d'exécution* lorsque vous utilisez un fichier EXE.

Lorsque vous utilisez un fichier exécutable, il est souvent utile d'identifier les paramètres de commutateur pour une installation sans intervention ou silencieuse. Pour permuter les paramètres, spécifiez /? dans le champ *Paramètres d'exécution*.

Création d'installations infogérées pour les fichiers ZIP

Le déploiement de logiciels à l'aide d'un fichier ZIP est une manière pratique de créer un package logiciel, lorsque plusieurs fichiers sont requis pour déployer un titre de logiciel.

Par exemple, un titre de logiciel donné peut requérir un fichier `setup.exe`, des fichiers de configuration et des fichiers de données. Si vous disposez d'un CD-ROM contenant un groupe de fichiers requis pour installer une application spécifique, vous pouvez les empaqueter dans un fichier ZIP et les télécharger sur l'appliance en vue du déploiement.

REMARQUE: l'agent KACE exécute automatiquement les packages de déploiement portant les extensions MSI et EXE.

REMARQUE: en outre, vous pouvez créer une archive ZIP contenant de nombreux fichiers et forcer l'appliance à décompresser cette archive, puis à exécuter un fichier spécifique. Placez le nom du fichier à exécuter dans le champ de la commande (exécutable) au sein du package de déploiement (par exemple, `runthis.exe`).

Pour distribuer des applications sur les périphériques infogérés, vous devez associer les actifs numériques, qui sont les fichiers requis pour l'installation, à des applications. En outre, vous devez sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge pour les applications. Voir Associer des actifs numériques à des applications et sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge.

1. Accédez à l'emplacement contenant les fichiers d'installation nécessaires, sélectionnez tous les fichiers et créez un fichier ZIP en utilisant un utilitaire comme WinZip®.
2. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance.
3. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
4. Créez un élément d'inventaire pour le déploiement cible.

   Cette opération peut être réalisée manuellement sur la page *Inventaire* > *Logiciels* **ou en installant le package sur un périphérique qui se connecte régulièrement à l'appliance. Voir À propos de la page Logiciels.**

5. Associez le fichier ZIP à l'élément d'inventaire et téléchargez-le sur l'appliance :
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Distribution**, puis sur **Installations infogérées**.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
   c. Dans la liste déroulante *Logiciels*, sélectionnez l'application à laquelle le fichier ZIP est associé. Pour afficher tous les titres d'application, désactivez la case **N'afficher que des enregistrements avec un fichier associé**.
6. Dans le champ *Paramètres supplémentaires*, spécifiez la commande complète et ses arguments.

   Par exemple : `setup.exe /qn`

7. Spécifiez autant de paramètres supplémentaires que nécessaire.

Voir Création d'installations infogérées pour les périphériques Windows.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Création d'installations infogérées pour les fichiers RPM

Vous pouvez créer des installations infogérées pour déployer des logiciels sur des périphériques Linux à l'aide de fichiers RPM.

Pour distribuer des applications sur les périphériques infogérés, vous devez associer les actifs numériques, qui sont les fichiers requis pour l'installation, à des applications. En outre, vous devez sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge pour les applications. Voir Associer des actifs numériques à des applications et sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge.

1. Accédez à la page *Détails sur l'installation infogérée* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Distribution**, puis sur **Installations infogérées**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Dans la liste *Logiciel*, sélectionnez un titre de logiciel. Pour rechercher un titre, commencez à taper son nom dans le champ *Logiciel*.

   Par défaut, l'agent KACE essaie d'installer le fichier RPM en utilisant la commande suivante. En général, cette commande s'avère suffisante pour installer un nouveau package ou mettre à jour un package existant vers une nouvelle version :

   `rpm -U` **nom_package.rpm**

   Si vous sélectionnez un fichier ZIP, TGZ ou TAR.GZ, le contenu est décompressé et les fichiers RPM sont tous recherchés dans le répertoire racine. La commande d'installation s'exécute sur chacun de ces fichiers. L'appliance recherche automatiquement tous les fichiers RPM se trouvant au niveau supérieur d'une archive et vous pouvez donc installer plusieurs packages simultanément. Vous pouvez également créer une archive contenant un script Shell, puis spécifier le nom de ce script comme commande complète. L'appliance exécute cette commande si elle la trouve, sinon, l'appliance consigne une erreur.

   Les paramètres par défaut sont utilisés sauf si vous spécifiez des paramètres dans le champ *Paramètres d'exécution*.

   Vous pouvez spécifier des caractères génériques dans les noms de fichier utilisés. Si le nom de fichier contient des espaces, entourez-le de guillemets simples ou doubles. Les fichiers sont extraits dans un sous-répertoire du dossier `/tmp`, qui devient le répertoire de travail actuel de la commande.

   REMARQUE: sur Red Hat Linux, si vous souhaitez uniquement exécuter votre script, il n'est pas nécessaire d'inclure d'autres fichiers dans votre archive.

   Si la variable d'environnement path de votre compte root n'inclut pas le répertoire de travail actuel et que vous souhaitez exécuter un script Shell ou un autre exécutable inséré dans une archive, spécifiez le chemin relatif de l'exécutable dans le champ *Ligne de commande complète*. La commande est exécutée dans un répertoire situé au même niveau que les fichiers extraits.

   Par exemple, pour exécuter un script Shell appelé `installThis.sh`, empaquetez-le aux côtés d'un fichier RPM, puis entrez la commande suivante : ./installThis.sh dans le champ *Commande d'installation*. Si vous l'archivez dans un autre répertoire, le champ *Commande d'installation* doit contenir la commande suivante :

   `./dir/nom_fichier.sh`

   Dans ces deux exemples et dans certaines autres fonctions de l'appliance, nous supposons que `sh` se trouve dans la variable path de l'utilisateur root. Si vous utilisez un autre langage de script, vous

devrez peut-être spécifier le chemin d'accès complet de l'interpréteur de commandes à exécuter dans la commande d'installation, par exemple :

`/bin/sh ./`**nom_fichier**`.sh`

Incluez les arguments adéquats pour un script de commandes sans assistance.

Si vous cochez la case Désinstaller dans les détails de l'installation gérée, l'agent KACE exécute la commande suivante sur votre fichier RPM autonome ou sur chaque fichier RPM détecté dans l'archive, et supprime les packages automatiquement :

`//usr/sbin/rpm -e` **nom_package**`.rpm`

La désinstallation est effectuée uniquement si l'archive ou le package est téléchargé sur le périphérique. Si vous cochez la case *Désinstaller à l'aide d'une ligne de commande complète*, spécifiez une ligne de commande complète dans le champ *Commande d'installation* pour faire en sorte que la commande de suppression adéquate s'exécute sur le package correct. Comme aucun package n'est alors téléchargé, spécifiez le chemin de l'emplacement de stockage du reçu de package dans la base de données d'installation.

3. Si le package nécessite des options supplémentaires, fournissez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Nom qui identifie l'installation infogérée. Ce nom apparaît sur la page *Installations infogérées*.
Exécution	Sélectionnez l'heure la plus adaptée pour le déploiement de ce package. Sous Linux, les options sont **À tout moment (prochaine disponibilité)** et **Désactivé**.
Inventaire	Indiquez si vous souhaitez déployer le logiciel titre à partir du **Logiciel catalogué** ou de tous les **Logiciels** en sélectionnant l'une de ces options. • Pour rechercher un titre spécifique, commencez par saisir son nom dans le champ *Logiciel* ou *Logiciel catalogué*. **REMARQUE: Récupération des licences logicielles inutilisées uniquement.** Le nom du logiciel que vous souhaitez désinstaller s'affiche par défaut dans ce champ. Pour plus d'informations, voir Récupération des licences logicielles inutilisées. • Si vous souhaitez afficher uniquement le logiciel qui a un ou plusieurs fichiers associés, sélectionnez **N'afficher que des logiciels avec un fichier associé**.
Fichier associé	Un titre de logiciel et de logiciel catalogué peut avoir un ou plusieurs fichiers joints, selon les besoins. Indiquez si vous souhaitez sélectionner un fichier spécifique associé au titre du logiciel sélectionné. • **Choisir un fichier associé** : sélectionnez cette option si vous souhaitez associer un fichier. Vous pouvez sélectionner un fichier dans la liste. Si vous connaissez le nom de fichier, commencez par

Option	Description
	le saisir dans la boîte, et sélectionnez-le dans les entrées disponibles de la liste. • **Ne pas associer le fichier** : sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas associer de fichier.
Autre emplacement	Spécifiez un emplacement à partir duquel vous pouvez télécharger des fichiers pour une installation infogérée spécifique. **Chemin** : saisissez l'emplacement où l'agent KACE peut récupérer les fichiers d'installation numériques. **Total de contrôle** : entrez un autre total de contrôle (MD5) correspondant au total de contrôle MD5 du partage de fichiers distant. Si aucun total de contrôle n'est entré, l'actif numérique situé dans le partage de fichiers doit correspondre exactement à l'actif numérique associé au package de déploiement dans l'appliance. En outre, le chemin d'accès cible doit inclure le nom de fichier complet (par exemple, `\\fileserver_one\software\adobe.exe`). Vous pouvez créer la somme de contrôle à l'aide de l'outil de votre choix, y compris KDeploy.exe, lequel est installé avec l'agent KACE. **Pour créer le total de contrôle à l'aide de KDeploy.exe :** 1. Sur un périphérique disposant de l'agent KACE, ouvrez une invite de commande ou une fenêtre de terminal. 2. Accédez au répertoire d'installation Quest KACE. Exemple : Périphériques Windows 32 bits : `C:\Program Files\Quest\KACE` Périphériques Windows 64 bits : `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE` Périphériques Mac OS X : `/Library/Application Support/Quest/KACE/bin` 3. Entrez la commande suivante : KDeploy -hash=**nom_fichier** où **nom_fichier** désigne le chemin d'accès UNC du fichier. Si le chemin d'accès contient des espaces, placez le chemin complet entre guillemets simples ou doubles. 4. Appuyez sur **Ctrl C** ou **Commande C** pour copier le total de contrôle MD5. Vous pourrez ensuite le coller dans d'autres fichiers, tels que le Bloc-notes. **Informations d'identification** : Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.

Option	Description
	REMARQUE: si le périphérique cible fait partie d'une étiquette de réplication, l'appliance ne récupère pas les applications à l'autre emplacement de téléchargement. Vous pouvez modifier une étiquette existante ou en créer une nouvelle pour spécifier de façon globale l'autre emplacement. Cette étiquette ne pouvant pas être associée à une installation infogérée spécifique, vous ne pouvez pas spécifier un autre total de contrôle correspondant au total de contrôle du partage de fichiers distants. Reportez-vous aux sections Distribution des packages à partir d'autres emplacements de téléchargement et des partages de réplication et Ajouter ou modifier des étiquettes manuelles.
Commande d'installation	Options de la commande d'installation.
Installation par défaut	Sélectionnez cette option si vous avez un fichier RPM et souhaitez que l'appliance exécute la commande d'installation par défaut. Les appareils Linux utilisent : rpm [-U | Paramètres d'exécution] « **nom du package**.tgz ». **Paramètres supplémentaires** : (facultatif) si vous sélectionnez **Utiliser la valeur par défaut**, précisez les paramètres à utiliser. Les paramètres supplémentaires ne sont pas requis si vous avez un fichier RPM. Entrez une valeur de substitution (par défaut, `-U` default). Par exemple, si vous avez configuré **Paramètres d'exécution** comme suit : -ivh --replacepkgs, la commande exécutée sur le périphérique est : `rpm -ivh -replacepkgs package.rpm`
Contourner l'installation par défaut	Sélectionnez cette option pour spécifier la ligne de commande complète. Si vous utilisez un fichier d'archive, cette commande s'exécute sur chacun des fichiers RPM détectés.
Désinstaller	Supprimez le package du périphérique à l'aide de la ligne de commande. Si vous avez spécifié une commande dans le champ *Ligne de commande complète*, la commande s'exécute. Sinon, l'agent KACE essaie d'exécuter la commande, ce qui provoque normalement la suppression du package.
Commande Exécuter uniquement (ne pas télécharger le fichier)	Exécutez seulement la commande. L'actif numérique réel n'est pas téléchargé.
Supprimer les fichiers téléchargés	Supprime les fichiers une fois le déploiement terminé.

Option	Description
ITNinja	Conseils de déploiement de la communauté ITNinja. Ces conseils sont disponibles si vous partagez les données d'utilisation. Voir Configuration des préférences de partage de données.

4. Spécifiez les paramètres de déploiement dans l'onglet Déployer :

Option	Description
Tous les périphériques	Permet de déployer sur tous les périphériques. Décochez la case pour limiter le déploiement à des étiquettes ou périphériques spécifiques.
Restreindre aux étiquettes	Permet de limiter le déploiement aux périphériques appartenant à des étiquettes spécifiques. Pour sélectionner des étiquettes, cliquez sur **Modifier**, faites glisser les étiquettes vers la fenêtre *Limiter le déploiement aux*, puis cliquez sur **Enregistrer**. Si vous sélectionnez une étiquette pour laquelle un partage de réplication ou un autre emplacement de téléchargement a été défini, l'appliance copie les ressources logicielles à partir de ce partage de réplication ou de cet autre emplacement de téléchargement, au lieu de les télécharger directement auprès de l'appliance. **REMARQUE:** l'appliance utilise un partage de réplication avant d'utiliser un autre emplacement KACE.
Périphériques	Permet de limiter le déploiement à des périphériques spécifiques. Dans la liste déroulante, sélectionnez les périphériques sur lesquels vous souhaitez déployer l'application. Pour filtrer la liste, tapez quelques caractères dans le champ *Périphériques*. Le nombre indiqué en regard du champ correspond au nombre de périphériques disponibles. **REMARQUE: Récupération des licences logicielles inutilisées uniquement.** Tous les périphériques sur lesquels vous voulez supprimer le logiciel applicable sont répertoriés. Vous pouvez modifier la liste des périphériques, selon les besoins. Pour supprimer le logiciel de tous les périphériques, sélectionnez simplement, comme décrit ci-dessus. Pour plus d'informations, voir Récupération des licences logicielles inutilisées.

5. Spécifiez les paramètres de notification utilisateur dans l'onglet Notifier :

Option	Description
Avertir l'utilisateur avant l'exécution	Affiche un message sur les périphériques infogérés avant l'installation. Si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent : • **Message** : message affiché sur les périphériques infogérés avant le début de l'installation. Il commence par des options de mise en pause qui permettent à l'utilisateur d'exécuter l'installation gérée ultérieurement. • **Délai d'expiration** : durée d'affichage du message, en minutes. • **Action** : action exécutée au terme du **Délai d'expiration du message initial**. Deux possibilités s'offrent à vous : **Installer plus tard** et **Installer maintenant**. Sélectionnez **Installer maintenant** pour installer l'application sur le champ ou **Installer plus tard** pour différer l'installation jusqu'à ce qu'un utilisateur réponde. L'option Installer plus tard est pratique si vous comptez prévenir les utilisateurs d'une nouvelle installation ou leur demander de redémarrer leur machine avant que l'installation n'ait lieu.
Message initial	Affiche un message sur les périphériques infogérés avant l'installation. Si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent : • **Message** : message affiché sur les périphériques infogérés avant le début de l'installation. • **Délai d'expiration** : durée d'affichage du message, en minutes. • **Action** : action exécutée au terme du **Délai d'expiration du message initial**. Deux possibilités s'offrent à vous : **Installer plus tard** et **Installer maintenant**. Sélectionnez **Installer maintenant** pour installer l'application sur le champ ou **Installer plus tard** pour différer l'installation jusqu'à ce qu'un utilisateur réponde. L'option Installer plus tard est pratique si vous comptez prévenir les utilisateurs d'une nouvelle installation ou leur demander de redémarrer leur machine avant que l'installation n'ait lieu.
Message d'achèvement	Affiche un message sur les périphériques infogérés à l'issue de l'installation. Si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent : • **Message** : message affiché sur les périphériques infogérés à l'issue de l'installation. • **Délai d'expiration** : durée d'affichage du message, en minutes.

6. Sélectionnez les options appropriées dans l’onglet Planification :

Option	Description
Fenêtre de déploiement Début Fin	Heure de début et de fin du déploiement du package au format 24 heures. Les heures de début et de fin de la *Fenêtre de déploiement* ont un impact sur les options de l'*Action*. En outre, les intervalles d'exécution définis dans les *Paramètres* de l'appliance interagissent avec la fenêtre de déploiement de packages spécifiques et peuvent même la remplacer.
Ordre	Ordre d'installation ou de désinstallation des applications. La valeur la plus petite est déployée en premier. Si une action d'installation et une action de désinstallation disposent d'une même valeur d'ordre, l'action de désinstallation s'effectue en priorité. **REMARQUE:** Les installations infogérées sont toujours déployées dans l'ordre, que leurs packages logiciels spécifiés proviennent du Catalogue de logiciels ou de la Liste des logiciels. Les installations infogérées avec un ordre de déploiement inférieur empêchent toujours les autres installations infogérées de fonctionner jusqu'à ce qu'elles soient installées avec succès ou qu'elles dépassent les délais de nouvelle tentative spécifiés.
Nombre maximal de tentatives	Nombre maximal de tentatives (compris entre 0 et 99) d'installation du package par l'appliance. Si vous spécifiez 0, l'appliance réessaie indéfiniment de procéder à l'installation du package.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Création d'installations infogérées pour les fichiers TAR.GZ

Le déploiement de logiciels à l'aide d'un fichier TAR.GZ est une manière pratique de créer un package logiciel, lorsque plusieurs fichiers sont requis pour déployer un titre de logiciel.

Le déploiement de certaines applications implique plusieurs fichiers, par exemple des fichiers RPM, des fichiers de configuration et des fichiers de données. Vous pouvez rassembler ces fichiers dans un fichier TAR.GZ, les télécharger vers l'appliance et créer des installations infogérées qui utilisent ces fichiers TAR.GZ.

Pour distribuer des applications sur les périphériques infogérés, vous devez associer les actifs numériques, qui sont les fichiers requis pour l'installation, à des applications. En outre, vous devez sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge pour les applications. Voir Associer des actifs numériques à des applications et sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge.

1. Utilisez les deux commandes suivantes pour créer un fichier TAR.GZ :
   a. `tar -cvf` **nom_fichier**`.tar` **nom_package**`.rpm`
   b. `gzip` **nom_fichier**`.tar`
   Vous créez ainsi le fichier **nom_fichier**`.tar.gz`
2. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance.
3. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée

dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

4. Créez un élément d'inventaire pour le déploiement cible.

   Cette opération peut être réalisée manuellement sur la page *Inventaire* > *Logiciels* ou en installant le package sur un périphérique infogéré qui se connecte régulièrement à l'appliance. Voir À propos de la page Logiciels.

5. Associez le fichier TAR.GZ à l'élément d'inventaire et téléchargez-le sur l'appliance :
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Distribution**, puis sur **Installations infogérées**.
   b. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
   c. Sélectionnez le titre de l'application à laquelle le fichier TAR.GZ est associé dans la liste déroulante *Logiciels*.

      Pendant l'installation, le fichier est décompressé et la commande d'installation s'exécute sur chaque package RPM.

      En l'absence de *Paramètres supplémentaires*, `-U` est appliqué.

      Il n'est pas nécessaire de spécifier une ligne de commande complète. L'appliance exécute elle-même la commande d'installation. Le périphérique Linux essaie de procéder à l'installation en utilisant la commande suivante :

      `rpm [-U | Paramètres d'exécution] "`**nom_package**`.tgz"`

   d. **Facultatif** : si vous possédez de nombreux fichiers, créez une archive ZIP contenant tous les fichiers, puis forcez l'appliance à décompresser l'archive et à exécuter un fichier spécifique.

      Pour ce faire, placez le nom du fichier à exécuter dans le champ de la commande (exécutable) au sein du package de déploiement (par exemple, runthis.exe). Fournissez des informations supplémentaires sur le package. Voir Utilisation des installations infogérées.

   e. Cliquez sur **Enregistrer**.

L'agent KACE exécute automatiquement les packages de déploiement portant l'extension RPM.

Créer des installations gérées pour les périphériques macOS X

Vous pouvez créer autant d'installations gérées que nécessaire pour vos périphériques macOS X.

Pour distribuer des applications sur les périphériques infogérés, vous devez associer les actifs numériques, qui sont les fichiers requis pour l'installation, à l'application. En outre, vous devez sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge pour l'application. Voir Associer des actifs numériques à des applications et sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge.

1. Accédez à la page *Détails sur l'installation infogérée* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Distribution**, puis sur **Installations infogérées**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Sélectionnez l'application dans la liste déroulante *Logiciels*.

   Par défaut, l'agent KACE essaie d'installer le fichier PKG en utilisant la commande suivante :

   ```
   installer -pkg nom_package.pkg -target / [paramètres d'exécution]
   ```

Si vous avez sélectionné un fichier DMG, ZIP ou TGZ, le contenu est décompressé et les fichiers PKG sont tous recherchés dans le répertoire racine. La commande d'installation est exécutée sur chacun des fichiers PKG et les traite dans l'ordre alphabétique.

L'appliance recherche ensuite toutes les applications standard (APP) au niveau supérieur de l'archive et les copie dans le dossier *Applications* en utilisant la commande suivante :

```
ditto -rscs Application.app /Applications/Application.app
```

Pour exécuter un script ou modifier l'une ou l'autre de ces lignes de commande, vous pouvez spécifier l'appel de script adéquat comme ligne de commande complète. Vous pouvez spécifier des caractères génériques dans les noms de fichier utilisés. Si le nom de fichier contient des espaces, entourez-le de guillemets simples ou doubles. Les fichiers sont extraits dans un sous-répertoire du dossier `/tmp`, qui devient le répertoire de travail actuel de la commande.

Tip: **CONSEIL:** si vous souhaitez uniquement exécuter votre script sur Mac OS X, il n'est pas nécessaire d'inclure d'autres fichiers dans votre archive.

3. Si le package nécessite des options supplémentaires, fournissez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Nom qui identifie l'installation infogérée. Ce nom apparaît sur la page *Installations infogérées*.
Exécution	Paramètre de déploiement du package. Les options sont : • **Désactivé(s)** : ne pas déployer le package. • **À tout moment** : déployez le package à la prochaine occasion, comme lors du prochain envoi de données d'inventaire à l'appliance par l'agent KACE. • **Au démarrage** : déployer le package au prochain démarrage du périphérique. **REMARQUE:** si un paramètre Active Directory ou un objet de stratégie de groupe du périphérique a pour effet d'afficher un message exigeant un accusé de réception à l'ouverture d'une session, les packages ne sont pas déployés et les scripts ne s'exécutent pas tant que l'utilisateur n'accuse pas réception du message. • **Après la connexion** : déployer le package après connexion de l'utilisateur, mais avant le chargement du bureau. • **Avec l'utilisateur connecté** : déployer le package au cours de la connexion. • **Avec l'utilisateur déconnecté** : déployer le package à condition que le périphérique soit en cours d'exécution et que l'utilisateur soit déconnecté.

Option	Description
Inventaire	Indiquez si vous souhaitez déployer le logiciel titre à partir du **Logiciel catalogué** ou de tous les **Logiciels** en sélectionnant l'une de ces options. • Pour rechercher un titre spécifique, commencez par saisir son nom dans le champ *Logiciel* ou *Logiciel catalogué*. **REMARQUE: Récupération des licences logicielles inutilisées uniquement.** Le nom du logiciel que vous souhaitez désinstaller s'affiche par défaut dans ce champ. Pour plus d'informations, voir Récupération des licences logicielles inutilisées. • Si vous souhaitez afficher uniquement le logiciel qui a un ou plusieurs fichiers associés, sélectionnez **N'afficher que des logiciels avec un fichier associé**.
Fichier associé	Un titre de logiciel et de logiciel catalogué peut avoir un ou plusieurs fichiers joints, selon les besoins. Indiquez si vous souhaitez sélectionner un fichier spécifique associé au titre du logiciel sélectionné. • **Choisir un fichier associé** : sélectionnez cette option si vous souhaitez associer un fichier. Vous pouvez sélectionner un fichier dans la liste. Si vous connaissez le nom de fichier, commencez par le saisir dans la boîte, et sélectionnez-le dans les entrées disponibles de la liste. • **Ne pas associer le fichier** : sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas associer de fichier.
Autre emplacement	Spécifiez un emplacement à partir duquel vous pouvez télécharger des fichiers pour une installation infogérée spécifique. **Chemin** : saisissez l'emplacement où l'agent KACE peut récupérer les fichiers d'installation numériques. **Total de contrôle** : entrez un autre total de contrôle (MD5) correspondant au total de contrôle MD5 du partage de fichiers distant. Si aucun total de contrôle n'est entré, l'actif numérique situé dans le partage de fichiers doit correspondre exactement à l'actif numérique associé au package de déploiement dans l'appliance. En outre, le chemin d'accès cible doit inclure le nom de fichier complet (par exemple, `\\fileserver_one\software\adobe.exe`). Vous pouvez créer la somme de contrôle à l'aide de l'outil de votre choix, y compris KDeploy.exe, lequel est installé avec l'agent KACE. **Pour créer le total de contrôle à l'aide de KDeploy.exe :**

Option	Description
	1. Sur un périphérique disposant de l'agent KACE, ouvrez une invite de commande ou une fenêtre de terminal. 2. Accédez au répertoire d'installation Quest KACE. Exemple : Périphériques Windows 32 bits : `C:\Program Files\Quest\KACE` Périphériques Windows 64 bits : `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE` Périphériques Mac OS X : `/Library/Application Support/Quest/KACE/bin` 3. Entrez la commande suivante : KDeploy -hash=**nom_fichier** où **nom_fichier** désigne le chemin d'accès UNC du fichier. Si le chemin d'accès contient des espaces, placez le chemin complet entre guillemets simples ou doubles. 4. Appuyez sur **Ctrl C** ou **Commande C** pour copier le total de contrôle MD5. Vous pourrez ensuite le coller dans d'autres fichiers, tels que le Bloc-notes. **Informations d'identification** : Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe. **REMARQUE:** si le périphérique cible fait partie d'une étiquette de réplication, l'appliance ne récupère pas les applications à l'autre emplacement de téléchargement. Vous pouvez modifier une étiquette existante ou en créer une nouvelle pour spécifier de façon globale l'autre emplacement. Cette étiquette ne pouvant pas être associée à une installation infogérée spécifique, vous ne pouvez pas spécifier un autre total de contrôle correspondant au total de contrôle du partage de fichiers distants. Reportez-vous aux sections Distribution des packages à partir d'autres emplacements de téléchargement et des partages de réplication et Ajouter ou modifier des étiquettes manuelles.
Installation par défaut	Il n'est pas nécessaire de spécifier une commande d'installation. Le serveur exécute lui-même la commande d'installation. Le périphérique Mac OS X essaie de procéder à l'installation du package en utilisant la commande suivante : `installer -pkg nom_package.pkg -target / [paramètres d'exécution]`

Option	Description
	ou `ditto -rsrc nom_package.app /Applications/application_concernée` Si vous avez spécifié un fichier d'archive, cette commande est exécutée sur tous les fichiers PKG ou APP détectés.
Contourner l'installation par défaut	Spécifiez les paramètres de ligne de commande complète. Voir la documentation Ligne de commande MSI pour découvrir les options d'exécution disponibles. **REMARQUE:** lors de l'utilisation d'un package DMG, la ligne de commande doit être relative au chemin du fichier DMG monté. • **Désinstaller** : désinstallez l'application à partir de la ligne de commande. • **Commande Exécuter uniquement (ne pas télécharger le fichier)** : exécutez seulement la commande. • **Ne pas ajouter le préfixe msiexec.exe** : empêchez l'appliance d'ajouter `msiexec.exe` au début du fichier.
Supprimer les fichiers téléchargés	Supprime les fichiers une fois le déploiement terminé.
ITNinja	Conseils de déploiement de la communauté ITNinja. Ces conseils sont disponibles si vous partagez les données d'utilisation. Voir Configuration des préférences de partage de données.

REMARQUE: les messages de notification aux utilisateurs ne sont pas disponibles sur les périphériques Mac OS X.

4. Spécifiez les paramètres de déploiement dans l'onglet Déployer :

Option	Description
Tous les périphériques	Permet de déployer sur tous les périphériques. Décochez la case pour limiter le déploiement à des étiquettes ou périphériques spécifiques.
Restreindre aux étiquettes	Permet de limiter le déploiement aux périphériques appartenant à des étiquettes spécifiques. Pour sélectionner des étiquettes, cliquez sur **Modifier**, faites glisser les étiquettes vers la fenêtre *Limiter le déploiement aux*, puis cliquez sur **Enregistrer**. Si vous sélectionnez une étiquette pour laquelle un partage de réplication ou un autre emplacement de téléchargement a été défini, l'appliance copie les ressources logicielles à partir de ce partage de réplication ou de cet autre emplacement

Option	Description
	de téléchargement, au lieu de les télécharger directement auprès de l'appliance. **REMARQUE:** l'appliance utilise un partage de réplication avant d'utiliser un autre emplacement KACE.
Périphériques	Permet de limiter le déploiement à des périphériques spécifiques. Dans la liste déroulante, sélectionnez les périphériques sur lesquels vous souhaitez déployer l'application. Pour filtrer la liste, tapez quelques caractères dans le champ *Périphériques*. Le nombre indiqué en regard du champ correspond au nombre de périphériques disponibles. **REMARQUE: Récupération des licences logicielles inutilisées uniquement.** Tous les périphériques sur lesquels vous voulez supprimer le logiciel applicable sont répertoriés. Vous pouvez modifier la liste des périphériques, selon les besoins. Pour supprimer le logiciel de tous les périphériques, sélectionnez simplement, comme décrit ci-dessus. Pour plus d'informations, voir Récupération des licences logicielles inutilisées.

5. Sélectionnez les options appropriées dans l'onglet Planification :

Option	Description
Fenêtre de déploiement Début Fin	Heure de début et de fin du déploiement du package au format 24 heures. Les heures de début et de fin de la *Fenêtre de déploiement* ont un impact sur les options de l'*Action*. En outre, les intervalles d'exécution définis dans les *Paramètres* de l'appliance interagissent avec la fenêtre de déploiement de packages spécifiques et peuvent même la remplacer.
Ordre	Ordre d'installation ou de désinstallation des applications. La valeur la plus petite est déployée en premier. Si une action d'installation et une action de désinstallation disposent d'une même valeur d'ordre, l'action de désinstallation s'effectue en priorité. **REMARQUE:** Les installations infogérées sont toujours déployées dans l'ordre, que leurs packages logiciels spécifiés proviennent du Catalogue de logiciels ou de la Liste des logiciels. Les installations infogérées avec un ordre de déploiement inférieur empêchent toujours les autres installations infogérées de fonctionner jusqu'à ce qu'elles soient installées avec succès ou qu'elles dépassent les délais de nouvelle tentative spécifiés.

Option	Description
Nombre maximal de tentatives	Nombre maximal de tentatives (compris entre 0 et 99) d'installation du package par l'appliance. Si vous spécifiez 0, l'appliance réessaie indéfiniment de procéder à l'installation du package.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour plus d'informations, voir :

- Distribution de logiciels et utilisation de la fonction Wake-on-LAN
- Utilisation des installations infogérées

Créer et utiliser la synchronisation de fichiers

Grâce à la synchronisation de fichiers, vous pouvez télécharger n'importe quel type de fichier vers des appareils gérés par l'agent.

La synchronisation de fichiers vous permet de distribuer des fichiers sur des appareils gérés. À la différence des installations gérées, la synchronisation de fichiers distribue uniquement les fichiers, elles ne les installent pas. Utilisez la synchronisation de fichiers pour copier des fichiers de tout type sur des appareils gérés.

La chaîne `KACE_ALT_Location` du champ *Autre emplacement* est remplacée par la valeur attribuée par l'étiquette correspondante. Vous ne devez pas associer un périphérique à plusieurs étiquettes si un autre emplacement est spécifié.

1. Accédez à la liste *Synchronisations de fichiers* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Distribution**, puis sur **Synchronisations de fichiers**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

   Si cette option n'est pas accessible, aucune application n'est associée à un fichier de l'inventaire. Voir Associer des actifs numériques à des applications et sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge.
2. Dans la section *Configurer*, entrez les informations suivantes :

Option	Description
Persister	Permet de vérifier que le fichier ne se trouve pas déjà sur les périphériques cibles avant d'essayer de le distribuer.
Supprimer les fichiers temporaires	Supprime les fichiers une fois le déploiement terminé.
Nom	Nom identifiant la synchronisation de fichiers. Il apparaît sur la page *Synchronisations de fichiers*.
Chemin	Emplacement auquel vous souhaitez enregistrer le fichier, sur les périphériques cibles.

Option	Description
Créer un chemin	Crée l'emplacement spécifié dans le champ *Chemin* s'il n'existe pas.
Informations d'identification	Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe.
Fichier	Fichier à distribuer sur les périphériques cibles. Pour figurer sur cette liste, les applications doivent être associées à des fichiers de l'inventaire. Voir Associer des actifs numériques à des applications et sélectionner les systèmes d'exploitation pris en charge.
Ne pas décompresser la distribution	L'appliance ne peut pas décompresser les fichiers.
Activé(s)	Activez la synchronisation de fichiers. Lorsque les agents KACE installés sur des appareils sélectionnés s'enregistrent auprès de l'appliance, le fichier est distribué.
Créer un raccourci	Création d'un raccourci vers l'emplacement du fichier sur le Bureau du périphérique.
Nom	Nom d'affichage du raccourci placé sur le Bureau.
ITNinja	Conseils de déploiement de la communauté ITNinja. Ces conseils sont disponibles si vous partagez les données d'utilisation. Voir Configuration des préférences de partage de données.
Autre emplacement	Spécifiez un emplacement à partir duquel vous pouvez télécharger des fichiers pour une installation infogérée spécifique. **Chemin** : saisissez l'emplacement où l'agent KACE peut récupérer les fichiers d'installation numériques. **Total de contrôle** : entrez un autre total de contrôle (MD5) correspondant au total de contrôle MD5 du partage de fichiers distant. Si aucun total de contrôle n'est entré, l'actif numérique situé dans le partage de fichiers doit correspondre exactement à l'actif numérique associé au package de déploiement dans l'appliance. En outre, le chemin d'accès cible doit inclure le nom de fichier complet (par exemple, `\\fileserver_one\software\adobe.exe`). Vous pouvez créer la somme de contrôle à l'aide de l'outil de votre choix, y compris KDeploy.exe, lequel est installé avec l'agent KACE.

Option	Description
	Pour créer le total de contrôle à l'aide de KDeploy.exe : 1. Sur un périphérique disposant de l'agent KACE, ouvrez une invite de commande ou une fenêtre de terminal. 2. Accédez au répertoire d'installation Quest KACE. Exemple : Périphériques Windows 32 bits : `C:\Program Files\Quest\KACE` Périphériques Windows 64 bits : `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE` Périphériques Mac OS X : `/Library/Application Support/Quest/KACE/bin` 3. Entrez la commande suivante : KDeploy -hash=**nom_fichier** où **nom_fichier** désigne le chemin d'accès UNC du fichier. Si le chemin d'accès contient des espaces, placez le chemin complet entre guillemets simples ou doubles. 4. Appuyez sur **Ctrl C** ou **Commande C** pour copier le total de contrôle MD5. Vous pourrez ensuite le coller dans d'autres fichiers, tels que le Bloc-notes. **Informations d'identification** : Détails du compte de service requis pour la connexion au périphérique et l'exécution des commandes. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification. Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe. **REMARQUE:** si le périphérique cible fait partie d'une étiquette de réplication, l'appliance ne récupère pas les applications à l'autre emplacement de téléchargement. Vous pouvez modifier une étiquette existante ou en créer une nouvelle pour spécifier de façon globale l'autre emplacement. Cette étiquette ne pouvant pas être associée à une installation infogérée spécifique, vous ne pouvez pas spécifier un autre total de contrôle correspondant au total de contrôle du partage de fichiers distants. Reportez-vous aux sections Distribution des packages à partir d'autres emplacements de téléchargement et des partages de réplication et Ajouter ou modifier des étiquettes manuelles.

3. Spécifiez les paramètres de déploiement dans l'onglet Distribuer :

Option	Description
Tous les périphériques	Permet de déployer sur tous les périphériques. Décochez la case pour limiter le déploiement à des étiquettes ou périphériques spécifiques.
Restreindre aux étiquettes	Permet de limiter le déploiement aux périphériques appartenant à des étiquettes spécifiques. Pour sélectionner des étiquettes, cliquez sur **Modifier**, faites glisser les étiquettes vers la fenêtre *Limiter le déploiement aux*, puis cliquez sur **Enregistrer**. Si vous sélectionnez une étiquette pour laquelle un partage de réplication ou un autre emplacement de téléchargement a été défini, l'appliance copie les ressources logicielles à partir de ce partage de réplication ou de cet autre emplacement de téléchargement, au lieu de les télécharger directement auprès de l'appliance. **REMARQUE:** l'appliance utilise un partage de réplication avant d'utiliser un autre emplacement KACE.
Périphériques	Permet de limiter le déploiement à des périphériques spécifiques. Dans la liste déroulante, sélectionnez les périphériques sur lesquels vous souhaitez déployer l'application. Pour filtrer la liste, tapez quelques caractères dans le champ *Périphériques*. Le nombre indiqué en regard du champ correspond au nombre de périphériques disponibles.
Fenêtre d'arrêt	Période pendant laquelle les agents installés sur les périphériques infogérés ne sont pas autorisés à effectuer des synchronisations de fichiers.

4. Spécifiez les options suivantes dans l'onglet **Notifier** :

Option	Description
Message initial	Affiche un message sur les périphériques avant l'installation.
Message d'achèvement	Affiche un message sur les périphériques à l'issue de l'installation.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Tip: **CONSEIL:** pour distribuer des fichiers précédemment déployés après la fermeture de la fenêtre de déploiement, accédez à la page *Détails sur la synchronisation de fichiers*, puis cliquez sur **Enregistrer et renvoyer les fichiers** en bas de la page.

Utilisation de la fonction Wake-on-LAN

Wake-on-LAN vous permet de mettre les périphériques sous tension à distance à partir de l'appliance, que l'agent KACE soit installé ou non sur les périphériques.

REMARQUE: pour utiliser la fonction Wake-on-LAN, les périphériques doivent être équipés d'une carte réseau et d'un BIOS compatibles Wake-On-LAN.

L'utilisation de la fonction Wake-on-LAN de l'appliance diffuse du trafic UDP sur le port 7 de votre réseau. L'appliance envoie 16 paquets par demande Wake-on-LAN, car elle doit deviner l'adresse de diffusion requise pour faire parvenir le « paquet magique » au périphérique cible. Ce trafic est ignoré par les périphériques qui ne sont pas mis sous tension à distance. Il n'a généralement pas d'impact significatif sur les performances du réseau.

Vous pouvez mettre sous tension des périphériques qui appartiennent au même sous-réseau que l'appliance ou à des sous-réseaux différents. Pour mettre sous tension un périphérique associé à un sous-réseau différent, vous devez désigner un agent KACE en tant que relais Wake-On LAN.

Émission de demandes Wake-on-LAN

Vous pouvez réveiller les périphériques individuellement, ou encore réveiller plusieurs périphériques à la fois en spécifiant une étiquette à laquelle ils appartiennent.

Si le périphérique que vous souhaitez réveiller ne figure pas dans l'inventaire de l'appliance, mais que vous connaissez son adresse MAC (adresse physique) ainsi que la dernière adresse IP connue du périphérique, vous pouvez entrer manuellement les informations pour le réveiller.

1. Accédez à la liste *Calendriers Wake-on-LAN*.
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Distribution**, puis sur **Wake-on-LAN**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle** > **Simple**.
3. Sélectionnez le type de périphérique à utiliser :
   - **Pour réveiller les périphériques appartenant à des étiquettes données, sélectionnez ces dernières dans la liste déroulante** *Étiquettes***.**
   - **Pour réveiller les périphériques individuellement, sélectionnez-les dans le champ** *Périphériques infogérés***. Pour effectuer une recherche dans la liste, commencez à taper la chaîne à rechercher dans le champ.**
   - **Pour réveiller les périphériques découverts, sélectionnez-les dans le champ** *Périphériques découverts***. Pour effectuer une recherche dans la liste, commencez à taper la chaîne à rechercher dans le champ.**
4. Pour entrer manuellement des informations sur le périphérique, procédez comme suit :
   - **Dans le champ** *Adresse IP manuelle***, spécifiez l'adresse IP d'un appareil.**
   - **Dans la section** *Entrée MAC manuelle***, spécifiez l'adresse MAC d'un appareil.**
5. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Les résultats qui s'affichent en haut de la page indiquent le nombre de périphériques ayant reçu la demande, ainsi que les étiquettes auxquelles ces périphériques appartiennent, le cas échéant.

Programmation de demandes Wake-on-LAN

La planification d'une demande Wake-on-LAN s'avère utile si vous voulez réveiller des périphériques à intervalles réguliers. Cette fonction est utile pour les tâches récurrentes, comme les tâches de maintenance mensuelle.

Si vous voulez sortir de veille des périphériques appartenant à un sous-réseau différent, vous devez trouver une machine appartenant au sous-réseau du périphérique et exécutant une instance de l'agent KACE, et désigner cette machine comme

relais en lui attribuant une étiquette. Pour plus d'informations sur les étiquettes, voir Définition et utilisation d'étiquettes pour gérer des groupes d'éléments.

1. Accédez à la liste *Calendriers Wake-on-LAN* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Distribution**, puis sur **Wake-on-LAN**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle** > **Avancé**.
3. Dans l'onglet *Configurer*, sélectionnez le type d'appareil à utiliser :
   - **Pour choisir les périphériques qui appartiennent à des étiquettes, dans la section *Configurer*, sous *Étiquettes*, cliquez sur Gérer les étiquettes associées. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner des étiquettes* qui s'affiche, sélectionnez une ou plusieurs étiquettes associées aux périphériques que vous souhaitez sélectionner. Fermez la boîte de dialogue.**
   - **Pour choisir les périphériques par système d'exploitation, cliquez sur Gérer les systèmes d'exploitation. Dans la boîte de dialogue Systèmes d'exploitation qui s'affiche, sélectionnez les versions de système d'exploitation dans l'arborescence, selon le cas.**

     Une option permet de sélectionner les versions de système d'exploitation par famille, produit, architecture, ID de version ou version d'édition. Vous pouvez choisir une version d'édition spécifique ou un nœud parent, selon le cas. La sélection d'un nœud parent dans l'arborescence sélectionne automatiquement les nœuds enfants associés. Ce comportement vous permet de sélectionner toutes les futures versions de systèmes d'exploitation, à mesure que des périphériques sont ajoutés ou mis à niveau dans votre environnement géré. Par exemple, pour sélectionner toutes les versions de build actuelles et futures de l'architecture Windows 10 x64, sous **Tout** > **Windows** > **Windows 10**, sélectionnez **x64**.
4. Pour sortir de veille un périphérique qui appartient à un autre sous-réseau, sélectionnez une machine relais.
   a. Dans l'onglet *Configurer*, sous *Étiquettes de relais*, cliquez sur **Gérer les étiquettes associées**.
   b. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner des étiquettes* qui s'affiche, sélectionnez l'étiquette associée au périphérique relais.
   c. Fermez la boîte de dialogue.
5. Sur la page *Paramètres Wake-on-LAN*, dans l'onglet *Planification*, spécifiez les paramètres de planification :

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé. Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :

Option	Description

	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi.
	• **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3.
	Exemples :
	• `15 * * * *` Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours
	• `0 22 * * *` Exécuter à 22:00 tous les jours
	• `0 0 1 1,6 *` Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin
	• `30 8,12 * * 1-5` Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30
	• `0 2 */2 * *` Exécuter un jour sur deux à 02:00

Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

La page *Wake-on-LAN* s'affiche. La demande planifiée figure alors dans cet onglet.

Résolution des problèmes liés à la fonction Wake-on-LAN

Dans certaines circonstances, une requête Wake-on-LAN peut échouer.

Les circonstances pouvant entraîner l'échec d'une requête Wake-on-LAN sont les suivantes :

- Le périphérique n'est pas équipé d'une carte réseau compatible Wake-on-LAN ou n'est pas configuré correctement.
- L'appliance ne dispose pas des informations correctes sur le sous-réseau auquel le périphérique est connecté.
- Le trafic UDP n'est pas routé entre les sous-réseaux ou est filtré par un périphérique réseau.
- Le trafic de diffusion n'est pas routé entre les sous-réseaux ou est filtré par un périphérique réseau.
- Le trafic du port 7 est filtré par un périphérique réseau.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur http://www.intel.com/content/www/us/en/support/network-and-i-o/ethernet-products/000005793.html.

Exportation d'installations infogérées

Si vous possédez plusieurs organisations ou appliances, vous pouvez exporter des installations infogérées et les transférer aux organisations et applications, selon vos besoins.

Voir À propos de l'importation et de l'exportation des ressources.

Envoi d'alertes à des périphériques infogérés

Vous pouvez envoyer des messages aux utilisateurs en leur transmettant des alertes, qui s'affichent sous forme de messages contextuels sur les périphériques gérés par l'agent.

L'envoi d'alertes est une fonctionnalité particulièrement utile qui permet de communiquer des informations urgentes ou d'informer les utilisateurs de l'exécution prochaine d'actions ou de scripts sur leur périphérique.

Vous pouvez également créer des notifications par e-mail qui seront envoyées automatiquement lorsque des critères spécifiques sont remplis. Voir Planifications des notifications.

REMARQUE: pour afficher un message sur un périphérique géré, une connexion doit être établie entre l'agent et l'appliance. Pour des informations sur les connexions de l'agent, voir .

REMARQUE: ce type d'alertes est généré au niveau de l'appliance en vue d'être diffusé sur les périphériques gérés par l'agent. L'alerte de surveillance est un autre type d'alerte envoyé à l'appliance par des périphériques serveurs dont la fonction de surveillance est activée pour effectuer une surveillance de base des performances. Voir Appareils surveillés.

Création d'alertes à envoyer

Vous pouvez créer des alertes et planifier leur envoi sur des périphériques gérés par l'agent, selon vos besoins.

1. Accédez à la page *Détails de l'alerte* :
    a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance,

sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Distribution**, puis sur **Alertes**.

c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Entrez les informations suivantes au niveau dans l'onglet **Configuration** :

Option	Description
Message	Tapez le texte de l'alerte à afficher. Le message peut contenir jusqu'à 500 caractères.
Tous les périphériques	Affichez le message sur tous les périphériques dont les agents KACE sont connectés à l'appliance.
Urgent	Affiche le message d'alerte au centre de l'écran, sans que l'utilisateur ne puisse le déplacer ou le passer en arrière-plan. L'alerte doit être résolue avant de pouvoir poursuivre toute autre tâche.
Périphériques	Affichez le message sur les périphériques spécifiés. Pour sélectionner plusieurs périphériques, cliquez sur chacun d'eux en maintenant la touche **CTRL** ou **Commande** enfoncée.
Restreindre aux étiquettes	Affichez le message sur les périphériques sélectionnés uniquement. Pour sélectionner des étiquettes de périphériques, cliquez sur **Gérer les étiquettes associées**. Appuyez sur la touche **CTRL** ou **Commande**, puis cliquez pour sélectionner plusieurs étiquettes.
Expiration	Spécifiez la durée pendant laquelle le message est valide. Lorsque les périphériques cibles sont connectés à l'appliance, le message est diffusé et est affiché jusqu'à ce que l'utilisateur en accuse réception en cliquant sur **OK**. **REMARQUE:** lorsqu'un périphérique cible n'est pas connecté à l'appliance, le message d'alerte est envoyé à la file d'attente des commandes de l'agent et y reste jusqu'à ce que le périphérique en question se connecte à l'appliance. Lorsque le périphérique cible se connecte, le message s'affiche, que le délai spécifié dans *Expiration* ait expiré ou non.

3. Dans l'onglet *Planification*, spécifiez les paramètres de planification :

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Chaque	Exécution à un intervalle d'heures défini.
Exécuter chaque jour ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.

Option	Description
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche et samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeur dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi.
	• **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures, mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3.

Option	Description
	Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste de tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exécution de scripts sur des périphériques infogérés

Vous pouvez créer des scripts et les exécuter sur des périphériques infogérés afin d'automatiser des tâches et de configurer des paramètres.

À propos des scripts

Les scripts fournissent une interface pointer-cliquer permettant d'exécuter des tâches qui impliquent généralement une procédure manuelle ou une programmation avancée. Vous pouvez créer des scripts et les exécuter afin d'effectuer des tâches sur des périphériques cibles connectés à votre réseau.

Les scripts automatisent des tâches telles que :

- Configuration des paramètres de gestion de l'alimentation
- Installation de logiciels
- Vérification de l'état de l'antivirus
- Modification des paramètres du Registre
- Planification du déploiement de logiciels

Vous pouvez créer les types de scripts suivants :

Option	Description
KScripts hors ligne	Scripts s'exécutant à une heure planifiée, selon l'horloge du périphérique cible. Les KScripts en ligne peuvent s'exécuter même si les périphériques cibles

Option	Description
	ne sont pas connectés à l'appliance (au démarrage du périphérique ou lorsque l'utilisateur se connecte, par exemple). Vous pouvez les créer à l'aide des modèles de création de scripts.
KScripts en ligne	Scripts exécutés uniquement lorsque le périphérique cible est connecté à l'appliance. Ils s'exécutent à des heures planifiées selon l'horloge de l'appliance. Vous pouvez créer ces scripts à l'aide des modèles de création de scripts.
Scripts Shell en ligne	Scripts s'exécutant à des heures planifiées selon l'horloge de l'appliance, à condition que le périphérique cible soit connecté à l'appliance. Les scripts Shell en ligne sont composés de simples scripts basés sur du texte (Bash, Perl, batch, etc.) pris en charge par le système d'exploitation du périphérique cible. Les fichiers de commandes sont pris en charge sous Windows, de même que les différents formats de scripts Shell pris en charge par le système d'exploitation des périphériques cibles.

Chaque script est composé de :

- métadonnées ;
- dépendances, y compris tous les fichiers exécutables de prise en charge qui sont nécessaires pour exécuter un script, par exemple, les fichiers ZIP et BAT ;
- règles à respecter, telles que les KScripts hors connexion et les KScripts en ligne ;
- tâches à effectuer, telles que les KScripts hors connexion et les KScripts en ligne. Chaque script peut comporter un nombre quelconque de tâches et vous pouvez décider de configurer si chaque tâche doit se terminer avant l'exécution de la prochaine ;
- paramètres de déploiement ;
- paramètres de programmation.

Obtention de dépendances de script

Les dépendances de script incluent les fichiers et autres éléments utilisés par les scripts. Si les scripts comportent des dépendances qui sont présentes sur les périphériques cibles, celles-ci sont utilisées. Dans le cas contraire, les scripts cherchent des dépendances dans les référentiels dans un ordre précis.

Les scripts obtiennent leurs dépendances auprès du périphérique cible et des référentiels dans l'ordre suivant :

1. Le périphérique cible
2. Un autre emplacement de téléchargement (KACE_ALT_LOCATION)
3. Un partage de réplication
4. L'appliance

REMARQUE: pour des informations sur les autres emplacements de téléchargement et les partages de réplication, voir Distribution des packages à partir d'autres emplacements de téléchargement et des partages de réplication.

Suivi des modifications apportées aux paramètres de script

Si les abonnements de l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher les détails concernant les modifications apportées aux paramètres, actifs et objets.

Ces informations incluent la date à laquelle la modification a eu lieu et l'utilisateur à l'origine de la modification (ce qui peut être pratique lors d'un dépannage). Voir À propos des paramètres d'historique.

À propos des scripts par défaut

Les scripts par défaut sont des scripts préconfigurés qui permettent de forcer les périphériques à établir un rapport d'inventaire, d'activer et de désactiver le débogage des périphériques, d'éteindre les périphériques et d'effectuer d'autres tâches à distance sur ces derniers.

Scripts par défaut

Nom du script	Description
Défragmenter le lecteur C :	Défragmente le lecteur C sur le périphérique.
Imposer l'enregistrement	Oblige les périphériques Windows sur lesquels l'agent KACE est installé à effectuer l'inventaire et la synchronisation avec l'appliance. **IMPORTANT: n'imposez pas l'enregistrement à plus de 50 périphériques sélectionnés, car l'appliance risquerait d'être surchargée de demandes.**
Imposer l'enregistrement (Mac/Linux)	Oblige les périphériques Mac et Linux sur lesquels l'agent KACE est installé à effectuer l'inventaire et la synchronisation avec l'appliance. **IMPORTANT: n'imposez pas l'enregistrement à plus de 50 périphériques sélectionnés, car l'appliance risquerait d'être surchargée de demandes.**
Réparation des programmes de démarrage de l'inventaire	Sur certains périphériques, s'il manque une entrée de registre, tout le contenu du répertoire system32 est signalé comme Programmes de démarrage. Ce script rétablit l'entrée de Registre si elle est manquante.
Exemple d'émission d'une commande DOS	Émet la commande `DOS-DIR` sur un périphérique Windows. Utilisée comme exemple d'exécution d'une commande DOS.
Exemple d'émission d'une commande MAC	Émet la commande `AppDir.txt` pour répertorier le contenu de l'annuaire d'applications Mac OS

Nom du script	Description
	X. Utilisée comme exemple d'exécution d'une commande sur un système Mac OS X.
K1000 - Activer l'inventaire DDPE détaillé (Windows)	Définit une clé de registre qui permet à l'agent Dell Data Protection | Encryption d'écrire des données de stratégie dans le système de fichiers. L'agent KACE peut ainsi effectuer des collectes d'inventaires plus détaillées. Windows PowerShell 2.0 ou version supérieure est requis.
K1000 - Module de désactivation du contrôle à distance	Désactive la fonctionnalité Contrôle à distance de l'appliance sous Windows XP Professionnel en configurant correctement les services Terminal Server.
K1000 - Module d'activation du contrôle à distance	Active la fonctionnalité Contrôle à distance de l'appliance sous Windows XP Professionnel en configurant correctement les services Terminal Server.
Configurer les lecteurs amovibles en lecture seule	Autorise le montage des lecteurs amovibles en lecture seule uniquement. Cette action permet de contrôler l'accès non autorisé aux données.
Configurer les lecteurs amovibles en lecture/écriture	Définit les propriétés des lecteurs amovibles de façon à ce qu'ils puissent être montés en lecture/écriture.
Exemple de script de fenêtre de message	Illustre l'utilisation de la Fenêtre de message. Pour que votre script fonctionne correctement, assurez-vous que les commandes de la Fenêtre de message créer/détruire sont combinées correctement. La Fenêtres de message reste affichée jusqu'à ce que l'un des événements suivants se produise : • L'utilisateur ferme le message. • L'exécution du script arrive à son terme. • Le délai d'expiration arrive à échéance.
Mettre un Mac en veille	Met un périphérique Mac OS X en mode Veille. **REMARQUE:** ce script fonctionne avec Mac OS X 10.5 et versions ultérieures. Il ne fonctionne pas avec des versions antérieures de Mac OS X.
Réinitialiser le KUID	Supprime la clé de registre identifiant un périphérique Windows de façon à permettre la génération d'une nouvelle clé. S'exécute une fois par périphérique au moyen de l'indicateur de registre `ResetKUIDRunOnce`.
Arrêter un Mac	Met hors tension un périphérique Mac OS X.

Nom du script	Description
Arrêter un système Mac avec la pause	Exemple de KScript en ligne faisant appel à la fonction **Avertir l'utilisateur avant l'exécution** pour permettre aux administrateurs de retarder l'arrêt.
Arrêter un système Windows	Spécifie le délai (en secondes) pendant lequel le message entre guillemets est présenté à l'utilisateur. Omettez le paramètre `-t` pour arrêter des périphériques silencieusement et immédiatement.
Arrêter un système Windows avec la pause	Exemple de KScript en ligne faisant appel à la fonction **Avertir l'utilisateur avant l'exécution** pour permettre à l'administrateur de retarder l'arrêt.
Désactiver les lecteurs USB	Désactive l'utilisation des lecteurs USB.
Activer les lecteurs USB	Active l'utilisation des lecteurs USB.

Ajout et modification de scripts

Vous pouvez ajouter ou modifier des scripts à l'aide de la **Console d'administration**.

Pour ajouter ou modifier des scripts, effectuez l'une des actions suivantes :

- Importer un script existant au format XML. Voir Structure des scripts importables.
- Dupliquer un script existant. Voir Dupliquer des scripts.
- Créer un script. Voir Ajout de KScripts hors ligne, de KScripts en ligne ou de scripts shell en ligne.

Tip: **CONSEIL:** la procédure de création de scripts est itérative. Après avoir créé un script, déployez-le sur un nombre limité de périphériques pour vérifier qu'il s'exécute comme prévu avant de le déployer sur tous les périphériques infogérés. Vous pouvez créer une étiquette pour effectuer cette vérification. Activez les scripts uniquement après les avoir testés.

Variables de remplacement de jeton

Les valeurs de remplacement de jeton permettent d'ajouter des variables à des scripts. La liste suivante affiche les valeurs de remplacement de jeton qui peuvent être utilisées dans le fichier XML des scripts. À l'exécution, ces variables sont remplacées sur le périphérique par les valeurs appropriées.

Valeurs de remplacement de jeton

Élément	Description
$(KACE_DEPENDENCY_DIR)	Il s'agit du dossier où les éventuelles dépendances de script de ce script sont téléchargées sur le client. **Version 5.2 ou ultérieure** : `$(KACE_DATA_DIR)\kbots_cache\packages\kbots\xxx` **5.1**:`$(KACE_INSTALL)\packages\kbots\xxx`
$(KACE_SYS_DIR) **$(KBOX_SYS_DIR)**	Répertoire système du périphérique de l'agent.

Élément	Description
	Les deux sont synonymes. Préféré(es) : **$(KACE_SYS_DIR)**. **Windows** : `C:\Windows\System32` **Mac OS X** : `/` **Linux** : `/`
$(KACE_MAC_ADDRESS) **$(MAC_ADDRESS)** **$(KBOX_MAC_ADDRESS)**	Adresse MAC Ethernet principale du périphérique de l'agent. Tous sont synonymes. Préféré(es) : **$(KACE_MAC_ADDRESS)**
$(KACE_IP_ADDRESS) **$(KBOX_IP_ADDRESS)**	Adresse IP locale de l'agent (correspond à l'entrée réseau de KACE_MAC_ADDRESS) (`http://kace.kbox.com:80`). Les deux sont synonymes. Préféré(es) : **$(KACE_IP_ADDRESS)**
$(KACE_SERVER_URL)	Combinaison de préfixe URL, serveur et port. (http://kace.kbox.com:80)
$(KACE_SERVER)	Nom d'hôte du serveur de l'appliance. (kbox)
$(KACE_SERVER_PORT)	Port à utiliser lors de la connexion au serveur de l'appliance. (80/433)
$(KACE_SERVER_URLPREFIX)	Protocole Web à utiliser lors de la connexion au serveur de l'appliance. (http/https)
$(KACE_COMPANY_NAME)	Copie de l'agent du paramètre de la page de configuration du serveur.
$(KACE_KUID) **$(KBOX_MACHINE_ID)**	Seul ID Quest KACE attribué à cet agent. Les deux sont synonymes. Préféré(es) : **$(KACE_KUID)**
$(KACE_APP_DIR)	Répertoire d'installation de l'agent Quest KACE et des modules complémentaires. Pour des agents plus anciens, cela est mappé à : **$(KACE_INSTALL)**. **Windows** : `C:\Program Files\Quest\KACE\` or `C:\Program Files (x86)\Quest\KACE\` **Mac OS** : `/Library/Application Support/Quest/KACE/bin` **Linux** : `/opt/dell/kace/bin`
$(KACE_DATA_DIR)	Répertoire d'installation pour les fichiers exécutables, les scripts, les packages, etc. Pour des agents plus anciens, cela est mappé à : **$(KACE_INSTALL)**.

Élément	Description
	Windows Vista version supérieure : `C:\ProgramData\Quest\KACE\` **Mac OS** : `/Library/Application Support/Quest/KACE/data` **Linux** : `/var/quest/kace`
$(KACE_AGENT_VERSION)	Remplace le numéro de version de l'agent installé. « 5.2.12345 ». **Version 5.2 ou ultérieure uniquement**.
$(KACE_AGENT_ARCH)	Remplace l'architecture de l'agent installé. « x86/x64 ». **Version 5.2 ou ultérieure, Windows uniquement**.
$(KACE_HARDWARE_ARCH)	Remplace l'architecture du matériel physique. « x86/x64 ». **Version 5.2 ou ultérieure, Windows uniquement**.
$(KACE_OS_FAMILY)	Remplace Windows, Mac ou Linux selon le système d'exploitation du périphérique géré par un agent. **Version 5.2 ou ultérieure uniquement**.
$(KACE_OS_ARCH)	Remplace x86 ou x64 selon la version Microsoft Windows installée. **Version 5.2 ou ultérieure, Windows uniquement**.

Ajout de KScripts hors ligne, de KScripts en ligne ou de scripts shell en ligne

Vous pouvez ajouter des KScripts, spécifier les périphériques sur lesquels exécuter les scripts et planifier l'exécution des scripts selon vos besoins.

Les Kscripts hors ligne et en ligne comprennent une ou plusieurs tâches. Dans chaque section *Tâche*, les sections *Vérifier* et *Correction* permettent de mieux définir le comportement du script. Si une section est vide, elle prend par défaut la valeur *Réussite*.

1. Accédez à la page des *Détails sur le script* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Script**, puis sur **Scripts**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Dans l'onglet *Configurer*, spécifiez les paramètres de script :

Option	Description
Nom	Nom significatif pour le script afin de le distinguer des autres scripts figurant dans la liste *Scripts*.

Option	Description
	Tip: **CONSEIL:** vous pouvez activer ou désactiver un ou plusieurs scripts sur la page *Scripts*. Pour ce faire, sélectionnez-les dans le tableau, puis cliquez sur, puis cliquez sur **Activer** ou **Désactiver**, selon les besoins.
Activé(s)	Indique si le script est activé en vue d'être exécuté sur les périphériques cibles. N'activez pas un script avant d'avoir fini de le modifier et de le tester, et d'être prêt à l'exécuter. Activez le script sur une étiquette de test avant de l'activer sur tous les périphériques.
Catégorie	Catégorie de script. Choisissez une catégorie existante dans la liste déroulante ou cliquez sur **Nouvelle catégorie** pour ajouter une catégorie. Si vous ne souhaitez pas attribuer de catégorie à ce script, assurez-vous que ce champ est défini sur **Aucun**. **Tip:** • vous pouvez attribuer une catégorie à un ou plusieurs scripts sur la page *Scripts*. Pour ce faire, sélectionnez-les dans le tableau, cliquez sur **Choisir une action** > **Catégorie**, puis sélectionnez une catégorie dans la liste. • Vous pouvez supprimer une catégorie en attribuant la valeur Aucun(e) à tous les scripts actuellement sous une **Catégorie**.
Type	Type de script. Les types de scripts sont les suivants : • **KScripts en ligne** : Scripts exécutés uniquement lorsque le périphérique cible est connecté à l'appliance. Ils s'exécutent à des heures planifiées selon l'horloge de l'appliance. Vous pouvez créer ces scripts à l'aide des modèles de création de scripts. • **KScripts hors ligne** : Scripts exécutés à une heure prévue, d'après l'horloge du périphérique cible. Ces scripts peuvent s'exécuter même si les périphériques cibles ne sont pas connectés à l'appliance (au démarrage du périphérique ou lorsque l'utilisateur se connecte, par exemple). Vous pouvez les créer à l'aide des modèles de création de scripts. • **Scripts Shell en ligne** : Scripts s'exécutant à des heures planifiées selon l'horloge de l'appliance, à condition que le périphérique cible soit connecté à l'appliance. Les scripts Shell en ligne sont composés de simples scripts basés sur du texte (Bash, Perl, batch, etc.) pris en charge par le système d'exploitation du périphérique cible. Les

Option	Description
	fichiers de commandes sont pris en charge sous Windows, de même que les différents formats de scripts Shell pris en charge par le système d'exploitation des périphériques cibles. Les scripts PowerShell sont également pris en charge sur les appareils cibles Windows. **IMPORTANT: Vous devez vous assurer que l'extension de fichier appropriée est associée au script pour lui permettre de s'exécuter sur le système d'exploitation cible. Par exemple, vous pouvez exécuter des scripts `.sh` sur des appareils Mac et Linux, ainsi que des scripts PowerShell `.ps1` sur des appareils Windows.**
État	Indique si le script est en développement (**Brouillon**) ou s'il a été déployé sur votre réseau (**Production**). Utilisez l'état **Modèle** si vous développez un script qui sert de base à d'autres scripts.
Description	(Facultatif) Brève description des actions que le script exécute. Ce champ vous permet de distinguer un script d'un autre dans la liste *Scripts*.
Remarques	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.

3. Dans l'onglet *Déployer*, spécifiez les options de déploiement :

Option	Description
Tous les périphériques	Permet de déployer sur tous les périphériques. Décochez la case pour limiter le déploiement à des étiquettes ou périphériques spécifiques.
Restreindre aux étiquettes	Permet de limiter le déploiement aux périphériques appartenant à des étiquettes spécifiques. Pour sélectionner des étiquettes, cliquez sur **Modifier**, faites glisser les étiquettes vers la fenêtre *Limiter le déploiement aux*, puis cliquez sur **OK**. Si vous sélectionnez une étiquette pour laquelle un partage de réplication ou un autre emplacement de téléchargement a été défini, l'appliance copie les ressources logicielles à partir de ce partage de réplication ou de cet autre emplacement de téléchargement, au lieu de les télécharger directement auprès de l'appliance. **REMARQUE:** l'appliance utilise un partage de réplication avant d'utiliser un autre emplacement KACE.

Option	Description
Périphériques	Limite le déploiement à un ou plusieurs périphériques. Pour trouver des périphériques, commencez à renseigner le champ.
Systèmes d'exploitation	Systèmes d'exploitation sur lesquels l'application s'exécute. Les applications ne sont déployées que sur les périphériques dont le système d'exploitation est sélectionné. 1. Cliquez sur **Gérer les systèmes d'exploitation**. 2. Dans la boîte de dialogue **Systèmes d'exploitation** qui s'affiche, sélectionnez les versions de système d'exploitation dans l'arborescence, selon le cas. Une option permet de sélectionner les versions de système d'exploitation par famille, produit, architecture, ID de version ou version d'édition. Vous pouvez choisir une version d'édition spécifique ou un nœud parent, selon le cas. La sélection d'un nœud parent dans l'arborescence sélectionne automatiquement les nœuds enfants associés. Ce comportement vous permet de sélectionner toutes les futures versions de systèmes d'exploitation, à mesure que des périphériques sont ajoutés ou mis à niveau dans votre environnement géré. Par exemple, pour sélectionner toutes les versions de build actuelles et futures de l'architecture Windows 10 x64, sous **Tout** > **Windows** > **Windows 10**, sélectionnez **x64**.

4. Spécifiez les paramètres *Exécuter en tant que sous Windows* (pour les scripts Shell en ligne et les KScripts qui s'exécutent sur des périphériques Windows uniquement) :

Option	Description
Système local	Exécute le script avec des privilèges d'administration sur le périphérique local. Utilisez ce paramètre pour tous les scripts créés avec un assistant.
Utilisateur connecté	Exécute le script sous le nom d'utilisateur connecté au périphérique local. Cela affecte le profil de l'utilisateur.
Tous les utilisateurs connectés	Exécute le script une fois pour chaque utilisateur connecté au périphérique. Cela affecte les profils de tous les utilisateurs.
Informations d'identification	Exécute les Kscripts et le script Shell en ligne dans le contexte des informations d'identification spécifiées ici. Sélectionnez les informations d'identification existantes dans la liste déroulante, ou sélectionnez **Ajouter des informations d'identification** pour ajouter des informations d'identification.

Option	Description
	Voir Ajout et modification des informations d'identification utilisateur/mot de passe. **REMARQUE:** lorsque vous exécutez des KScripts en ligne sur des périphériques Windows, les fenêtres de message ne s'affichent pas sur les périphériques cibles lorsque vous sélectionnez l'option permettant d'exécuter le script en tant qu'utilisateur spécifique doté d'informations d'identification. Pour afficher les fenêtres de message, exécutez le script en tant que Système local, Utilisateur connecté ou Tous les utilisateurs connectés.

5. Dans l'onglet *Notifier l'utilisateur*, spécifiez les paramètres d'alerte utilisateur. Les alertes sont uniquement disponibles pour les KScripts en ligne et les scripts Shell en ligne sur les périphériques Windows et Mac exécutant l'agent KACE, version 5.1 ou supérieure :

Option	Description
Notifier l'utilisateur avant l'exécution	Cette option permet à l'utilisateur d'exécuter, d'annuler ou de différer l'action. Cela est particulièrement important lorsque des redémarrages sont nécessaires. Si aucun utilisateur n'est connecté, le script s'exécute immédiatement.
Options	Options proposées dans la boîte de dialogue d'alerte (disponibles lorsque vous sélectionnez **Avertir l'utilisateur avant l'exécution**) : • **OK** : permet de lancer immédiatement l'exécution. • **Annuler** : annule l'opération jusqu'à la prochaine exécution planifiée. • **Pause** : invite de nouveau l'utilisateur une fois la *durée de la pause* écoulée. Si le temps spécifié dans le champ *Délai d'expiration* s'écoule sans réponse de l'utilisateur, le script s'exécute. Interaction avec *Exécuter en tant que* : • Seul l'utilisateur de la console peut voir la boîte de dialogue d'alerte, et donc choisir de mettre en pause ou d'annuler, indépendamment du paramètre *Exécuter en tant que*. • Activer une alerte avertit l'utilisateur de la console même si le script est défini pour s'exécuter en tant que tous les utilisateurs ou un autre utilisateur.
Délai d'expiration	Durée d'affichage de la boîte de dialogue, en minutes, avant l'exécution d'une action. Si l'utilisateur n'appuie sur aucun bouton avant la fin de cette période, l'appliance exécute l'action spécifiée dans la liste déroulante *Délai d'expiration*.

Option	Description
Action après délai d'expiration	Action à entreprendre si aucune option n'est sélectionnée par l'utilisateur avant le terme du **Délai d'expiration**.
Durée de la pause	Délai en minutes, à compter du moment où l'utilisateur clique sur **Pause**, après lequel la boîte de dialogue réapparaît.
Message initial	Message affiché à l'intention des utilisateurs avant que l'action soit exécutée. Pour personnaliser le logo qui apparaît dans la boîte de dialogue, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation.

6. Dans l'onglet *Planification*, spécifiez les options d'exécution :

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple,

Option	Description
	`0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi. • **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi. • **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3. Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

7. Dans l'onglet *Options de recherche*, sélectionnez les options applicables.

Option	Description
Exécuter une fois également au prochain enregistrement du périphérique (pour les KScripts hors ligne uniquement)	Exécute le KScript hors ligne une fois lorsque de nouveaux scripts sont téléchargés à partir de l'appliance.
Exécuter également avant l'ouverture de session (pour les KScripts hors ligne uniquement)	Exécute le KScript hors ligne au démarrage des périphériques. Cela peut ralentir le démarrage des périphériques. **REMARQUE:** parfois, en raison d'un paramètre d'un objet de stratégie de groupe ou Active Directory du périphérique, un message s'affiche en cas de tentative de connexion, et l'utilisateur doit l'accepter pour pouvoir ouvrir la session. Dans ce cas, les scripts ne s'exécuteront qu'une fois que l'utilisateur aura accepté le message.

Option	Description
Exécuter une fois également au prochain enregistrement du périphérique (pour les KScripts hors ligne uniquement)	Exécute le KScript hors ligne une fois que les utilisateurs ont entré les informations d'ouverture de session Windows.
Autoriser l'exécution en cas de déconnexion (pour les KScripts hors ligne uniquement)	Autorise le KScript hors ligne à s'exécuter, même si le périphérique cible ne peut pas communiquer avec l'appliance pour lui en transmettre les résultats. Dans ce cas, les résultats sont stockés sur le périphérique et seront téléchargés sur l'appliance lors de la prochaine connexion.
Exécuter également sans utilisateur connecté	Autorise le script à s'exécuter, même si aucune session utilisateur n'est ouverte. Pour l'exécuter uniquement lorsqu'une session utilisateur est ouverte sur le périphérique, désactivez cette option.
Exécuter à la prochaine connexion si hors ligne	Pour des KScripts ou des scripts Shell en ligne, cette option permet au script de s'exécuter sur des ordinateurs hors ligne lorsqu'ils se mettent, de nouveau, en ligne. Lorsqu'un script s'exécute, il calcule le nombre d'ordinateurs sur lesquels qu'il est censé s'exécuter en fonction de leurs étiquettes, ou de leurs systèmes d'exploitation, ou identifiez manuellement les ordinateurs sélectionnés. En fonction de ce nombre d'ordinateurs, le script détermine ensuite lesquels de ces ordinateurs sont actuellement en ligne, puis met une tâche pour les ordinateurs en ligne dans la file d'attente du Konductor. Lorsque vous sélectionnez cette option, le script ignore l'étape qui identifie les ordinateurs en ligne et il s'exécute sur les ordinateurs en ligne. Pour les ordinateurs hors ligne, la tâche est ajoutée à la file d'attente du Konductor et elle s'exécute lorsque cet ordinateur se met en ligne. Toutes les tâches suivantes pour l'exécution du même script (par exemple, pour un ordinateur offline qui existe déjà dans la file d'attente du Konductor) remplacent les tâches existantes, pour qu'il n'y ait jamais plus d'une tâche pour le même ordinateur dans la file d'attente du Konductor. La présence d'un grand nombre de tâches dans le Konductor peut affecter les performances de l'appliance. Par conséquent, il est préférable d'utiliser des scripts hors ligne pour ces ordinateurs qui sont généralement hors ligne, et d'uniquement utiliser cette option avec des scripts en ligne lorsque les ordinateurs cibles sont censés être en ligne, afin d'éviter une surcharge dans la file d'attente du Konductor. Par défaut, cette option est désactivée.

8. Pour télécharger les fichiers requis par le script :
    a. Dans la section *Dépendances*, cliquez sur **Ajouter une nouvelle dépendance**.

b. Cliquez sur **Parcourir** ou **Sélectionner un fichier**.

c. Sélectionnez un fichier, puis cliquez sur **Ouvrir** ou **Choisir**.

Si un partage de réplication est spécifié et activé, les dépendances sont téléchargées à partir du partage de réplication spécifié.

REMARQUE: si le partage de réplication est inaccessible, les dépendances sont téléchargées à partir de l'appliance. Pour activer ce paramètre, cochez la case *Basculement vers l'appliance* de la page *Détails sur la planification de la réplication*. Voir Création de partages de réplication.

Répétez cette étape pour ajouter des dépendances, si nécessaire.

9. **KScripts en ligne ou hors ligne uniquement**. Dans l'onglet *Tâches*, cliquez sur **Ajouter une nouvelle tâche** pour ajouter une tâche.

Le déroulement du processus d'une tâche est un script similaire à celui-ci :

```
IF Verify THEN
            Success
ELSE IF Remediation THEN
            Remediation Success
ELSE
            Remediation Failure
```

a. Dans la section *Stratégie* ou *Règles des tâches*, spécifiez les paramètres suivants pour la Tâche 1 :

Option	Description
Tentatives	Entrez le nombre de fois que l'appliance essaie d'exécuter le script. Si le script échoue, mais que la correction fonctionne, vous pouvez de nouveau exécuter la tâche pour confirmer l'étape de correction. Pour ce faire, définissez le nombre de Tentatives sur 2 ou plus. Si la section *Vérifier* échoue, le script s'exécute le nombre de fois spécifié dans ce champ.
En cas d'échec	• Sélectionnez **Pause** pour arrêter l'exécution en cas d'échec. • Sélectionnez **Continuer** pour effectuer les étapes de correction en cas d'échec.

b. Dans la section *Vérifier*, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une étape, puis sélectionnez une ou plusieurs étapes à effectuer.

Voir Ajout d'étapes aux sections de tâche des scripts.

c. Dans les sections *En cas de réussite* et *Correction*, sélectionnez une ou plusieurs étapes à effectuer.

Voir Ajout d'étapes aux sections de tâche des scripts.

d. Dans les sections *En cas de réussite de la correction* et *En cas d'échec de la correction*, sélectionnez une ou plusieurs étapes à effectuer.

Voir Ajout d'étapes aux sections de tâche des scripts.

Tip: **CONSEIL:** pour supprimer une dépendance, cliquez sur le bouton **Supprimer** en regard de l'élément : . Ce bouton s'affiche lorsque vous passez le pointeur sur un élément.

CONSEIL: cliquez sur le bouton **Modifier** en regard de *Stratégie ou Règles des tâches* pour afficher les variables de remplacement de jeton pouvant être utilisées à n'importe

quel endroit du script : . À l'exécution, les variables sont remplacées par les valeurs appropriées.

CONSEIL: voir Variables de remplacement de jeton.

10. **Scripts Shell en ligne uniquement**. Dans la section *Script*, indiquez les paramètres suivants :

Option	Description
Texte du script	Saisissez le contenu du script.
Nom du fichier de script	Saisissez le nom et l'extension du fichier qui contiendra le script spécifié. **IMPORTANT: Vous devez vous assurer que l'extension de fichier appropriée est associée au script pour lui permettre de s'exécuter sur le système d'exploitation cible. Par exemple, vous pouvez exécuter des scripts `.sh` sur des appareils Mac et Linux, ainsi que des scripts PowerShell `.ps1` sur des appareils Windows.**
Délai d'expiration (minutes)	Spécifiez le nombre maximal de minutes d'exécution du script sur l'appareil cible.
Télécharger le fichier	Si le script crée un fichier et que vous souhaitez le télécharger sur l'appliance, sélectionnez cette option et fournissez les informations suivantes : • **Nom du fichier de téléchargement** : saisissez le nom du fichier. • **Chemin d'accès au fichier de téléchargement** : spécifiez l'emplacement sous lequel vous souhaitez enregistrer le fichier. Si vous souhaitez utiliser le répertoire de script par défaut (`<répertoire_installation_appliance>/scripts`), laissez ce champ vide.
Supprimer les fichiers téléchargés	Si le script nécessite l'exécution d'autres fichiers, tels que des programmes d'installation, et que vous souhaitez les supprimer après l'exécution du script, sélectionnez cette option.

11. Effectuez l'une des opérations suivantes :
    - **Cliquez sur Exécuter maintenant pour répercuter immédiatement le script sur tous les périphériques.**

      Option à utiliser avec précaution. Voir Utilisation des commandes Exécuter et Exécuter maintenant.
    - **Cliquez sur Enregistrer.**

Modifier des scripts

Vous pouvez modifier les trois types de scripts : KScripts hors ligne, KScripts en ligne et Scripts Shell en ligne. Vous pouvez également modifier les KScripts en ligne et hors ligne à l'aide de l'éditeur XML.

Les utilisateurs étendus peuvent afficher les détails de tous les scripts, mais ils peuvent enregistrer les modifications uniquement pour les scripts qui ont un impact sur les étiquettes ou les périphériques qui sont associés à leur portée. Pour plus d'informations sur les utilisateurs étendus, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.

1. Accédez à la page des *Détails sur le script* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Script**, puis sur **Scripts**.
   c. Affichez la page *Détails sur le script* en effectuant l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'un script.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Modifiez le script, au besoin.
3. Sélectionnez des options pour la configuration, le déploiement et la planification. Voir Ajout de KScripts hors ligne, de KScripts en ligne ou de scripts shell en ligne.
4. Pour modifier le code XML brut du script, accédez à la section *Planification*, puis cliquez sur **Modifier XML**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer des scripts de la page Scripts

Vous pouvez supprimer les scripts à partie de la page Scripts.

1. Accédez à la liste *Scripts* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Script**, puis sur **Scripts**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs scripts.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Supprimer des scripts à partir de la page Détails sur le script

Vous pouvez supprimer les scripts à partir de la page *Détails sur le script*.

1. Accédez à la page *Détails sur le script* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Script**, puis sur **Scripts**.
   c. Cliquez sur le nom d'un script.
2. Cliquez sur **Supprimer**, puis sur **Oui** pour confirmer.

Structure des scripts importables

Vous pouvez créer un script dans un éditeur XML externe et l'importer dans l'appliance.

Les scripts importés doivent être conformes à la structure suivante :

- L'élément racine `<kbots></kbots>` inclut l'URL du DTD KACE `"kbots xmlns="http://kace.com/Kbots.xsd">...<kbots>`
- Un ou plusieurs éléments `<kbot>`.
- Exactement un élément `<config>` dans chaque élément `<kbot>`.
- Exactement un élément `<execute>` dans chaque élément `<config>`.
- Un ou plusieurs éléments `<compliance>` dans chaque élément `<kbot>`.

Voici un exemple de structure XML pour un script d'appliance :

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<kbots xmlns="http://kace.com/Kbots.xsd">
<kbot>
<config name="name="" type="policy" id="0" version="version="" description=
  "description="">
                        <execute disconnected="false" logged_off="false">
                        </execute>
</config>
<compliance>
</compliance>
</kbot>
</kbots>
```

Dans l'exemple précédent, l'élément `</config>` correspond à la section *Configuration* de la page *Détails sur le script*. C'est là que vous spécifiez le nom de la stratégie ou de la tâche (facultatif) et le type de script (stratégie ou tâche). Dans cet élément, vous pouvez également indiquer si le script peut s'exécuter lorsque le périphérique cible est déconnecté ou sans session ouverte sur l'appliance.

Vous pouvez spécifier si le script est activé et décrire les tâches spécifiques que le script effectue dans l'élément <compliance>.

Tip: **CONSEIL:** pour créer un script qui effectue certaines tâches identiques à celles d'un script existant, dupliquez ce dernier et ouvrez-le dans un éditeur XML. L'élément <compliance> du script vous donne une idée du fonctionnement de ce dernier et de comment vous pouvez le modifier. Voir Dupliquer des scripts.

Importer des scripts

Si nécessaire, vous pouvez importer des scripts sur l'appliance.

1. Accédez à la liste *Scripts* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Script**, puis sur **Scripts**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Importer**.
3. Collez le script existant dans l'espace prévu à cet effet, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Dupliquer des scripts

Si un script similaire au script que vous souhaitez créer existe déjà, vous pouvez le dupliquer et le modifier selon vos besoins. Cette duplication permet d'accélérer la création du script.

1. Accédez à la page *Détails sur le script* :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Script**, puis sur **Scripts**.
c. Cliquez sur le nom d'un script.

2. Dans le bas de la page, cliquez sur **Dupliquer** pour afficher la page *Scripts*.

   Le script dupliqué apparaît dans la liste.

3. Cliquez sur le nom lié du script dupliqué pour l'ouvrir dans l'éditeur.

Voir Modifier des scripts.

Utilisation des commandes Exécuter et Exécuter maintenant

Les commandes **Exécuter** et **Exécuter maintenant** permettent d'exécuter des scripts sur les périphériques cibles immédiatement, sans définir aucune planification.

L'exécution de scripts sans planification préalable est utile lorsque :

- vous suspectez certains périphériques de votre réseau d'être infectés par un virus ou de présenter une autre vulnérabilité, et tout le réseau risque d'être affecté si le problème n'est pas résolu immédiatement ;
- vous souhaitez tester et déboguer des scripts sur un périphérique spécifique ou un ensemble de périphériques au cours du développement.

Pour exécuter les KScripts en ligne, les périphériques cibles doivent disposer d'une connexion active de l'agent à l'appliance.

Tip: **CONSEIL:** pour éviter de déployer des scripts sur des périphériques non souhaités, créez une étiquette représentant les périphériques sur lesquels vous souhaitez exécuter la commande **Exécuter maintenant**.

La commande **Exécuter maintenant** est disponible sur les pages **Console d'administration** suivantes :

- Les pages *Exécuter maintenant* et *Détails sur le script* : l'exécution de scripts à partir de la page *Script > Exécuter maintenant* permet d'exécuter le script sélectionné sur les périphériques cibles.
- La page *Scripts* : l'exécution de scripts à partir de la page *Scripts* avec l'option **Exécuter maintenant** du menu *Choisir une action* permet d'exécuter plusieurs scripts à la fois.
- *Détails du profil Mac* : l'utilisation de la commande **Exécuter maintenant** sur la page *Détails du profil Mac* permet d'exécuter un script qui installe et supprime le profil Mac sélectionné sur les périphériques cibles qui disposent d'une connexion active de l'agent à l'appliance.
- *Profils Mac* : la sélection de la commande **Choisir une action > Exécuter** sur la page *Profils Mac* permet d'exécuter des scripts qui installent ou suppriment plusieurs profils Mac à la fois, à condition que les périphériques cibles disposent d'une connexion active de l'agent à l'appliance.

REMARQUE: dans le cas où vous rencontrez une erreur lors de l'exécution d'un script, voir Codes d'erreur causés par l'application de correctifs et de scripts pour obtenir une liste des codes d'erreur qui peut vous aider à diagnostiquer le problème.

Exécuter des scripts à l'aide de la page Exécuter maintenant

Vous pouvez exécuter des scripts sur des périphériques cibles à partir de la page *Exécuter maintenant*.

CAU **MISE EN GARDE: les scripts sont déployés immédiatement lorsque vous cliquez sur Exécuter maintenant.**

- Utilisez Exécuter maintenant avec prudence.
- Ne cliquez sur **Exécuter maintenant** que si vous êtes absolument sûr de vouloir exécuter le script sur les périphériques cibles.

1. Accédez à la page *Exécuter maintenant* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Exécution de scripts**, puis sur **Exécuter maintenant**.
2. Dans la liste déroulante *Scripts*, sélectionnez un script. Pour rechercher un script, commencez à son nom dans le champ.
3. Dans la section *Déployer*, spécifiez les options de déploiement :

Option	Options et descriptions
Restreindre aux étiquettes	Permet de limiter le déploiement aux périphériques appartenant à des étiquettes spécifiques. Pour sélectionner des étiquettes, cliquez sur **Modifier**, faites glisser les étiquettes vers la fenêtre *Limiter le déploiement aux*, puis cliquez sur **Enregistrer**. Si vous sélectionnez une étiquette pour laquelle un partage de réplication ou un autre emplacement de téléchargement a été défini, l'appliance copie les ressources logicielles à partir de ce partage de réplication ou de cet autre emplacement de téléchargement, au lieu de les télécharger directement auprès de l'appliance. **REMARQUE:** l'appliance utilise un partage de réplication avant d'utiliser un autre emplacement KACE.
Périphériques	Limite le déploiement à un ou plusieurs périphériques. Pour trouver des périphériques, commencez à renseigner le champ. Les utilisateurs étendus peuvent voir uniquement les périphériques qui sont associés à leur rôle, lorsqu'une étiquette est attribuée au rôle. Pour plus d'informations sur l'ajout d'utilisateurs à la portée des périphériques, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.

4. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

   La page *État de Exécuter maintenant* **s'affiche.**

Exécuter des scripts à partir de la page Détails sur le script

Vous pouvez exécuter des scripts sur des périphériques cibles à partir de la page des *Détails sur le script*.

1. Accédez à la page des *Détails sur le script* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation*

dans l'en-tête d'administrateur est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Script**, puis sur **Scripts**.

c. Cliquez sur le nom d'un script.

2. Faites défiler la page vers le bas, puis cliquez sur **Exécuter maintenant**.

   La page *État de Exécuter maintenant* **s'affiche.**

Exécuter des scripts à partir de la page Scripts

Vous pouvez exécuter des scripts à partir de la page *Scripts*.

1. Accédez à la liste déroulante *Scripts* :

   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Script**, puis sur **Scripts**.

2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs scripts.

3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Exécuter maintenant**.

   La page *État de Exécuter maintenant* **s'affiche.**

Surveiller l'état de Exécuter maintenant et afficher les détails sur les scripts

Vous pouvez afficher l'état des scripts lancés à l'aide de la commande **Exécuter maintenant** et accéder aux détails sur les scripts.

Assurez-vous que les paramètres du pare-feu n'empêchent pas l'agent KACE d'écouter sur le port 443.

La commande **Exécuter maintenant** communique sur le port 443. Le déploiement des scripts peut échouer si les paramètres du pare-feu empêchent l'agent KACE d'écouter sur ce port. Pour plus d'informations sur la configuration requise du port, voir Vérification des paramètres de port, du service NTP et de l'accès à des sites Web.

1. Accédez à la liste *État d'Exécuter maintenant* :

   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Exécution de scripts**, puis sur **État d'Exécuter maintenant**.

2. Examinez les informations affichées dans la liste *État d'Exécuter maintenant*.

Les informations dans cette page incluent :

Démarré(s) : la date et l'heure auxquelles la commande **Exécuter maintenant** a été émise.

Nom : nom du script. Cliquez sur le nom de ce script pour afficher la page *Détails de la commande Exécuter maintenant*.

Ciblé(s) : nombre de périphériques sur lesquels l'exécution du script est planifiée.

Répercuté(s), Exécution, En attente : nombre de périphériques sur lesquels le script essaie de s'exécuter.

Réussi(es), Échoué(s), Terminé(s) : nombre de périphériques sur lesquels le script s'est exécuté.

Taux de réussite : pourcentage des scripts qui se sont exécutés sur les périphériques cibles.

Les chiffres affichés dans les colonnes *Répercuté(s)*, *Exécution*, *En attente*, *Réussi(es)*, *Échoué(s)* et *Terminé(s)* augmentent à mesure que le script est déployé sur les périphériques cibles. Si des erreurs se produisent lors de la répercussion des scripts sur les périphériques sélectionnés, vous pouvez effectuer une recherche dans les journaux de script pour en déterminer la cause. Voir Effectuer une recherche dans les journaux de script.

3. Cliquez sur le lien affiché dans la colonne *Démarré(s)* d'un script pour afficher la page *Détails sur l'état Exécuter maintenant*.

   Les informations dans cette page incluent :

   # **Statistiques de Exécuter maintenant** : résultats d'un script qui a été répercuté, répercussions qui ont échoué, répercussions réussies, périphériques terminés, périphériques en cours d'exécution, nombres et pourcentages de réussites et d'échecs.

   # **Échec du déploiement** : périphériques avec lesquels l'appliance n'a pas pu entrer en contact et qui n'ont donc pas reçu la stratégie. Une fois le script répercuté, le périphérique peut mettre un certain temps à l'appliquer.

   # **En cours d'exécution** : périphériques qui ont reçu la stratégie mais qui n'ont pas signalé ses résultats. Une fois la stratégie exécutée, elle signale si elle a réussi ou échoué. Les résultats sont triés dans la section adéquate. Chaque page de périphérique affiche également les résultats des événements Exécuter maintenant effectués sur ce périphérique.

   # **Échec de l'exécution** : périphériques sur lesquels le script a échoué.

   # **Réussite de l'exécution** : périphériques sur lesquels le script s'est exécuté.

Modifier les stratégies et les scripts

Si nécessaire, modifiez les stratégies et les scripts.

1. Accédez à la page des *Détails sur le script* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Script**, puis sur **Scripts**.
   c. Affichez la page *Détails sur le script* en effectuant l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'un script.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Modifiez des options pour la configuration, le déploiement et la programmation.

Voir Ajout de KScripts hors ligne, de KScripts en ligne ou de scripts shell en ligne.

Effectuer une recherche dans les journaux de script

Vous pouvez rechercher des chaînes de texte dans les journaux de script. Si le composant d'organisation est activé sur l'appliance, vous devez effectuer des recherches distinctes dans les journaux de script pour chacune des organisations.

Lorsque les scripts s'exécutent sur des périphériques infogérés, des journaux sont créés et téléchargés sur l'appliance. Vous pouvez rechercher des chaînes de texte dans les journaux de scripts et appliquer des étiquettes aux périphériques dont les journaux correspondent au texte recherché. Vous pouvez ensuite exécuter des actions sur les périphériques étiquetés, selon vos besoins.

1. Accédez à la page *Rechercher dans les journaux de script*.
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Exécution de scripts**, puis sur **Rechercher dans les journaux de script**.
2. Dans le champ *Rechercher*, entrez les critères de recherche ou la chaîne de texte à chercher. Les chaînes de texte doivent contenir au moins quatre caractères. Toute recherche basée sur une chaîne de texte plus courte ne retournera aucun résultat.

   Utilisez les opérateurs suivants lorsque vous entrez des critères de recherche :

Opérateur	Fonction
+	Utilisez un signe plus en début de ligne pour trouver les entrées incluant le texte.
-	Utilisez un signe moins en début de ligne pour trouver les entrées n'incluant pas le texte.
*****	Utilisez un astérisque en fin de ligne pour trouver les journaux contenant des mots commençant par les caractères spécifiés.
"	Insérez du texte entre guillemets pour trouver les correspondances exactes de la phrase.

3. Sélectionnez les critères de recherche :

Option	Description
Tous les journaux téléchargés	Permet d'appliquer la recherche à tous les journaux de script disponibles. Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, la recherche porte sur tous les journaux correspondant à l'organisation sélectionnée. **REMARQUE:** les journaux de script sont supprimés lors des mises à niveau de l'appliance. Si l'appliance a été mise à niveau, les journaux qui ont été téléchargés avant la mise à niveau ne sont plus disponibles.

Option	Description
Derniers journaux téléchargés	Permet d'appliquer la recherche aux journaux de script les plus récents. Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, la recherche porte sur tous les journaux correspondant à l'organisation sélectionnée.
Script	Permet d'appliquer la recherche aux journaux associés à tous les scripts, ou encore de rechercher uniquement le script spécifié.
Journal	Permet d'appliquer la recherche à tous les journaux ou uniquement au journal spécifié.
Étiquette	Permet d'appliquer la recherche aux journaux téléchargés par tous les périphériques ou aux journaux téléchargés par les périphériques associés à l'étiquette spécifiée.

4. Cliquez sur **Rechercher**.

   Les résultats de la recherche affichent les journaux et les périphériques qui ont transféré ces journaux.
5. Pour appliquer une étiquette aux périphériques affichés, sélectionnez une étiquette dans la liste déroulante, sous les résultats de la recherche.

Exportation de scripts

Si vous possédez plusieurs organisations ou appliances, vous pouvez exporter des scripts et les transférer aux organisations et appliances, selon vos besoins.

Voir À propos de l'importation et de l'exportation des ressources.

Utilisation des chaînes de tâches

Les chaînes de tâches vous permettent de créer une séquence de tâches à exécuter dans un ordre spécifique.

Vous pouvez ajouter une ou plusieurs planifications de correctifs, scripts, éléments de synchronisation de fichiers et demandes Wake-On LAN à une chaîne de tâches. Utilisez des chaînes de tâches, par exemple, lorsque vous avez besoin de déployer des installations gérées, puis d'exécuter des scripts sur les périphériques cibles. L'ordre des tâches d'une chaîne de tâches peut être facilement changé, selon les besoins.

REMARQUE: Vous ne pouvez pas ajouter d'installations gérées individuelles à une chaîne de tâches.

Chaque chaîne de tâches est exécutée sur un ensemble de périphériques, tel que défini dans la chaîne de tâches.

Si un périphérique cible d'une chaîne de tâches est hors ligne, vous pouvez configurer la chaîne de tâches afin qu'elle s'exécute lorsque le périphérique est connecté. Lorsqu'un périphérique cible est référencé dans plusieurs chaînes de tâches, une seule chaîne de tâches est exécutée sur le périphérique à la fois.

Les principes suivants s'appliquent aux sélections de périphériques dans une chaîne de tâches :

- Les périphériques sélectionnés dans une chaîne de tâches écrasent ceux définis pour les planifications et scripts d'exécution de correctifs lorsqu'ils sont exécutés dans le cadre d'une chaîne de tâches.
- Les périphériques sélectionnés dans une chaîne de tâches n'affectent pas les éléments d'installation gérée ou de synchronisation de fichiers associés à ces périphériques. Toutes les tâches d'inventaire, d'installation gérée ou de synchronisation de fichiers sont mises en file d'attente pour chaque périphérique de la chaîne de tâches, et toutes les installations gérées et synchronisations de fichiers qui sont configurées pour s'exécuter sur chaque machine sont déployées.
- Les planifications Wake-on-LAN (WoL) s'exécutent une fois par chaîne de tâches, lorsque le premier périphérique de la chaîne de tâches rencontre la tâche WoL. La tâche WoL s'exécute sur les périphériques sélectionnés dans la chaîne de tâches.

> **REMARQUE:** une tâche WoL doit toujours être planifiée comme la première tâche d'une chaîne de tâches. Ceci entraîne la transmission simultanée de tous les paquets WoL à tous les périphériques et les périphériques attendront cette tâche, car il s'agit de la première. Lorsqu'une tâche WoL n'est pas la première tâche d'une chaîne de tâches, les paquets WoL sont transmis à tous les périphériques à la fois, indépendamment de l'état actuel de la tâche en cours d'exécution dans la chaîne de tâches.

Ajout et modification de chaînes de tâches

Une chaîne de tâches est un ensemble de tâches qui peuvent être exécutées dans un ordre spécifique. Utilisez la page *Détail de la chaîne de tâches* pour ajouter et modifier des chaînes de tâches.

1. Accédez à la page contenant la liste *Chaînes de tâches* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Distribution**, puis sur **Chaînes de tâches**.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
   # Cliquez sur le nom d'une chaîne de tâches.
3. Dans l'onglet *Configurer*, spécifiez les options suivantes :

Option	Description
Activé(s)	Cochez cette case pour permettre l'exécution de cette chaîne de tâches.
Nom	Nom de la chaîne de tâches.
Description	Brève description de la chaîne de tâches.

4. Toujours dans l'onglet *Configurer*, spécifiez les appareils sur lesquels vous souhaitez exécuter la chaîne de tâches.
   - **Pour choisir les périphériques qui appartiennent à des étiquettes, dans la section** *Configurer*, **sous** *Étiquettes*, **cliquez sur Gérer les étiquettes associées. Dans la boîte de dialogue** *Sélectionner des*

étiquettes **qui s'affiche, sélectionnez une ou plusieurs étiquettes associées aux périphériques que vous souhaitez sélectionner. Fermez la boîte de dialogue.**

- **Pour choisir les périphériques par système d'exploitation, cliquez sur Gérer les systèmes d'exploitation. Dans la boîte de dialogue Systèmes d'exploitation qui s'affiche, sélectionnez les versions de système d'exploitation dans l'arborescence, selon le cas.**

  Une option permet de sélectionner les versions de système d'exploitation par famille, produit, architecture, ID de version ou version d'édition. Vous pouvez choisir une version d'édition spécifique ou un nœud parent, selon le cas. La sélection d'un nœud parent dans l'arborescence sélectionne automatiquement les nœuds enfants associés. Ce comportement vous permet de sélectionner toutes les futures versions de systèmes d'exploitation, à mesure que des périphériques sont ajoutés ou mis à niveau dans votre environnement géré. Par exemple, pour sélectionner toutes les versions de build actuelles et futures de l'architecture Windows 10 x64, sous **Tout** > **Windows** > **Windows 10**, sélectionnez **x64**.

5. Dans l'onglet *Planification*, spécifiez les paramètres de planification :

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par

Option	Description
	exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi. • **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3. Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

6. Dans l'onglet *Tâches*, sélectionnez une ou plusieurs tâches.
   a. Cliquez sur **Nouvelle tâche** pour ajouter une tâche.
   b. Dans la zone *Nouvelle tâche* qui s'affiche, cliquez sur **Type de tâche** et sélectionnez l'un des types disponibles, selon les besoins.

Certains types de tâches :

Offrent une option **Abandon sur échec**. Si vous sélectionnez cette option, la chaîne de tâches cesse de s'exécuter sur une machine donnée si elle échoue sur cette machine.

Vous permettent de sélectionner une tâche définie par l'utilisateur spécifique, telle que Wake-On-LAN, Scripts et Planifications de correctifs.

Exécutent toutes les tâches applicables sur la machine, telles que les tâches d'installation gérées et de synchronisation de fichiers.

De plus, certains types de tâches vous permettent de sélectionner une tâche définie par l'utilisateur spécifique. D'autres types de tâches, telles que les tâches d'installation gérée et de synchronisation de fichiers exécutent toutes les tâches applicables de ces types sur la machine.

La tâche sélectionnée s'affiche dans l'onglet *Tâches***.**

7. Pour réorganiser les tâches de la chaîne, dans le coin supérieur droit de la zone de tâches, cliquez sur ≡, puis faites glisser la tâche et déposez-la à l'emplacement souhaité dans la séquence.
8. Pour supprimer une tâche de la chaîne de tâches, dans le coin inférieur droit de la zone de tâches, cliquez sur 🗑.
9. Cliquez sur **Enregistrer**. L'état de la tâche affiche la liste des tâches.
10. Pour exécuter une chaîne de tâches, sélectionnez-la sur la page de la liste *Chaînes de tâches*, puis cliquez sur **Choisir une action** > **Exécuter**.

Application de correctifs aux périphériques et gestion de la sécurité

L'appliance vous permet d'appliquer des correctifs aux périphériques gérés afin d'améliorer les fonctionnalités logicielles et de protéger les périphériques et les réseaux contre les failles de sécurité.

Utilisation du tableau de bord de bord Sécurité

Le tableau de bord Sécurité fournit une présentation des processus d'application de correctifs de l'organisation sélectionnée (si applicable), ou de l'appliance.

Si le composant Organisation est activé sur l'appliance et que vous êtes connecté à la Console d'administration (`http://`**nom_hôte_appliance**`/admin`), le tableau de bord Sécurité affiche des informations concernant l'organisation sélectionnée.

Vous pouvez accéder au tableau de bord Sécurité si un ou plusieurs rôles associés à votre compte d'utilisateur permettent l'accès à ce tableau de bord. Si vous souhaitez le masquer, modifiez vos rôles d'utilisateur, selon les besoins. Pour plus d'informations, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.

Tip: **CONSEIL:** l'appliance met à jour les widgets de résumé à intervalle régulier. Vous pouvez mettre à jour la plupart des widgets à tout moment, en cliquant sur le bouton **Actualiser**, dans l'angle supérieur droit de la page : . Pour mettre à jour la plupart des widgets individuellement, placez le pointeur au-dessus et cliquez sur le bouton **Actualiser**. Certains widgets peuvent nécessiter des étapes supplémentaires.

À propos des widgets du tableau de bord Sécurité

Les widgets du tableau de bord Sécurité contiennent des informations sur la conformité globale des correctifs pour vos périphériques gérés.

Cette section décrit les widgets disponibles dans le tableau de bord Sécurité. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les widgets affichent les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée au niveau Admin.

Ce tableau de bord fournit une présentation de la conformité des correctifs dans votre environnement et des informations sur les processus d'application des correctifs. Utilisez-le pour vérifier rapidement le niveau des correctifs système installé sur vos périphériques gérés et rechercher tous les indicateurs pouvant améliorer la sécurité des systèmes. Par exemple, vous pouvez vous concentrer sur la conformité des correctifs de périphériques et consulter vos planifications d'application de correctifs pour vous assurer que les dernières mises à jour système sont installées et exécutées sur vos périphériques gérés.

Widget	Description
Conformité de correctif critique	Ce widget affiche la progression du déploiement des correctifs marqués comme critiques. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Mises à jour Dell	Ce widget affiche le nombre de mises à jour des applications, BIOS et micrologiciels Dell pouvant être appliquées aux périphériques gérés. Les mises à jour sont classées comme *Modérées*, *Importantes* ou *Critiques* selon leur degré d'urgence. Après la création d'une planification des mises à jour Dell, les données sont affichées dans le widget. Voir Configuration des planifications Dell Update. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Conformité par ordinateur	Ce widget affiche un graphique circulaire, dans lequel chaque section indique le pourcentage de conformité du correctif pour chaque périphérique géré. Lorsque vous placez le curseur au-dessus de chaque section du graphique, le pourcentage s'affiche pour le périphérique sélectionné. Vous pouvez modifier les informations qui s'affichent dans le widget en choisissant l'éditeur de correctifs, le système d'exploitation, l'étiquette, la classification, la gravité, le numéro d'article de la base de connaissances et la date de disponibilité. Vous pouvez également basculer entre les graphiques à barres et les graphiques circulaires, le cas échéant. Vous pouvez également installer plusieurs instances de ce widget sur le tableau de bord Sécurité en utilisant un ensemble de paramètres différent dans chaque instance.
Conformité par correctif	Ce widget affiche un graphique circulaire dont chaque section indique le pourcentage de conformité pour chaque correctif applicable. Lorsque vous placez le curseur au-dessus de chaque section du graphique, le pourcentage de conformité s'affiche pour chaque correctif sélectionné. Vous pouvez modifier les informations qui s'affichent dans le widget en choisissant l'éditeur de correctifs, le système d'exploitation, l'étiquette, la classification, la gravité, le numéro d'article de la base de connaissances et la date de disponibilité. Vous pouvez également basculer entre les graphiques à barres et les graphiques circulaires, le cas échéant. Vous pouvez également installer plusieurs instances de ce widget sur le tableau de bord Sécurité en utilisant un ensemble de paramètres différent dans chaque instance.

Widget	Description
Progression de l'installation des correctifs	Ce widget affiche la progression des tâches de déploiement des correctifs en cours d'exécution sur les périphériques infogérés. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Correctifs déployés	Ce widget affiche le nombre de correctifs actuellement déployés. Vous pouvez modifier les informations qui s'affichent dans le widget en choisissant l'éditeur de correctifs, le système d'exploitation, l'étiquette, la classification, la gravité, le numéro d'article de la base de connaissances et la date de disponibilité. Vous pouvez également basculer entre les graphiques à barres et les graphiques circulaires, le cas échéant. Vous pouvez également installer plusieurs instances de ce widget sur le tableau de bord Sécurité en utilisant un ensemble de paramètres différent dans chaque instance.
Correctifs ayant échoué	Ce widget affiche le nombre de correctifs qui n'ont pas pu être déployés. Vous pouvez modifier les informations qui s'affichent dans le widget en choisissant l'éditeur de correctifs, le système d'exploitation, l'étiquette, la classification, la gravité, le numéro d'article de la base de connaissances et la date de disponibilité. Vous pouvez également basculer entre les graphiques à barres et les graphiques circulaires, le cas échéant. Vous pouvez également installer plusieurs instances de ce widget sur le tableau de bord Sécurité en utilisant un ensemble de paramètres différent dans chaque instance.
Correctifs publiés	Ce widget affiche le nombre de correctifs qui sont publiés et disponibles pour le déploiement. Vous pouvez modifier les informations qui s'affichent dans le widget en choisissant l'éditeur de correctifs, le système d'exploitation, l'étiquette, la classification, la gravité, le numéro d'article de la base de connaissances et la date de disponibilité. Vous pouvez également basculer entre les graphiques à barres et les graphiques circulaires, le cas échéant. Vous pouvez également installer plusieurs instances de ce widget sur le tableau de bord Sécurité en utilisant un ensemble de paramètres différent dans chaque instance.
Tâches d'application des correctifs terminées	Ce widget affiche la progression des tâches d'application de correctifs (pour la détection, le déploiement ou la restauration, notamment) sur les périphériques infogérés. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, le widget

Widget	Description
	affiche les informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.
Rapports	Ce widget contient des liens vers des rapports d'application de correctifs communs. Utilisez-les pour générer rapidement un rapport spécifique tel que *Liste de bulletins critiques et récents* et *Périphériques non conformes par correctif*, entre autres.
Vues	Ce widget contient des liens vers les pages et assistants communs d'application de correctifs, y compris les vues personnalisées que vous avez créées. Utilisez-les pour accéder rapidement à des pages spécifiques telles que le *catalogue de correctifs*. Si vous avez créé des vues personnalisées, elles sont triées par ordre alphabétique. Si vous souhaitez que les vues personnalisées s'affichent dans un ordre spécifique, vous pouvez faire précéder leurs noms par des nombres, selon les besoins.
Versions Windows 10	Ce widget affiche un graphique à barres. Chaque élément du graphique représente une version spécifique de Windows 10 et le nombre de périphériques gérés exécutant cette version. Il peut vous donner une idée du nombre de périphériques candidats aux mises à jour Windows 10 publiées.

Personnalisation du tableau de bord Sécurité

Vous pouvez personnaliser le tableau de bord Sécurité pour afficher ou masquer les widgets, en fonction de vos besoins.

1. Accédez au *Tableau de bord Sécurité*.
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Tableau de bord**.
2. Survolez le widget, puis cliquez sur l'un des boutons suivants :
   # : permet d'actualiser les informations du widget.
   # : permet d'afficher les informations relatives au widget.
   # : Supprimez le widget.
   # : permet de redimensionner le widget.
   # : permet de faire glisser le widget pour le repositionner sur la page.
3. Certains widgets sont modifiables, ce qui vous permet de filtrer les informations qu'ils affichent. Pour modifier un widget modifiable, cliquez sur et, dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez

l'éditeur de correctif, le système d'exploitation, l'étiquette, la classification, la gravité, le numéro d'article de la base de connaissances et la date de disponibilité. Vous pouvez également basculer entre les graphiques à barres et les graphiques circulaires, le cas échéant.

4. Cliquez sur le bouton **Personnaliser** situé en haut à droite de la page pour afficher les widgets disponibles.
5. Pour afficher un widget qui est masqué, cliquez sur **Installer**.

À propos de la gestion des correctifs

La gestion des correctifs est un processus qui permet d'obtenir, de tester et d'installer des correctifs de logiciels sur les périphériques. L'appliance vous permet d'automatiser ce processus afin d'améliorer les fonctionnalités logicielles et de protéger les périphériques et les réseaux contre les failles de sécurité.

Grâce à la gestion des correctifs, vous pouvez détecter et déployer les derniers correctifs de sécurité et les dernières mises à jour logicielles disponibles pour les périphériques Mac et Windows qui utilisent l'appliance.

REMARQUE: le composant Gestion des correctifs est uniquement pris en charge sous Windows et Mac. Il n'est pas disponible pour les périphériques Linux.

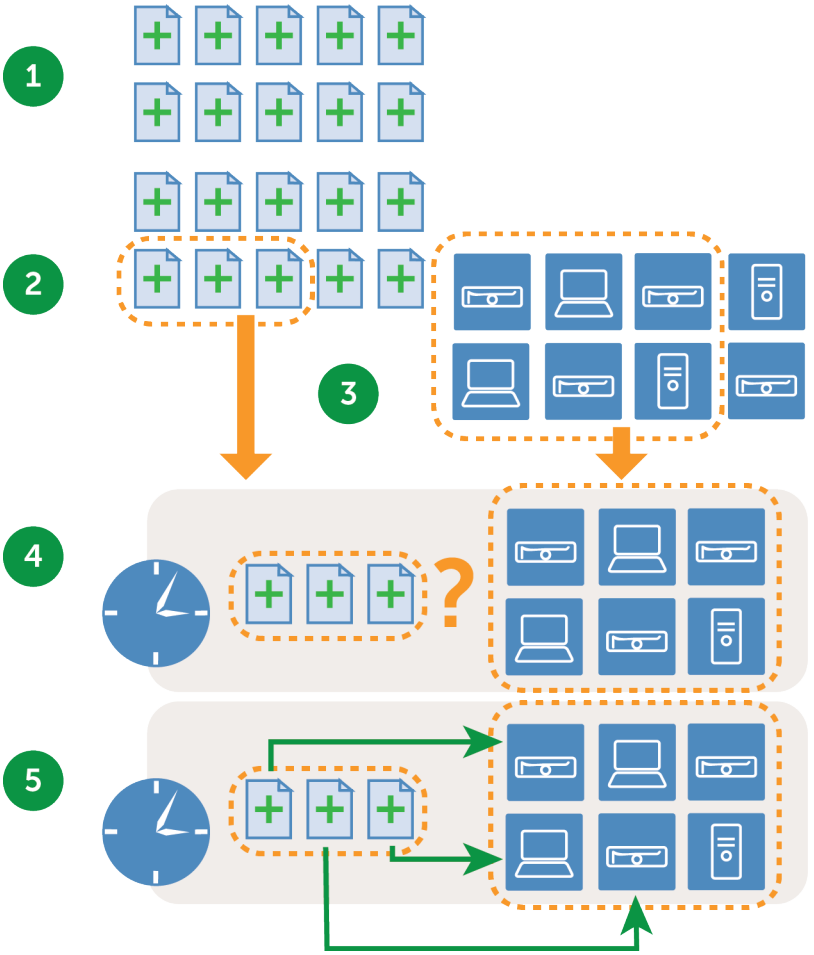
Processus d'application des correctifs

Le processus d'application de correctifs inclut l'abonnement aux correctifs, la définition des paramètres de téléchargement des correctifs, l'utilisation d'étiquettes pour identifier les correctifs à appliquer et les périphériques auxquels appliquer ces correctifs, ainsi que la planification des tâches liées aux correctifs.

Le processus d'application de correctifs implique les tâches ci-après.

- Abonnement aux correctifs que vous souhaitez télécharger : si le composant Organisation est installé sur votre appliance, vous devez définir des paramètres d'abonnement distincts pour chacune des organisations. Des détails complémentaires sur le processus sont fournis lors de l'abonnement initial aux correctifs. Voir Abonnement à des correctifs et configuration des paramètres de téléchargement.
- Sélection des paramètres de téléchargement des correctifs sur la page *Paramètres d'abonnement au correctif*. Voir Sélection des paramètres de téléchargement des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités.
- Création d'étiquettes dynamiques visant à regrouper les périphériques en vue de l'application de correctifs et les correctifs en vue de leur déploiement. Voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs.
- Création de calendriers d'exécution des correctifs visant à détecter et déployer les packages : si le composant Organisation est installé sur votre appliance, vous devez générer des calendriers d'exécution de correctif distincts pour chacune des organisations. Voir Configuration des calendriers d'exécution de correctifs.

Processus d'application des correctifs



Numéro de légende	Action
1	Les fichiers de signature correspondant aux correctifs auxquels vous vous abonnez sont téléchargés sur l'appliance depuis Quest. Les packages correctifs sont téléchargés à la fois depuis Quest et depuis les sites des éditeurs de logiciels.
2	Les étiquettes dynamiques servent à regrouper les correctifs téléchargés.
3	Elles permettent de sélectionner les périphériques auxquels doivent être appliqués ces correctifs.
4	Les correctifs nécessaires aux périphériques sont détectés en respectant une planification.
5	Les correctifs sont déployés sur les périphériques en fonction d'un programme.

À propos des fichiers de signatures de correctifs

Les fichiers de signatures de correctifs incluent les bulletins de sécurité et d'autres fichiers de définition des correctifs, mais pas les packages correctifs employés lors de l'installation des correctifs.

Ils sont téléchargés depuis Quest conformément aux options d'abonnement et de téléchargement choisies. Pour plus d'informations sur le téléchargement des fichiers de signatures de correctifs, reportez-vous à la section Sélection des paramètres de téléchargement des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités.

À propos des packages correctifs

Les packages correctifs constituent les fichiers requis pour l'installation des correctifs.

Ils sont téléchargés depuis Quest conformément aux options d'abonnement et de téléchargement choisies. Dans certaines situations, ces packages peuvent aussi être téléchargés directement à partir des sites des éditeurs, par exemple Microsoft et Adobe.

Deux options de téléchargement des packages correctifs sont proposées :

- **Téléchargement des correctifs nécessaires exclusivement** : vous pouvez décider de télécharger uniquement les packages que les périphériques infogérés ont détectés comme étant requis. Vous pourrez ainsi réduire le temps de téléchargement et préserver l'espace disque. En outre, vous pouvez opter pour la suppression automatique, après une période donnée, des correctifs jugés inutiles au cours du processus de détection.
- **Conservation du cache complet des correctifs** : il vous est possible de conserver le cache complet des packages, que les correctifs soient ou non requis par les périphériques infogérés. Les packages demeurent alors disponibles pour un déploiement rapide, même si le temps de téléchargement et l'espace disque nécessaire sont plus importants qu'en cas de téléchargement des seuls packages requis.

Pour plus d'informations sur les options de téléchargement des packages, consultez la section Sélection des paramètres de téléchargement des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités.

À propos du test des correctifs et de la sécurité

Quest fournit des signatures de correctifs sûres, de qualité et en temps opportun pour les systèmes d'exploitation Windows et Mac, ainsi que pour de nombreuses applications couramment utilisées.

Avant l'installation des signatures de correctifs sur l'appliance, Quest réalise les contrôles de sécurité suivants :

- vérification des métadonnées de correctif fournies par chaque équipe de développement de contenu ;
- validation des procédures d'installation et de désinstallation des correctifs ;
- test de la non-incidence du correctif sur la stabilité des systèmes d'exploitation et applications ciblés et approbation.

À propos de l'environnement de test des correctifs

Quest s'appuie sur VMware® ESX®, VMware® vCenter™, Microsoft® Azure® et sur des bancs d'essai du matériel sur mesure.

Parmi les méthodes de test figurent la vérification de la conformité des conventions de dénomination des correctifs à la politique de Quest en la matière.

À propos des tests d'évaluation

Les tests d'évaluation vérifient que le composant Gestion des correctifs fonctionne correctement.

Les tests vérifient les critères suivants :

- Les périphériques concernés sur lesquels les correctifs n'ont pas été installés sont bien indiqués comme applicables et non corrigés.
- Les périphériques sur lesquels les correctifs ont été installés sont bien indiqués comme ayant été soumis à l'installation et non applicables.
- Pas de faux positifs lors de la détection de l'empreinte numérique.
- Le contenu des correctifs respecte les exigences de base.
- La vulnérabilité est correctement affichée dans Update Server.
- Toutes les fonctions liées aux étiquettes dynamiques, au tri et autres fonctions visuelles sont opérationnelles.

À propos des tests de déploiement

Les tests de déploiement vérifient que les correctifs sont correctement déployés.

Les tests vérifient les critères suivants :

- Le package peut être déployé.
- La fonctionnalité de suppression suivie d'un redémarrage est opérationnelle.
- La fonctionnalité de désinstallation est opérationnelle.
- La mise en cache du package à la demande fonctionne.
- La planification de déploiement automatique fonctionne.
- Le téléchargement du package de l'agent fonctionne.
- Le total de contrôle SHA1 garantit l'intégrité du package.
- L'agent réalise automatiquement une évaluation après le déploiement du correctif.
- L'agent redémarre automatiquement après le redémarrage du système.

À propos du processus d'assurance qualité du correctif

Quest fournit aux clients de gestion de correctifs un service de qualité avec des processus de développement de contenu et d'assurance qualité. L'équipe d'assurance qualité vérifie les processus d'installation et de désinstallation des correctifs ainsi que les métadonnées des correctifs produites par l'équipe de développement de contenu. Notre première priorité est de fournir du contenu de qualité à nos clients. Pour garantir une livraison optimale des contenus, Quest procède à des cas de test sur les composants de tests suivants.

Environnement de test

Quest investit énormément dans les infrastructures de tests. Les équipes de développement de contenus et d'assurance qualité ont accès à un environnement d'entreprise virtuel représentant les nœuds de configurations diverses. Quest associe des serveurs et des bureaux virtuels en plus de bancs d'essai physiques personnalisés pour s'assurer que notre infrastructure de test est d'une qualité sans pareille.

Tests d'application

Quest effectue des tests de plusieurs applications pour s'assurer que les exigences des correctifs sont remplies.

Tests de stratégies

Quest utilise les types de tests suivants :

- **Test général** vérifie les éléments suivants :
  - # Le respect de la convention d'affectation de noms de correctifs dans le cadre de la stratégie de Quest.
- **Test d'évaluation** vérifie les éléments suivants :
  - # Le système concerné sur lequel les correctifs n'ont pas été installés est bien indiqué comme applicable et non corrigé.
  - # Un système sur lequel les correctifs ont été installés est bien indiqué comme ayant été soumis à l'installation et non applicable.
  - # Les faux positifs lors de la détection de l'empreinte numérique.
  - # Le contenu respecte les exigences de base.
  - # Le correctif s'affiche correctement dans Patch Server, notamment toutes les fonctionnalités visuelles, de filtrage et de tri.
- **Test de déploiement** vérifie les éléments suivants :
  - # Le package peut être déployé sans difficulté.
  - # La fonctionnalité de suppression suivie d'un redémarrage est bien opérationnelle.
  - # La fonctionnalité de désinstallation est bien opérationnelle.
  - # La mise en cache du package à la demande fonctionne bien.
  - # La planification de déploiement automatique fonctionne bien.
  - # Le téléchargement du package de l'agent se passe bien.
  - # Le code de hachage du package assure son intégrité.
  - # L'agent réalise automatiquement une évaluation après chaque déploiement de correctif.
  - # L'agent redémarre automatiquement après tout redémarrage du système.

Flexibilité et livraison en toute confiance

Les processus Quest sont conçus et mis en œuvre pour optimiser la disponibilité globale grâce à un réseau de distribution de contenu sécurisé. Toutes les communications avec Quest sont transmises via des canaux sécurisés et chiffrés pour assurer l'intégrité du contenu de sécurité.

En utilisant les meilleures pratiques, les correctifs de sécurité critiques sont automatiquement téléchargés vers les sites des clients en fonction de leurs options d'abonnement. Des correctifs de sécurité supplémentaires peuvent être téléchargés si nécessaire pour créer une version personnalisée de la logithèque de contenu de correctifs KACE au sein même de l'environnement sécurisé de l'entreprise cliente.

Pratiques d'excellence en matière d'application des correctifs

Les pratiques d'excellence en matière d'application de correctifs incluent les tests de correctifs, l'utilisation d'étiquettes pour organiser les périphériques et les correctifs et l'envoi de notifications lors de l'application de correctifs sur des systèmes.

- **Test des correctifs avant déploiement**

  Avant de déployer les correctifs sur l'ensemble des périphériques, vous devez les tester sur les périphériques sélectionnés. Cela permet de garantir qu'ils ne causeront aucun dommage lors du déploiement généralisé.

Choisissez les périphériques de test selon les caractéristiques ci-après :

périphériques utilisés par des utilisateurs dotés de compétences techniques, aptes à communiquer les problèmes de manière efficace ;

périphériques donnant accès aux systèmes et logiciels de l'environnement de travail.

Pour un test approfondi, les périphériques doivent fonctionner normalement pendant au moins une semaine après l'application du correctif. Si aucun problème n'est signalé à l'issue de ce délai, le correctif peut être déployé sur les autres périphériques du réseau.

- **Utilisation d'étiquettes au service de l'organisation des périphériques et des correctifs**

  Vous pouvez utiliser des étiquettes dynamiques pour regrouper automatiquement les périphériques par type (ordinateur portable, ordinateur de bureau, serveur). Ce genre d'étiquette peut par ailleurs servir à regrouper de façon automatique les correctifs en fonction de leur importance : correctifs de système d'exploitation critiques ou correctifs pour d'autres applications moins prioritaires. Vous pouvez ensuite définir les calendriers d'exécution des correctifs pour chaque type de périphérique et de correctif.

  Voir :

  # Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs

  # Création et gestion des calendriers d'exécution des correctifs

- **Pour appliquer des correctifs sur des périphériques équipés du système d'exploitation Windows, vous pouvez utiliser soit la fonction Windows Update, soit l'appliance.**

  Il existe deux moyens d'appliquer des correctifs sous Windows :

  # **Utiliser la mise à jour des fonctionnalités Windows** : Windows Update est une fonctionnalité Microsoft permettant de télécharger et d'installer des mises à jour sur les machines dotées du système d'exploitation Windows. Si vous l'activez sur les périphériques gérés, utilisez le composant Gestion des correctifs de l'appliance uniquement en vue de détecter les correctifs pour le système d'exploitation Windows, pas pour les déployer. Ceux-ci seront déployés par le biais de Windows Update.

  # **Utiliser la gestion des correctifs** : vous pouvez télécharger et déployer les correctifs pour les systèmes d'exploitation Windows avec le composant Gestion des correctifs. Si vous utilisez le composant Gestion des correctifs sur l'appliance, désactivez Windows Update sur les périphériques gérés, car le déploiement des correctifs sera assuré par l'appliance.

  Tip: **CONSEIL:** l'appliance vous permet d'élaborer une politique précisant si les périphériques gérés ou non ont recours à la fonctionnalité Windows Update. Voir .

- **Réduction du temps d'inactivité lors de l'application des correctifs**

  Programmez le déploiement des correctifs durant les périodes où le périphérique est peu utilisé afin de réduire le temps d'inactivité. Il faut savoir que l'usage des périphériques dépend de leur type :

  # **Serveurs** : ces machines nécessitent de réaliser les mises à niveau avec une grande prudence et d'informer correctement les utilisateurs. L'application des correctifs sur des serveurs peut demander une planification en amont de plusieurs semaines.

  # **Ordinateurs de bureau** : avec ces machines, les possibilités d'application des correctifs sont plus flexibles. En effet, ces dernières restent fréquemment sous tension même lorsqu'elles sont inutilisées.

  # **Ordinateurs portables** : ces machines sont celles pour lesquelles l'application des correctifs pose le plus de difficultés, car elles sont souvent disponibles seulement lorsqu'elles sont en cours d'utilisation.

Pour plus d'informations sur l'élaboration de calendriers d'exécution de correctifs pour chaque type de périphérique, consultez :

À propos de la programmation de correctifs de système d'exploitation critiques pour les ordinateurs de bureau et serveurs

À propos de la programmation de correctifs critiques pour les ordinateurs portables

- **Notification des utilisateurs en cas d'application de correctifs sur des périphériques**

  Lorsque vous déployez des correctifs sur des périphériques, veillez à prévenir leurs utilisateurs. Cette notification est particulièrement importante si les périphériques doivent être redémarrés dans le cadre du processus d'application des correctifs. Vous avez le choix entre plusieurs méthodes pour communiquer aux utilisateurs les calendriers d'exécution des correctifs :

  # **Envoi d'un courrier électronique ou utilisation d'un autre système de messagerie** : Vous pouvez alerter les utilisateurs à l'avance par e-mail ou tout autre système de messagerie externe à la **Console d'administration** de l'appliance. Cette option est particulièrement utile lorsque les systèmes critiques, tels que les serveurs, deviennent inaccessibles pendant un moment du fait de l'application des correctifs.

  # **Envoi d'un message d'alerte à partir de l'appliance** : Vous pouvez créer une alerte à l'aide de la **Console d'administration** de l'appliance, puis la diffuser à tous les appareils ou à ceux que vous avez sélectionnés. Vous pouvez avoir besoin, par exemple, de rappeler aux utilisateurs que l'application des correctifs va commencer.

    Pour plus d'informations sur la création d'alertes, voir Envoi d'alertes à des périphériques infogérés.

  # **Transmission d'alertes au cours de l'application des correctifs** : lorsque vous programmez l'application des correctifs, vous pouvez choisir de prévenir les utilisateurs avant qu'elle n'ait lieu et leur demander l'autorisation de redémarrer leur périphérique. Vous pouvez également autoriser ceux-ci à mettre en pause le redémarrage ou à le différer au besoin. Voir Configuration des calendriers d'exécution de correctifs.

  Pour plus d'informations concernant les calendriers d'exécution des correctifs sur différents périphériques, consultez :

  # À propos de la programmation de correctifs de système d'exploitation critiques pour les ordinateurs de bureau et serveurs

  # À propos de la programmation de correctifs critiques pour les ordinateurs portables

- **Définition de délais pour les tâches d'application des correctifs en vue de réduire l'impact sur les utilisateurs**

  Les tâches d'application des correctifs peuvent monopoliser une quantité importante de bande passante et de ressources. Pour que les utilisateurs en soient affectés le moins possible, vous pouvez définir des délais pour ces tâches. Par exemple, vous pouvez configurer les tâches d'application des correctifs de manière à ce qu'elles débutent à 4 h 00 et se terminent à 7 h 00. Toutes les tâches d'application des correctifs en cours à 7 h 00 seront alors suspendues. Elles reprendront là où elles avaient été interrompues au lancement de la tâche planifiée suivante. Voir Configuration des calendriers d'exécution de correctifs.

- **Optimisation des ressources réseau via les partages de réplication**

  Si vous souhaitez optimiser les ressources réseau et diminuer les temps de téléchargement, vous pouvez créer des partages de réplication. Les partages de réplication sont des périphériques sur lesquels sont conservées des copies des fichiers à distribuer. Ils sont d'autant plus intéressants si vos périphériques infogérés sont répartis sur plusieurs sites géographiques. Par exemple, en utilisant un partage de réplication, un périphérique situé sur un site new-yorkais peut télécharger les fichiers de correctifs d'un périphérique se trouvant sur le même site plutôt que ceux d'une appliance située à Los Angeles.

  Pour plus d'informations sur la configuration et l'utilisation des partages de réplication, voir Utilisation des partages de réplication.

- **Rechercher des informations dans la base de connaissances Quest**

  Support Quest possède une base de connaissances composée d'articles relatifs à l'appliance et accessible à l'adresse https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/kb. Mise à jour en permanence, cette base fournit des solutions aux problèmes liés à l'appliance que les administrateurs sont

susceptibles de rencontrer en conditions réelles de production. Pour consulter les articles sur l'application des correctifs, recherchez le terme *Security* dans la base de connaissances.

- **Mise en relation avec d'autres professionnels de l'informatique via ITNinja.com**

  Sponsorisé par Quest KACE, ITNinja.com (anciennement AppDeploy.com) est un site Web communautaire axé sur les nouvelles technologies, libre et sans parti pris pour les produits. C'est la destination Internet de référence des professionnels informatiques souhaitant partager des informations et poser des questions en rapport avec la gestion des systèmes. Voir http://itninja.com.

Abonnement à des correctifs et téléchargement de correctifs

Pour pouvoir appliquer des correctifs, vous devez vous abonner à des correctifs et planifier leur téléchargement sur l'appliance.

À propos de l'abonnement à des correctifs et de leur téléchargement

La procédure d'abonnement aux correctifs consiste à sélectionner les systèmes d'exploitation et les applications pour lesquels vous souhaitez recevoir des correctifs.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous devez choisir des paramètres d'abonnement distincts pour chacune des organisations.

Une fois que vous vous êtes abonné aux correctifs, l'appliance les télécharge selon le calendrier que vous avez défini. Lorsque les correctifs ont été téléchargés, vous pouvez les tester et les déployer. Vous avez également la possibilité d'opter pour un déploiement automatique, mais ce type de déploiement est recommandé uniquement pour les correctifs à faible risque ou particulièrement urgents. Voir :

- Sélection des paramètres de téléchargement des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités
- Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs

Applications auxquelles l’appliance peut appliquer des correctifs

Pour obtenir une liste des applications auxquelles l’appliance peut appliquer des correctifs, accédez à https://support.quest.com/kb/112030 et ouvrez la pièce jointe.

Configuration du service NTP

Lorsque vous téléchargez des correctifs à l’aide du protocole HTTPS, le service NTP (Network Time Protocol) doit fonctionner sur l’appliance. Le service NTP est nécessaire, car le protocole sécurisé utilise les informations d'horodatage actuelles de l'appliance pour s'assurer de la validité du certificat. Si le service NTP n'est pas en cours d'exécution, le téléchargement des correctifs risque d'échouer laissant supposer que les certificats ne sont pas valides.

Sites Web devant être accessibles par l’appliance

Pour effectuer les téléchargements de correctifs, accéder aux informations sur le produit et interagir avec le **Support Quest**, le pare-feu, le serveur DNS et les paramètres de serveur proxy doivent autoriser l’appliance à accéder à des domaines spécifiques sur les ports 80 et 443.

Reportez-vous au lien vers les sites Web qui doivent être accessibles à l'appliance :

https://go.kace.com/to/k1000-network-ports-url-whitelist

Vue d'ensemble de la procédure d'abonnement initial aux correctifs

Par défaut, les signatures de détection de correctifs et les packages correctifs ne sont pas téléchargés sur l'appliance. Vous devez vous abonner aux correctifs souhaités, puis planifier la date et l'heure de leur téléchargement.

Pour ne pas encombrer la bande passante du réseau et économiser de l'espace disque, Quest recommande de télécharger d'abord les signatures de détection de correctifs, beaucoup moins volumineuses que les packages correctifs. Il est ensuite temps d'identifier les correctifs dont vous avez besoin et de sélectionner les paramètres de téléchargement les plus appropriés pour votre réseau.

Le processus suivant correspond à l'abonnement initial aux correctifs.

1. **Collecter des informations** : identifiez les systèmes d'exploitation, les packages linguistiques et les applications installés sur les périphériques infogérés afin de déterminer les abonnements que vous devez souscrire. Ces informations sont disponibles sur la page *Tableau de bord* sur l'appliance et peuvent aussi être obtenues en exécutant les rapports adéquats. Voir Affichage d'informations détaillées sur les systèmes d'exploitation et les applications.
2. **Choisir les paramètres d'abonnement initial aux correctifs** : abonnez-vous aux systèmes d'exploitation et packages linguistiques requis pour les périphériques infogérés. Voir Abonnement à des correctifs et configuration des paramètres de téléchargement.
3. **Télécharger les signatures de détection de correctifs** : il s'agit de petits fichiers pouvant être téléchargés rapidement et ne requérant que peu d'espace disque. Vous devez télécharger ces fichiers pour les correctifs auxquels vous vous abonnez. Le téléchargement de ces signatures vous permet de connaître les correctifs disponibles et de déterminer quels packages correctifs vous pouvez envisager de télécharger ultérieurement. Voir Sélection des paramètres de téléchargement des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités.
4. **Exécuter une tâche d'application de correctifs axée uniquement sur la détection** : planifiez ce type de tâche en vue d'identifier les correctifs nécessaires pour les périphériques infogérés. Une tâche d'application de correctifs limitée à la détection est une opération ponctuelle qui permet de déterminer à l'avance l'ampleur de la première tâche d'application de correctifs. Cela permet en outre de trouver la meilleure approche en termes d'allocation des ressources en fonction de la disponibilité des périphériques pour les installations de correctifs et les redémarrages. Pour exécuter une tâche limitée à la détection, définissez un calendrier d'exécution de correctifs afin de détecter les correctifs sur tous les périphériques. Voir Configuration des calendriers d'exécution de correctifs.
5. **Sélectionner les paramètres de téléchargement des packages correctifs** : après avoir déterminé de quels packages correctifs vous avez besoin, définissez l'heure à laquelle ils seront téléchargés. Voir Sélection des paramètres de téléchargement des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités.

Affichage d'informations détaillées sur les systèmes d'exploitation et les applications

Vous pouvez afficher des informations sur les systèmes d'exploitation et les applications installés sur les périphériques infogérés sur la page *Summary Detail* (Détails de synthèse).

Avant de vous abonner aux correctifs, il vous faut recueillir des informations sur les systèmes d'exploitation, les packages linguistiques et les logiciels installés sur les périphériques infogérés pour déterminer les abonnements que vous devez souscrire.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Si le composant Organisation de votre appliance est activé et que vous souhaitez afficher les informations relatives à l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système à l'adresse `http://nom_hôte_appliance/system` ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.**
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance ou si vous souhaitez afficher des informations au niveau de l'organisation, connectez-vous à la Console d'administration à l'adresse `http://nom_hôte_appliance/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.**
2. Cliquez sur **Page d'accueil** pour afficher la page *Tableau de bord*.
3. En haut à droite de la page, cliquez sur **Afficher les détails**.

   La page *Détails du Tableau de bord* s'affiche. La section *Périphériques* affiche les systèmes d'exploitation des périphériques infogérés pour l'appliance ou pour l'organisation sélectionnée.
4. Dans la section *Logiciels*, cliquez sur **Titres des logiciels**.

L'appliance exécute alors un rapport qui recense les logiciels installés sur les périphériques infogérés. Voir À propos des rapports.

Abonnement à des correctifs et configuration des paramètres de téléchargement

Pour établir un processus d'application des correctifs, vous pouvez vous abonner à des correctifs et configurer les paramètres de téléchargement des correctifs.

Abonnement à des correctifs

Vous pouvez vous abonner à des correctifs pour les systèmes d'exploitation et les applications installés sur vos périphériques infogérés.

Avant de vous abonner à des correctifs et de les télécharger, vous devez identifier les systèmes d'exploitation et les applications installés sur les périphériques infogérés, puis vérifier les critères d'application des correctifs. Voir Affichage d'informations détaillées sur les systèmes d'exploitation et les applications.

1. Accédez à la page *Patch Subscription Settings* (Paramètres d'abonnement aux correctifs) :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans la section **Abonnements** du panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur le lien **Définir les correctifs disponibles**.
2. L'onglet *État du correctif* fournit des détails sur le dernier téléchargement de correctifs et sur l'espace disque de l'appliance. Cette section vous permet également de savoir si les correctifs récemment téléchargés doivent être marqués comme étant actifs ou inactifs par défaut.

Option	Description
Activer les nouveaux correctifs	Les nouveaux correctifs peuvent être marqués comme étant Actifs. Ce paramètre permet d'activer les correctifs conformes aux paramètres d'abonnement à l'issue de chaque téléchargement. Si l'option n'est pas sélectionnée, les nouveaux correctifs sont marqués comme étant Inactifs. Cela vous permet de tester les correctifs avant de les déployer.

3. Spécifiez les paramètres dans l'onglet *Abonnement*. Les systèmes d'exploitation et les paramètres régionaux spécifiés dans l'abonnement régissent les correctifs téléchargés.

Option	Description
Systèmes d'exploitation Windows	Les correctifs sont téléchargés en fonction des systèmes d'exploitation Windows sélectionnés. Cliquez sur le bouton modifier pour gérer la liste des systèmes d'exploitation : . Sélectionnez **Tous les postes Windows de l'inventaire** pour sélectionner les systèmes d'exploitation Windows en fonction des périphériques gérés. Pour ignorer les correctifs des systèmes d'exploitation Windows, sélectionnez **Désactivé**. Ou bien, cochez les cases situées en regard d'un ou de plusieurs systèmes d'exploitation Windows. Les éléments sélectionnés sont affichés une fois les paramètres enregistrés.
Systèmes d'exploitation Mac	Les correctifs sont téléchargés en fonction des systèmes d'exploitation Mac sélectionnés. Cliquez sur le bouton modifier pour gérer la liste des systèmes d'exploitation : . Sélectionnez **Tous les Mac de l'inventaire** pour sélectionner les systèmes d'exploitation Mac en fonction des périphériques gérés. Pour ignorer les correctifs des systèmes d'exploitation Mac, sélectionnez **Désactivé**. Ou bien, cochez les cases situées en regard d'un ou de plusieurs systèmes d'exploitation Mac. Les éléments sélectionnés sont affichés une fois les paramètres enregistrés.
Paramètres régionaux	Les correctifs téléchargés correspondent aux langues sélectionnées. Cliquez sur le bouton modifier pour gérer la liste des paramètres régionaux : . Sélectionnez **Tous les paramètres régionaux** pour télécharger les correctifs indépendamment des paramètres régionaux ou cochez les cases situées en regard d'un ou de plusieurs paramètres régionaux. Les éléments sélectionnés sont affichés une fois les paramètres enregistrés.

REMARQUE: au moins un système d'exploitation et un paramètre régional doivent être sélectionnés pour un abonnement de correctif.

4. Spécifiez les paramètres *Correctifs d'application*. Ces paramètres permettent de déterminer l'état du correctif une fois les fichiers du correctif téléchargés. Le correctif peut être actif, inactif ou désactivé.

Option	Description
Éditeurs	Vous pouvez vous abonner aux correctifs d'application en fonction du fournisseur. Cliquez sur le bouton modifier pour gérer les types sélectionnés : . Sélectionnez **Tous les éditeurs** pour sélectionner les correctifs de tous les éditeurs disponibles. Ou bien, cochez la case en regard d'un ou de plusieurs éditeurs. Les éléments sélectionnés sont affichés une fois les paramètres enregistrés.

5. Spécifiez les *Options avancées* de l'abonnement.

Option	Description
Classification	Cliquez et sélectionnez un type pour cet abonnement. Vous pouvez choisir de sélectionner **Toutes les classifications**, pour le **Désactiver**, ou de cliquer sur **Sélectionner une classification** et choisir une ou plusieurs des valeurs existantes, le cas échéant : **Mises à jour critiques**, **Mises à jour de définition**, **Packs de fonctionnalités**, **Logiciel complet**, **Correctif logiciel**, **Mises à jour de sécurité**, **Service Packs**, **Outils**, **Consolidations de mises à jour**, **Mises à jour** et **Mises à niveau ascendantes**.
Gravité	Cliquez et sélectionnez une gravité pour cet abonnement. Vous pouvez choisir de sélectionner **Toutes les gravités**, pour le **Désactiver**, ou de cliquer sur **Sélectionner une gravité** et choisir une ou plusieurs des valeurs existantes, le cas échéant : **Critique**, **Important**, **Faible**, **Moyen** et **Recommandé**.
Étiquettes	Vous avez la possibilité de télécharger uniquement les correctifs correspondant aux étiquettes sélectionnées. Cliquez sur **Gérer les étiquettes associées** pour sélectionner les étiquettes. Cela peut être utile si l'espace disponible sur le disque est limité. Lorsque l'espace disque total requis pour les correctifs choisis est supérieur à l'espace disponible sur l'appliance, les correctifs ne peuvent pas être téléchargés. **REMARQUE:** les informations relatives à l'espace disque de l'appliance apparaissent dans la section *État du correctif* située en haut de la page.
Désactiver les correctifs intégrés Windows	Identifiez et désactivez tous les correctifs Windows intégrés. Quand cette option est sélectionnée,

Option	Description
	les signatures relatives aux correctifs intégrés sont téléchargées, mais elles ne peuvent pas être déployées, à moins qu'elles répondent aux critères d'abonnement.
Désactiver les correctifs remplacés	Les correctifs remplacés peuvent être marqués comme étant *Inactifs* à l'issue de chaque téléchargement. Les correctifs remplacés inactifs sont identifiés comme **Inactifs** sur la page *Catalogue de correctifs*.
Détecter les correctifs désactivés	Vous pouvez configurer l'appliance de sorte que les correctifs désactivés soient identifiés lors de l'exécution d'une tâche de détection. Si cette option est sélectionnée, les signatures relatives à ces correctifs sont téléchargées à des fins exclusives de détection. Seuls les correctifs conformes aux critères de l'abonnement peuvent être déployés.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les correctifs sélectionnés seront téléchargés automatiquement à l'heure à laquelle aura lieu le prochain téléchargement planifié. À la suite du téléchargement, si un correctif ne correspond pas aux paramètres d'abonnement, il apparaît **Désactivé**. Si un correctif correspond aux paramètres d'abonnement, mais qu'il est remplacé ou désactivé manuellement, l'état indique **Inactif(ves)**.

Sélection des paramètres de téléchargement des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités

Les correctifs et les mises à jour des fonctionnalités Windows auxquels vous vous abonnez sont téléchargés sur l'appliance en fonction des paramètres définis.

Attention : le téléchargement initial peut saturer la bande passante du réseau.

1. Accédez à la page *Paramètres de téléchargement des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités*.
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur *Sécurité*.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Dans la section *Paramètres de téléchargement des mises à jour des correctifs et des fonctionnalités*, cliquez sur le lien *Configurer les téléchargements de fichiers*.
3. Dans l'onglet *Configurer les téléchargements de fichiers*, sélectionnez les options suivantes.

Option	Description
Application de correctif	• **Désactivé(s)** : Cette option permet d'empêcher le téléchargement des packages de correctifs. Elle comprend les programmes d'installation requis pour l'installation des correctifs. • **Tous les fichiers avec abonnement** : Cette option permet de conserver le cache complet des packages auxquels vous êtes abonné sur votre

Option	Description
	appliance. Cette option permet de télécharger tous les packages de déploiement auxquels vous êtes abonné, sans vérifier s'ils sont ou non nécessaires au sein de votre environnement. Dans certains environnements, il est important de conserver le cache complet. C'est notamment le cas si vous sélectionnez l'option **Cible hors ligne** ou **Source en ligne**. • **Fichiers détectés manquants** : Cette option permet de configurer l'appliance de façon à déterminer quels packages doivent être téléchargés selon les résultats de la détection. Si une signature de détection de correctifs est détectée avec la mention Non installé sur un appareil infogéré, le package correctif est téléchargé. Aucun package n'est téléchargé si les résultats ne font état de la mention Non installé pour aucun des appareils infogérés.
Mises à jour des fonctionnalités	• **Désactivé(s)** : Empêche le téléchargement des mises à jour des fonctionnalités Windows. Elle comprend les programmes d'installation requis pour l'installation des correctifs. • **Fichiers détectés manquants** : Cette option permet de configurer l'appliance de façon à déterminer quels packages doivent être téléchargés selon les résultats de la détection. Si une signature de mise à jour de fonctionnalités est détectée avec la mention Non corrigé sur un appareil infogéré, le package de mise à jour de fonctionnalités est téléchargé. Aucun package n'est téléchargé si les résultats ne font état de la mention Non mis à jour pour aucun des appareils infogérés.
Supprimer les fichiers inutilisés après __ jour(s)	Cette option permet de supprimer les correctifs et les mises à jour des fonctionnalités Windows qui n'ont pas été déployés au cours du nombre de jours spécifié. Les correctifs et les mises à jour des fonctionnalités Windows marqués comme *Inactifs* ou *Désactivés* sont automatiquement supprimés au cours du processus de téléchargement des correctifs.

4. Dans l'onglet *Configurer la mise à jour hors ligne*, sélectionnez les options suivantes.

Option	Description
Mise à jour hors ligne	Action à exécuter si l'appliance est hors ligne lors du début du processus de mise à jour planifié. Désactivez l'option *Mise à jour hors ligne* si l'appliance doit être connectée à Internet et peut télécharger des correctifs ou des mises à jour des fonctionnalités Windows directement.

Option	Description
Cible hors ligne	Cette option désigne la cible hors ligne à utiliser si l'appliance n'est pas connectée à Internet et que vous souhaitez télécharger les fichiers de correctifs et de mises à jour des fonctionnalités Windows issus d'un répertoire local. Si votre appliance est connectée à Internet, vous pouvez la configurer en tant que source hors ligne. Il vous suffit ensuite de copier manuellement les fichiers de correctifs provenant de la zone de partage de ces fichiers sur la source hors ligne dans le répertoire suivant de la cible hors ligne : `\\`**hôte_appliance**`\patches`. Cliquez sur **Télécharger** pour charger les fichiers TAR de correctifs.
Source en ligne	Cette option précise si l'appliance est employée comme source pour une autre appliance. Lorsqu'elle est sélectionnée, les fichiers de correctifs sont téléchargés dans la zone de partage prévue à cet effet sur l'appliance.

5. Dans l'onglet *Actions*, sélectionnez les options suivantes :

Option	Description
Mise à jour **Description** **Actions**	Pour chaque type de mise à jour (*Signature*, *Fichiers de mises à jour des fonctionnalités*, *Fichiers de correctifs*), cette option fournit une description et un accès aux actions disponibles : • **Rechercher les mises à jour** : Cliquez pour télécharger les fichiers de signatures de correctifs. • **Supprimer** : Cliquez sur ce bouton pour supprimer immédiatement tous les correctifs ou mises à jour des fonctionnalités Windows de l'appliance. Cette option peut s'avérer utile si vous n'avez plus besoin des correctifs et que vous souhaitiez récupérer rapidement l'espace disque qu'ils occupent. • **Exécuter maintenant** : Cliquez sur ce bouton pour télécharger immédiatement les correctifs ou les mises à jour des fonctionnalités Windows auxquels vous êtes abonné, quelle que soit la planification d'abonnement.

6. Dans la section *Planification*, sélectionnez des options de planification pour les signatures de correctifs et de mises à jour des fonctionnalités Windows. Les signatures de fichiers incluent les bulletins de sécurité ainsi que d'autres fichiers de définition des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités Windows téléchargés depuis Quest.

Option	Description
Téléchargement de la signature	Sélectionnez **Aucun** pour empêcher le téléchargement de signatures de correctifs et de mises à jour de fonctionnalités Windows.

Option	Description
Toutes les __ heures	Cette option permet de télécharger les signatures à un intervalle spécifique. Évitez dans la mesure du possible de spécifier des intervalles trop rapprochés (4, 8 ou 12 heures) car cela augmente le besoin en bande passante.
Chaque jour à l'heure fixée	Choisissez **jour** si vous souhaitez que les signatures de détection de correctifs ou de mises à jour des fonctionnalités Windows soient téléchargées quotidiennement ou précisez un jour de la semaine si vous préférez un téléchargement hebdomadaire. Sélectionnez l'heure de début du téléchargement. Celle-ci est affichée au format 24 heures (0 pour minuit, 1 pour 1 heure du matin et 23 pour 23 heures). **REMARQUE:** la chronologie des actions est essentielle lors de la configuration des téléchargements de correctifs ou de mises à jour des fonctionnalités Windows. Le journal d'activité de l'appliance est créé à 1h30 et les tâches de maintenance sont effectuées entre 1h00 et 1h30. Quest vous conseille de planifier les téléchargements après la génération du journal et les tâches de maintenance, soit vers 3 h 00.
Le n de tous les mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Sélectionnez la date à laquelle vous voulez télécharger, chaque mois, les signatures de détection de correctifs ou de mises à jour des fonctionnalités Windows.

7. Définissez les options de *Planification* pour les fichiers des mises à jour des fonctionnalités et des correctifs.

Option	Description
Après le téléchargement des signatures	Cette option permet de télécharger les packages après les signatures. Cette option n’est pas disponible si l’option **Application de correctifs** est désactivée dans la section *Configurer les téléchargements de fichiers*.
Toutes les __ minutes	Précisez la fréquence de téléchargement des packages. Cette option n’est disponible que si l’option *Fichiers détectés manquants* est cochée dans la section *Configurer les téléchargements de fichiers*.
Indisponibilité du téléchargement : Début __ Fin __	Indiquez une période de temps durant laquelle les fichiers ne pourront pas être téléchargés. Par exemple, définissez une heure d'arrêt à l'aube pour éviter que le processus n'accapare la bande passante pendant les heures de travail habituelles. Si vous sélectionnez cette option, l’appliance arrête le téléchargement des fichiers à l’heure définie. Elle

Option	Description
	ne redémarre le téléchargement des correctifs qu'à l'heure spécifiée pour le téléchargement suivant. Le processus reprend là où il avait été interrompu. Les téléchargements incomplets peuvent ne pas figurer sur la page du *Catalogue des correctifs* ou des *mises à jour des fonctionnalités Windows*.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour savoir comment planifier la détection et le déploiement de correctifs sur les périphériques gérés, reportez-vous à la section Création et gestion des calendriers d'exécution des correctifs. Pour planifier la détection et le déploiement des mises à jour des fonctionnalités Windows pour les appareils Windows 10 infogérés, voir Configuration des planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows.

Affichage des correctifs disponibles et de l'état de téléchargement

Vous pouvez consulter les correctifs disponibles et définir les filtres de téléchargement des correctifs adéquats afin de ne télécharger que les correctifs qu'il vous faut.

Par exemple, une fois les packages correctifs téléchargés, vous pouvez définir un filtre permettant d'afficher les correctifs par catégorie ; afficher les correctifs du système d'exploitation uniquement.

Affichage des correctifs disponibles

Une fois abonné à des correctifs et ces derniers téléchargés, vous pouvez afficher les correctifs disponibles.

Vous devez vous abonner à des signatures de détection de correctifs et sélectionner les paramètres de téléchargement de correctifs pour afficher ces derniers. Voir :

- Abonnement à des correctifs
- Sélection des paramètres de téléchargement des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités

1. Accédez à la liste *Catalogue de correctifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur **Afficher les correctifs disponibles** sous **Catalogue**.
2. Rechercher des correctifs d'application.
   a. Cliquez sur l'onglet **Filtre** au-dessus de la liste de droite pour afficher le panneau *Filtre*.
   b. Saisissez les critères de recherche :

      `Informations sur la liste des correctifs : Catégorie | est | Application`

   c. Cliquez sur **Rechercher**.

Affichage de l'état d'un téléchargement du correctif

Une fois abonné aux correctifs, vous pouvez afficher l'état du téléchargement des correctifs.

Vous devez vous abonner à des correctifs pour afficher l'état du téléchargement des correctifs. Voir Abonnement à des correctifs.

1. Accédez à la liste *Catalogue de correctifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur **Afficher les correctifs disponibles** sous **Catalogue**.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Dans la liste déroulante** *Afficher par* **qui se trouve au-dessus du tableau, à droite, choisissez État du téléchargement** > **Téléchargé(s) ou État du téléchargement** > **Non téléchargé(s).**
   - **Cliquez sur l'onglet Filtre situé au-dessus du tableau à droite, puis sélectionnez les critères de recherche. Exemple :**

     ```
     Informations sur la liste des correctifs : État du téléchargement | est |
     Téléchargé
     ```

Voir Affichage des informations sur les correctifs.

Meilleures pratiques en matière de résolution des problèmes d'abonnement aux correctifs

Parfois, vous pouvez voir un message d'erreur indiquant que votre licence d'abonnement aux correctifs a expiré :

Le message d'erreur

```
Votre abonnement aux correctifs a expiré. Contactez le support pour obtenir de
l'aide.
```

Avant de contacter le support KACE, vous pouvez suivre une procédure préliminaire pour résoudre le problème.

Cette erreur peut être causée par l'un des problèmes suivants :

- Dans la plupart des cas, cela se produit quand votre clé de licence a dépassé sa période de validité de trois ans.
- Une nouvelle clé de licence est fournie, mais le compte n'est peut-être pas encore synchronisé avec la base de données de KACE.

Si vous avez demandé une nouvelle clé et que vous ne l'avez pas encore reçue :

Assurez-vous que l'e-mail suivant n'a pas été arrêté par un filtre de spam. Voici le format du message de la notification de la nouvelle clé de licence envoyée par l'équipe des licences KACE :

```
Expéditeur : license@quest.com
```

```
Objet : Numéro de licence de Appliance de gestion des systèmes KACE pour (PO#
<numéro de bon de commande>) order# <numéro de commande>
```

Si une nouvelle clé a été appliquée mais que l'erreur persiste :

1. Validez votre licence de produit :
   a. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance.
      # Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, cliquez sur **Paramètres**.
      # Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à l'appliance **Console d'administration système** à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur **Paramètres**.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Mises à jour de l'appliance** pour afficher la page *Mises à jour de l'appliance*.
   c. À droite de *Infos sur la licence*, cliquez sur ⓘ.
   d. Sélectionnez *Valider la licence*, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

   Tip: **CONSEIL:** Pour les informations complètes sur cette page, voir Mise à jour de la clé de licence de l'appliance.

2. Effectuez un téléchargement de signature de correctif manuel.
   a. Accédez à la page *Paramètres de téléchargement des correctifs* de l'appliance.
      # Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, cliquez sur **Paramètres**.
      # Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur **Paramètres**.
      # Accédez à **Sécurité** > **Gestion des correctifs** > **Paramètres de téléchargement des correctifs**.
   b. Cliquez sur **Exécuter maintenant**. Après le téléchargement du correctif, le message d'erreur disparaît.

   Tip: **CONSEIL:** Pour les informations complètes sur cette page, voir Sélection des paramètres de téléchargement des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités.

Si vous avez terminé l'étape ci-dessus, mais que le problème persiste :

1. Rendez-vous sur https://support.quest.com/create-service-request et créez une demande de service.
2. Indiquez les réponses aux questions suivantes dans la demande :
   # Quand le problème a-t-il commencé pour la première fois ?
   # Un changement s'est-il produit avant l'apparition du problème ?
   # Vérifiez et confirmez le problème dans le journal de téléchargement des correctifs. Documentez les conclusions dans la demande de service ou téléchargez les fichiers journaux dans la demande.
   # La clé de licence est-elle en cours d'utilisation ? La clé de licence complète est requise. Si ce n'est pas possible, les cinq derniers caractères sont acceptés.
   # Si disponible, quelle est l'ancienne clé de licence (clé précédente) ?
   # Quelle est l'adresse IP statique de l'appliance ?
   # Quelle est l'adresse MAC de l'appliance ?
3. Téléchargez les fichiers journaux de l'appliance sous forme de pièce jointe de la demande de service.
   a. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance.
      # Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, cliquez sur **Paramètres**.
      # Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à l'appliance **Console d'administration système** à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez

Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur **Paramètres**.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Support**.

c. Dans la section *Outils de dépannage*, cliquez sur **Récupérer les journaux d'activité de l'appliance**.

d. Cliquez sur **Enregistrer le fichier** pour télécharger les journaux.

REMARQUE: effacez le cache de votre navigateur après avoir rencontré une situation d'erreur avec un téléchargement de correctifs. À défaut, l'appliance peut ne pas réussir à télécharger les correctifs après que cette erreur s'est produite.

Création et gestion des calendriers d'exécution des correctifs

Vous pouvez gérer des calendriers d'exécution des correctifs visant à détecter, déployer et annuler par restauration les correctifs auxquels vous vous abonnez.

Pour plus d'informations sur l'abonnement aux correctifs, voir Abonnement à des correctifs et téléchargement de correctifs.

À propos de la programmation de correctifs de système d'exploitation critiques pour les ordinateurs de bureau et serveurs

Vous pouvez configurer l'appliance de sorte à installer les correctifs de système d'exploitation critiques sur les ordinateurs et serveurs en fonction d'un calendrier.

Les ordinateurs de bureau sont moins indispensables que les serveurs et moins mobiles que les ordinateurs portables ; il est donc plus facile de programmer le déploiement de correctifs sur ces ordinateurs. Vous pouvez généralement planifier des mises à jour régulières en début de matinée, avant l'arrivée des utilisateurs.

Les serveurs exécutent des services essentiels dont votre entreprise ne pourrait se passer. Planifiez l'application des correctifs sur les serveurs à l'avance et prévenez les utilisateurs que des interruptions de service temporaires peuvent être requises au cours de l'application des correctifs. Transférez les correctifs des serveurs tôt le matin ou à des horaires où le nombre d'utilisateurs ayant besoin des ressources du serveur est minimal.

Flux de travail applicable aux correctifs de système d'exploitation critiques pour ordinateurs de bureau et serveurs

Le flux de travail inclut l'identification des périphériques et des correctifs, la planification d'actions, ainsi que le déploiement de correctifs.

- **Identification des ordinateurs de bureau** : créez une étiquette dynamique qui identifie tous les périphériques qui sont des ordinateurs de bureau. Les serveurs et ordinateurs portables doivent être exclus. Voir Ajouter une étiquette dynamique pour les ordinateurs de bureau.
- **Identification des serveurs** : créez une étiquette dynamique mentionnant l'ensemble des serveurs. Voir Ajouter une étiquette dynamique pour les serveurs.
- **Identification des correctifs de système d'exploitation critiques** : créez une étiquette dynamique désignant tous les correctifs de système d'exploitation critiques. Voir Ajouter une étiquette dynamique pour les correctifs critiques de système d'exploitation.
- **Programmation d'actions de détection et de déploiement** : planifiez des actions de détection et de déploiement pour déterminer si les périphériques associés à l'étiquette dynamique nécessitent une mise à jour, pour déployer des correctifs critiques sur ces derniers et procéder au besoin à un redémarrage forcé. Voir Configuration des calendriers d'exécution de correctifs.
- **Déploiement indépendant de correctifs sur les serveurs** : programmez une tâche d'application des correctifs sur les serveurs où ceux-ci sont nécessaires. Voir Configuration des calendriers d'exécution de correctifs.
- **Notification des utilisateurs** : lors de la planification d'un calendrier d'exécution des correctifs, veillez à communiquer ce calendrier aux utilisateurs afin qu'ils sachent quand interviendra le déploiement de correctifs sur les périphériques dont ils se servent. Cette communication est d'autant plus importante si les périphériques doivent être redémarrés et risquent de ne pas être disponibles durant le processus d'application des correctifs. Les utilisateurs peuvent être prévenus par courrier électronique ou par tout autre service de messagerie externe à la console d'administration de l'appliance. Voir Pratiques d'excellence en matière d'application des correctifs.

À propos de la programmation de correctifs critiques pour les ordinateurs portables

Étant donné que les ordinateurs portables sont souvent éteints ou déconnectés, il peut être difficile de choisir le meilleur moment pour l'application des correctifs. Deux tendances semblent toutefois se dessiner pour les ordinateurs portables : en début de journée ou au moment du déjeuner.

La plupart des clients Quest KACE appliquent les correctifs aux ordinateurs portables en utilisant deux programmations : l'une pour la détection et l'autre pour le déploiement.

Flux de travail applicable aux correctifs critiques pour ordinateurs portables

Le flux de travail pour l'application de correctifs critiques sur des ordinateurs portables inclut l'identification des périphériques et des correctifs, la planification d'actions, ainsi que le déploiement de correctifs.

La configuration des actions de détection et de déploiement automatiques correspond au flux de travail suivant :

- **Identification des correctifs critiques** : créez une étiquette dynamique permettant d'identifier automatiquement les correctifs critiques pour les ordinateurs portables. Voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs.
- **Programmation d'actions de détection** : créez et exécutez une programmation visant à détecter régulièrement les correctifs critiques sur les ordinateurs portables. Voir Configuration des calendriers d'exécution de correctifs.
- **Programmation d'actions de déploiement** : créez et exécutez une programmation visant à déployer régulièrement les correctifs critiques sur les ordinateurs portables. Voir Configuration des calendriers d'exécution de correctifs.
- **Vérification de l'état de l'application des correctifs** : vérifiez régulièrement l'état d'application des correctifs à l'aide des rapports et du correctif lui-même. Voir Affichage des calendriers d'exécution des correctifs, de l'état des correctifs et des rapports d'application des correctifs.
- **Notification des utilisateurs** : faites part de la programmation de l'application des correctifs aux utilisateurs. Les utilisateurs peuvent être prévenus par e-mail ou tout autre service de messagerie externe à la **Console d'administration** de l'appliance. Voir « Notification des utilisateurs en cas d'application de correctifs sur des périphériques » dans Pratiques d'excellence en matière d'application des correctifs.

À propos de la programmation de correctifs non critiques

Vous pouvez configurer l'appliance de sorte à installer des correctifs non critiques en fonction d'un calendrier.

Pour programmer des correctifs non critiques, suivez les étapes ci-après :

- **Détection des correctifs** : définissez un calendrier d'exécution de correctifs afin de détecter les correctifs sur tous les périphériques et d'évaluer l'ampleur de la tâche. Voir Configuration des calendriers d'exécution de correctifs.
- **Désactivation de correctifs** : si vous ne souhaitez pas déployer certains des correctifs, marquez-les comme étant **inactifs**.
- **Test des correctifs** : établissez un calendrier pour détecter et déployer les correctifs sur vos périphériques de test. Voir Configuration des calendriers d'exécution de correctifs.
- **Identification des correctifs pour ordinateurs de bureau et serveurs** : créez une étiquette dynamique permettant de regrouper automatiquement les correctifs à déployer sur les serveurs. Voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs.
- **Détection et déploiement de correctifs sur des ordinateurs de bureau et serveurs** (reportez-vous à la section Configuration des calendriers d'exécution de correctifs) :
  - # Créez une programmation visant à détecter et déployer régulièrement des correctifs sur vos ordinateurs de bureau.
  - # Faites de même pour vos serveurs.
- **Détection et déploiement de correctifs sur des ordinateurs portables** (reportez-vous à la section Configuration des calendriers d'exécution de correctifs) :
  - # Créez une programmation assurant une détection régulière des correctifs sur vos ordinateurs portables.
  - # Créez également une programmation assurant un déploiement régulier sur ces mêmes ordinateurs.
- **Vérification de l'état de l'application des correctifs** : contrôlez de temps en temps l'état de l'application des correctifs. Voir Affichage des calendriers d'exécution des correctifs, de l'état des correctifs et des rapports d'application des correctifs.

Configuration des calendriers d'exécution de correctifs

Vous pouvez créer et configurer des calendriers d'exécution de correctifs et en définir l'heure. Les calendriers d'exécution des correctifs n'interfèrent pas avec les installations infogérées ou autres distributions.

Champs des pages Détails sur le calendrier d’exécution de correctifs

Les champs affichés dans l’assistant *Détails sur la planification* et la page *Détails sur la planification* vous permettent de configurer et de planifier des actions relatives aux correctifs.

Onglet Informations générales

Option	Description
Nom	Nom qui identifie le calendrier. Ce nom figurera dans la page *Calendriers d'exécution de correctifs*.
Description	Brève description de la planification d’exécution de correctifs.

Onglet Action

Action associée à la planification d’exécution de correctifs.

Le mécanisme d'action du correctif dépend des paramètres de redémarrage, détection, déploiement et restauration que vous définissez. Lorsqu'une action de correctif est double (détection et autre), comme c'est le cas pour Détecter et déployer et Détecter et restaurer, elle est répétée de façon cyclique jusqu'à ce que plus aucun correctif ne soit détecté comme étant à déployer ou à annuler par restauration. Ce comportement peut donner lieu à plusieurs redémarrages pour une seule exécution planifiée. De plus, le type de périphérique auquel vous appliquez les correctifs détermine le type d'action du correctif.

Les actions suivantes sont disponibles :

- **Détecter** : Détecte les correctifs installés sur les périphériques gérés ou manquants. Les actions axées uniquement sur la détection sont recommandées lorsque les *paramètres de téléchargement de correctifs* sont configurés pour télécharger uniquement. L'exécution d'une action axée uniquement sur la détection avant de procéder au déploiement a pour effet de créer une liste des fichiers de correctifs à télécharger avant de commencer le déploiement.
- **Détecter et préparer** : Détecte les correctifs installés ou manquants sur les périphériques gérés et télécharge les fichiers de correctifs sur le périphérique de l’agent pour un déploiement ultérieur.
- **Détecter et déployer** : Détecte et déploie les correctifs sur les périphériques gérés. Ces types d’actions sont utilisés lors de la gestion des ordinateurs de bureau et des serveurs. Les tâches d'application des correctifs Détecter et déployer nécessitent une connexion entre le périphérique et l'appliance ; elles ne peuvent pas être exécutées hors ligne. Pour plus d'informations sur les connexions AMP, voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux.
- **Détection, préparation et déploiement à la demande** : Détecte les correctifs installés ou manquants sur les périphériques gérés, télécharge les fichiers de correctifs sur le périphérique de l’agent et fait en sorte que la barre

d’état système de Windows sur le périphérique de l’agent informe l’utilisateur que les correctifs sont prêts pour le déploiement. L’utilisateur peut alors lancer le processus de déploiement à sa convenance.

Ces planifications sont uniquement disponibles pour les périphériques Windows avec les agents version 11.0 ou versions supérieures.

L’option *Icône d’état de l’agent sur le périphérique* doit être activée dans les paramètres de communication de l’agent. Vous pouvez trouver ces paramètres sur la page *Détails de l’organisation*, sous *Paramètres de communication et de l’agent* (si un ou plusieurs composants d’organisation sont activés) ou sur la page *Paramètres de communication* (si vous ne disposez pas de composant d’organisation). Pour plus d'informations, voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux.

- **Déployer** : cette option permet de déployer les correctifs applicables aux périphériques gérés. Elle est utile si vous connaissez les correctifs spécifiques à déployer sur les périphériques gérés. Une détection finale est exécutée après le déploiement du correctif ou, si un redémarrage se révèle nécessaire, après celui-ci et la reconnexion de l'agent à l'appliance.
- **Détecter et restaurer** : cette option permet de détecter et de supprimer les correctifs indésirables des périphériques gérés. Il se peut que la restauration ne soit pas disponible pour certains correctifs. Voir Évaluation de la possibilité d'annuler un correctif par restauration.
- **Restauration** : cette option permet de supprimer les correctifs indésirables des périphériques gérés. Il se peut que la restauration ne soit pas disponible pour certains correctifs. Voir Évaluation de la possibilité d'annuler un correctif par restauration.

Section Détecter

Option	Description
Tous les correctifs	Permet de détecter tous les correctifs disponibles. Cette opération peut prendre du temps. Elle permet également de détecter les correctifs de logiciels qui ne sont pas installés ou qui sont requis par les périphériques infogérés. Par exemple, si des logiciels antivirus d'un même fournisseur sont installés sur ces derniers, il est inutile que la détection porte sur les correctifs liés aux logiciels d'autres fournisseurs. Cependant, avec l'option *Tous les correctifs*, tous les correctifs manquants sont détectés, qu'ils soient ou non nécessaires aux périphériques infogérés. Pour limiter la détection à des correctifs spécifiques, configurez des étiquettes en conséquence, puis utilisez l'option *Étiquettes de correctifs*.
Étiquettes de correctifs	Cette option permet de restreindre l'action aux correctifs associés aux étiquettes que vous sélectionnez. Il s’agit de l’option la plus fréquemment utilisée. 1. Cliquez sur **Gérer les étiquettes associées**. 2. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner les étiquettes* qui s’affiche, faites glisser une ou plusieurs étiquettes (le cas échéant) vers la zone *Limiter la détection à*, puis cliquez sur **OK**. Pour utiliser cette option, vous devez déjà disposer d’étiquettes dynamiques pour les correctifs applicables. Voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs.

Option	Description
Sélectionner parmi les critères suggérés	Sélectionnez un correctif à l'aide de critères prédéfinis. Cela vous permet de vous concentrer sur un type spécifique de correctifs en fonction de votre système d'exploitation. Par exemple, vous pouvez choisir les correctifs Windows stratégiques publiés au cours des 30 derniers jours. 1. Cliquez sur **Sélectionner parmi les critères suggérés**. 2. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner des critères suggérés* qui s'affiche, cliquez sur **Sélectionner des critères suggérés**, puis sur **Enregistrer**.
Délai d'expiration de détection	Temps, en heures, nécessaire à l'exécution de l'action d'application de correctif.

Section Déployer

Option	Description
Tous les correctifs	Déployez tous les correctifs sur les périphériques sélectionnés.
Étiquettes de correctifs	Cette option permet de restreindre l'action aux correctifs associés aux étiquettes que vous sélectionnez. Il s'agit de l'option la plus fréquemment utilisée. 1. Cliquez sur **Gérer les étiquettes associées**. 2. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner les étiquettes* qui s'affiche, faites glisser une ou plusieurs étiquettes (le cas échéant) vers la zone *Limiter le déploiement à*, puis cliquez sur **OK**. Pour utiliser cette option, vous devez déjà disposer d'étiquettes dynamiques pour les correctifs applicables. Voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs.
Sélectionner parmi les critères suggérés	Sélectionnez un correctif à l'aide de critères prédéfinis. Cela vous permet de vous concentrer sur un type spécifique de correctifs en fonction de votre système d'exploitation. Par exemple, vous pouvez choisir les correctifs Windows stratégiques publiés au cours des 30 derniers jours. 1. Cliquez sur **Sélectionner parmi les critères suggérés**. 2. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner des critères suggérés* qui s'affiche, cliquez sur **Sélectionner des critères suggérés**, puis sur **Enregistrer**.
Nombre maximal de tentatives de déploiement	Nombre maximal de tentatives de déploiement ou d'annulation du correctif par l'appliance. Indiquez un nombre compris entre un 1 et dix 10. Si vous

Option	Description
	spécifiez zéro (0), le déploiement ou l'annulation n'est pas exécuté(e). Une valeur supérieure à dix (10) entraîne un message d'erreur. La dernière étape du déploiement ou de la restauration du correctif consiste en la vérification par l'appliance de la réussite ou de l'échec du déploiement. Si un déploiement ou la restauration échoue, l'appliance réitère le processus jusqu'à ce que l'un des événements suivants se produise : • Le déploiement ou la restauration aboutit. • Le nombre maximal de tentatives est atteint. • La période du déploiement ou de la restauration planifié(e) prend fin et l'application du correctif est suspendue.
Délai d'expiration de déploiement	Temps, en heures, nécessaire à l'exécution de l'action d'application de correctif.

Section Restaurer

Option	Description
Tous les correctifs	Restaurez tous les correctifs sur les périphériques sélectionnés.
Étiquettes de correctifs	Cette option permet de restreindre l'action aux correctifs associés aux étiquettes que vous sélectionnez. Il s'agit de l'option la plus fréquemment utilisée. 1. Cliquez sur **Gérer les étiquettes associées**. 2. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner les étiquettes* qui s'affiche, faites glisser une ou plusieurs étiquettes (le cas échéant) vers la zone *Limiter la restauration à*, puis cliquez sur **OK**. Pour utiliser cette option, vous devez déjà disposer d'étiquettes dynamiques pour les correctifs applicables. Voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs.
Sélectionner parmi les critères suggérés	Sélectionnez un correctif à l'aide de critères prédéfinis. Cela vous permet de vous concentrer sur un type spécifique de correctifs en fonction de votre système d'exploitation. Par exemple, vous pouvez choisir les correctifs Windows stratégiques publiés au cours des 30 derniers jours. 1. Cliquez sur **Sélectionner parmi les critères suggérés**. 2. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner des critères suggérés* qui s'affiche, cliquez sur **Sélectionner des critères suggérés**, puis sur **Enregistrer**.

Option	Description
Nombre maximal de tentatives de restauration	Nombre maximal de tentatives (compris entre 0 et 99) de déploiement ou de restauration du correctif par l'appliance. Si vous spécifiez 0, l'appliance essaie de procéder au déploiement ou à la restauration du correctif sans s'arrêter. La dernière étape du déploiement ou de la restauration du correctif consiste en la vérification par l'appliance de la réussite ou de l'échec du déploiement. Si un déploiement ou la restauration échoue, l'appliance réitère le processus jusqu'à ce que l'un des événements suivants se produise : • Le déploiement ou la restauration aboutit. • Le nombre maximal de tentatives est atteint. • La période du déploiement ou de la restauration planifié(e) prend fin et l'application du correctif est suspendue.
Délai d'expiration de déploiement	Temps, en heures, nécessaire à l'exécution de l'action d'application de correctif.

Section Paramètres de délai d'expiration du déploiement à la demande

Option	Description
Déploiement automatique après	Durée après laquelle le déploiement a lieu si le périphérique de l'agent ne reçoit aucune entrée de l'utilisateur.

Section Périphériques

Option	Description
Tous les périphériques	Pour appliquer cette planification à tous les périphériques gérés, sélectionnez cette option. Désélectionnez la case pour limiter l'application de correctif à des étiquettes ou périphériques spécifiques.
Étiquettes de périphérique	Cette option permet de restreindre l'action aux correctifs associés aux étiquettes que vous sélectionnez. Il s'agit de l'option la plus fréquemment utilisée. 1. Pour attribuer des étiquettes à l'appareil, cliquez sur l'icône modifier. 2. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner les étiquettes* qui s'affiche, faites glisser une ou plusieurs étiquettes (selon le cas) vers la zone *Limiter l'exécution à*, puis cliquez sur **OK**. Pour utiliser cette option, vous devez déjà disposer d'étiquettes dynamiques pour les correctifs applicables. Voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs.

Option	Description
Périphériques	Exécutez des actions d'application de correctif sur les périphériques sélectionnés. • Pour rechercher des périphériques, commencez à renseigner le champ. • Pour supprimer tous les périphériques spécifiés et recommencer, cliquez sur **Supprimer tout**. • Les utilisateurs étendus peuvent voir uniquement les périphériques qui sont associés à leur rôle, lorsqu'une étiquette est attribuée au rôle. Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.
Systèmes d'exploitation	Sélectionnez les systèmes d'exploitation des périphériques sur lesquels vous souhaitez appliquer un correctif. Tous les systèmes d'exploitation sont sélectionnés par défaut. Lorsque cette option est configurée, la planification s'applique uniquement aux périphériques dotés des systèmes d'exploitation sélectionnés. 1. Pour sélectionner des **Systèmes d'exploitation**, cliquez sur l'icône modifier. 2. Dans la boîte de dialogue **Systèmes d'exploitation** qui s'affiche, sélectionnez les versions de système d'exploitation dans l'arborescence, selon le cas. Une option permet de sélectionner les versions de système d'exploitation par famille, produit, architecture, ID de version ou version d'édition. Vous pouvez choisir une version d'édition spécifique ou un nœud parent, selon le cas. La sélection d'un nœud parent dans l'arborescence sélectionne automatiquement les nœuds enfants associés. Ce comportement vous permet de sélectionner toutes les futures versions de systèmes d'exploitation, à mesure que des périphériques sont ajoutés ou mis à niveau dans votre environnement géré. Par exemple, pour sélectionner toutes les versions de build actuelles et futures de l'architecture Windows 10 x64, sous **Windows** > **Windows 10**, sélectionnez **x64**.

Onglet Notifier

Option	Description
Options	Alertes présentées aux utilisateurs lors de l'exécution d'actions de correctif. Pour effectuer

Option	Description
	l'action sans notifier l'utilisateur, laissez le champ *Options* vide. • **OK** : permet de lancer immédiatement l'exécution. • **Annuler** : annule l'opération jusqu'à la prochaine exécution planifiée. • **Pause** : invite de nouveau l'utilisateur une fois la *durée de la pause* écoulée.
Délai d'expiration	Durée d'affichage de la boîte de dialogue, en minutes, avant l'exécution d'une action. Si l'utilisateur n'appuie sur aucun bouton avant la fin de cette période, l'appliance exécute l'action spécifiée dans la liste déroulante *Délai d'expiration*.
Action après délai d'expiration	Action à entreprendre si aucune option n'est sélectionnée par l'utilisateur avant le terme du **Délai d'expiration**.
Durée de la pause	Délai en minutes, à compter du moment où l'utilisateur clique sur **Pause**, après lequel la boîte de dialogue réapparaît.
Limite de la pause	Activez la case à cocher **Limite de la pause** pour permettre à l'utilisateur de répéter la pause pour l'action du correctif un certain nombre de fois. Spécifiez le nombre de **tentatives**.
Message initial	Message affiché à l'intention des utilisateurs avant que l'action soit exécutée. Pour personnaliser le logo qui apparaît dans la boîte de dialogue, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé.
Message de progression	Message affiché à l'intention des utilisateurs pendant l'action du correctif.
Message d'achèvement	Message affiché à l'intention des utilisateurs une fois l'action du correctif terminée.

Onglet Redémarrer

Option	Description
Options	Options de redémarrage du périphérique géré : • **Ne pas redémarrer** : Le périphérique n'est pas redémarré même si un redémarrage est nécessaire pour la mise en œuvre du correctif. Cette option n’est pas recommandée. En effet, si les redémarrages requis ne sont pas respectés lors du déploiement des correctifs, les systèmes peuvent devenir instables. En outre, les correctifs nécessitant un redémarrage de la machine ne

Option	Description
	sont marqués comme étant déployés qu'après le redémarrage. • **Demander à l'utilisateur** : l'utilisateur doit accepter le redémarrage du périphérique pour qu'il ait lieu. Si l'utilisateur met en pause le redémarrage ou l'annule, l'application des correctifs est interrompue jusqu'au redémarrage suivant. Si la durée de la pause est sélectionnée dans la boîte de dialogue de l'agent qui s'affiche sur le périphérique cible, l'invite de redémarrage est suspendue pendant l'intervalle de pause spécifié. • **Imposer le redémarrage** : Un redémarrage a lieu dès qu'un correctif le nécessitant est déployé. Un redémarrage forcé ne peut pas être annulé. L'option Imposer le redémarrage convient tout spécialement aux ordinateurs de bureau et aux serveurs. Il peut être judicieux de ne pas forcer le redémarrage des ordinateurs portables. L'option Imposer le redémarrage fonctionne bien avec les serveurs, car ils n'ont généralement pas d'utilisateurs dédiés. Toutefois, il est important d'alerter ces derniers de la non-disponibilité des services en cas d'application des correctifs et de redémarrage des serveurs. Voir Pratiques d'excellence en matière d'application des correctifs.
Redémarrer automatiquement quand personne n'est connecté	Permet de redémarrer automatiquement le périphérique infogéré lorsqu'aucun utilisateur n'est connecté.
Message	Message affiché à l'intention de l'utilisateur avant le redémarrage du périphérique. Pour connaître la procédure d'inclusion d'un logo personnalisé dans la boîte de dialogue de message, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé.
Délai d'expiration	Durée d'affichage de la boîte de dialogue, en minutes, avant l'exécution d'une action. Si l'utilisateur n'appuie sur aucun bouton avant la fin de cette période, l'appliance exécute l'action spécifiée dans la liste déroulante *Délai d'expiration*. Lorsque l'option *Imposer le redémarrage* est sélectionnée, le comportement du délai d'expiration prend en considération le `KUSerAlert` et les délais d'expiration de processus d'agent KACE globaux. Le délai d'expiration global, défini dans la section *Paramètres de l'agent et de communication* détermine toujours le temps d'exécution des processus de lancement d'agent, y compris le délai d'expiration de `KUserAlert`. Par exemple, si le délai d'expiration de `KUserAlert` est défini sur deux heures et que vous définissez le délai d'expiration global sur une heure, l'agent arrêtera le `KUserAlert` car il s'exécute trop longtemps. Ainsi,

Option	Description
	le délai d'expiration global doit être défini sur le délai d'expiration souhaité qui est plus long que le délai d'expiration de `KUserAlert`. Cette valeur doit être définie en conséquence. Pour plus d'informations sur les paramètres de l'agent, voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux.
Action après délai d'expiration	Action à entreprendre si aucune option n'est sélectionnée par l'utilisateur avant le terme du **Délai d'expiration**.
Attente avant le redémarrage (compte à rebours)	Permet de reporter le redémarrage sur la base d'un compte à rebours exprimé en minutes.
Redémarrer maintenant	Permet de redémarrer le périphérique immédiatement.
Redémarrer plus tard	Permet de redémarrer le périphérique plus tard.
Nombre d'invites	Nombre maximal d'invites envoyées à l'utilisateur avant le redémarrage du périphérique. Par exemple, si vous entrez le chiffre 5, le périphérique redémarrera automatiquement lorsque l'utilisateur recevra une invite de redémarrage pour la cinquième fois. En d'autres termes, l'utilisateur peut différer le redémarrage quatre fois au maximum si la valeur **Nombre d'invites** est réglée sur 5.
Intervalle de nouvelle invite	Délai d'attente avant l'envoi d'une nouvelle invite de redémarrage à l'utilisateur.

Section Planification

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise. Cette option est utile pour appliquer manuellement des correctifs à des serveurs ou effectuer des actions de correctif que vous ne voulez pas exécuter en fonction d'un calendrier.
Toutes les _ heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécuter le **n**e jour de chaque mois, (par exemple, le premier ou le deuxième) jour de chaque mois, ou un mois particulier, à l'heure indiquée.

Option	Description
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche et samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeur dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi.
	• **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures, mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3.
	Exemples :
	• `15 * * * *` Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours
	• `0 22 * * *` Exécuter à 22:00 tous les jours
	• `0 0 1 1,6 *` Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin
	• `30 8,12 * * 1-5` Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30
	• `0 2 */2 * *` Exécuter un jour sur deux à 02:00

Option	Description
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste de tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.
Fuseau horaire	Fuseau horaire à utiliser pour la planification de l'action. Pour appliquer le fuseau horaire utilisé par l'appliance, sélectionnez **Serveur**. Si vous préférez le fuseau horaire du périphérique infogéré, choisissez **Agent**.
Exécuter à la prochaine connexion si hors ligne	Exécution de l'action à la prochaine connexion du périphérique infogéré à l'appliance s'il est hors ligne. Cette option est utile pour les ordinateurs portables et autres périphériques régulièrement hors ligne. Si cette option est désactivée et si le périphérique est hors ligne, l'action ne se reproduira qu'à la prochaine exécution planifiée.
Repousser l'exécution après la reconnexion	Permet de retarder la planification conformément au délai spécifié. Celui-ci s'exécute à partir de l'exécution planifiée de l'action du correctif.
Fin après	Temps imparti aux actions de correctif. Par exemple, si vous programmez l'exécution des correctifs pour 4h00, vous pouvez choisir d'arrêter les opérations à 7h00 afin d'éviter que la bande passante ne soit encombrée lorsque les utilisateurs commenceront à travailler. Pour cela, vous pouvez spécifier **180** dans le champ des minutes. Lorsque le temps imparti est écoulé, les tâches d'application des correctifs éventuellement en cours sont suspendues et l'état affecté à celles-ci dans les journaux de sécurité devient *Suspendue*. Ces tâches d'application des correctifs ne reprennent pas lors de la prochaine exécution et reprennent en fait du début à chaque application de correctifs planifiée.

Configuration des planifications d’exécution de correctifs

Vous pouvez créer et configurer des calendriers d'exécution de correctifs et en définir l'heure. Les planifications d’exécution des correctifs n’interfèrent pas avec les installations gérées ou autres distributions.

1. Démarrez l’assistant *Détails sur la planification* :
    a. Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
    b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.

c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, dans la section **Planifications**, cliquez sur **Détecter, déployer, restaurer les correctifs manquants**.

d. Sur la page *Programmations de correctifs*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Pour créer une nouvelle planification d'exécution de correctifs, cliquez sur **Choisir une action** > **Nouveau (Assistant)**.

Pour modifier une planification existante, cliquez sur le nom de la planification dans la liste, puis, sur la page *Résumé de la planification d'exécution de correctifs* qui s'affiche, cliquez sur **Modifier**.

L'assistant *Détails de la planification* **s'affiche, selon la sélection. Les mêmes options sont disponibles sur la page** *Détails de la planification***. Vous pouvez basculer entre la page et l'assistant en cliquant sur Affichage classique ou Affichage assistant dans le coin supérieur droit, selon le cas.**

2. Dans l'Assistant *Détails de la planification*, dans l'onglet *Informations générales*, spécifiez les détails généraux de cette planification.

Pour obtenir une description des options, voir Onglet Informations générales.

3. Cliquez sur **Suivant**.
4. Dans l'onglet *Action*, sélectionnez l'action que vous souhaitez associer à la planification.

Pour obtenir une description des options, voir Onglet Action.

5. **Planifications Détecter, Détecter et préparer, Détecter et déployer, Détecter, préparer et déployer à la demande, Détecter et restaurer uniquement**. Sur la page *Action*, dans la section *Détecter*, spécifiez les options de détection pour la planification.

Pour obtenir une description des options, voir Section Détecter.

6. **Planifications Détecter et déployer, Détecter, préparer et déployer à la demande, et Déployer uniquement**. Dans la section *Déployer*, spécifiez les options de détection de la planification.

Pour obtenir une description des options, voir Section Déployer.

7. **Planifications Détecter et restaurer et Restaurer uniquement**. Dans l'onglet *Restauration*, spécifiez les options de restauration de la planification.

Pour obtenir une description des options, voir Section Restaurer.

8. **Planifications Détecter, préparer et déployer à la demande uniquement**. Dans la section *Paramètres de délai d'expiration du déploiement à la demande*, spécifiez l'option de délai d'expiration du déploiement pour la planification Détecter, préparer et déployer à la demande.

Pour obtenir une description des options, voir Section Paramètres de délai d'expiration du déploiement à la demande.

9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Sur la page *Périphériques*, spécifiez les périphériques que vous souhaitez associer à cette planification.

Pour obtenir une description des options, voir Section Périphériques.

11. Cliquez sur **Suivant**.
12. **Planifications Détecter et déployer, Déployer, détecter et restaurer et Restaurer uniquement**. Sur la page *Notification*, configurez les options de notification de la planification.

Pour obtenir une description des options, voir Onglet Notifier.

13. Cliquez sur **Suivant**.
14. Dans l'onglet *Redémarrer*, spécifiez les options de redémarrage de la planification.

Pour obtenir une description des options, voir Onglet Redémarrer.

15. Cliquez sur **Suivant**.
16. Dans la section *Planification*, spécifiez les options de la planification.

Pour obtenir une description des options, voir Section Planification.

17. Cliquez sur **Enregistrer**.

    La page *Résumé de la planification d'exécution de correctifs* **s'affiche et présente la planification nouvellement créée ou mise à jour. Pour plus d'informations sur cette page, voir Vérification des détails sur la planification d'exécution de correctifs. Si vous avez ajouté des périphériques répondant aux critères de l'étiquette dynamique, ces derniers sont inclus automatiquement dans la planification d'exécution de correctifs.**

Codes d'erreur causés par l'application de correctifs et de scripts

Les codes d'erreur d'échec suivants peuvent être rencontrés lors de l'application de correctifs (phase de détection ou de déploiement uniquement) ou de scripts.

Codes d'erreur rencontrés lors de l'application de correctifs ou de scripts

Code d'erreur	Description
8001	Commande envoyée au plug-in non reconnue par `KPluginsKacePatch`
8002	Échec de l'analyse de la commande envoyée au plug-in
8003	Échec du téléchargement d'un fichier manifeste
8004	Échec de l'extraction du fichier manifeste téléchargé
8005	Erreur générale de gestion de la commande PreDetect (par exemple, entrées de fonction non valides)
8007	Échec de la génération des résultats de la commande PreDetect
8008	Erreur générale de gestion de la commande Detect (par exemple, entrées de fonction non valides)
8009	Échec de l'analyse du fichier manifeste Detect
8010	Échec de la génération des résultats de la commande Detect
8011	Redémarrage en attente
8012	Échec du téléchargement d'un journal des résultats
8013	Erreur générale de gestion du fichier Detect (par exemple, entrées de fonction non valides)
8014	Échec du téléchargement d'un fichier Detect de correctif

Code d'erreur	Description
8015	Incohérence de total de contrôle entre le fichier Detect de correctif et l'enregistrement du manifeste de détection
8016	Échec de la création d'un fichier de total de contrôle pour le fichier Detect du correctif
8017	Échec du chargement du fichier Detect du correctif
8018	Échec du déchiffrement du fichier Detect du correctif
8019	Échec de la décompression du fichier Detect du correctif
8020	Échec de l'analyse de json dans le fichier Detect du correctif
8021	Type de détection du fichier Detect du correctif non reconnu comme méthode de détection valide
8100	Échec de l'analyse du fichier manifeste
8101	Erreur générale de gestion de la commande Deploy (par exemple, entrées de fonction non valides)
8102	Erreur générale de gestion de la commande Rollback (par exemple, entrées de fonction non valides)
8103	Type HSD (Handler Specific Data) non valide
8150	Incohérence de total de contrôle entre le fichier demandé et l'enregistrement manifeste
8151	Échec du téléchargement d'un fichier demandé
8152	Échec de la création d'un fichier de total de contrôle pour un fichier téléchargé
8200	Opération scalaire de commande non valide
8201	Opération de chaîne de commande non valide
8202	Commande non valide
8250	Chemin d'accès au fichier de résultats non valide
8251	Échec de la création d'un fichier de résultats

Affichage des calendriers d'exécution des correctifs, de l'état des correctifs et des rapports d'application des correctifs

Vous pouvez afficher les calendriers d'exécution des correctifs ainsi que l'état des correctifs, en général ou par périphérique. Vous pouvez également rechercher des packages individuels au sein des correctifs et consulter les rapports liés aux correctifs.

Affichage de la liste des planifications d'exécution de correctifs

Vous pouvez consulter des informations de synthèse des calendriers d'exécution de correctifs qui ont été créés sur l'appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez afficher les calendriers d'exécution de correctifs de chacune des organisations séparément.

1. Accédez à la page *Calendrier d'exécution du correctif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, dans la section **Planifications**, cliquez sur **Détecter, déployer, restaurer les correctifs manquants**.

Les colonnes disponibles sur la page *Calendrier d'exécution du correctif* **comprennent les éléments suivants :**

Option	Description
Dernière mise à jour	Date et heure de mise à jour du calendrier d'exécution de correctifs.
Nom	Nom du calendrier d'exécution de correctifs. Cliquez sur cette option pour afficher plus de détails sur la page *Résumé de la planification d'exécution de correctifs*. Pour plus d'informations, voir Vérification des détails sur la planification d'exécution de correctifs.
Planification	Fréquence à laquelle le calendrier d'exécution de correctifs est défini pour s'exécuter. La mention « Désactivé » indique que le correctif n'est pas défini pour s'exécuter en fonction d'un calendrier.
Action	Type d'action du correctif à exécuter.
Option de redémarrage	Indique si le calendrier d'exécution de correctifs nécessite le redémarrage des périphériques gérés au moment de l'exécution du correctif.

Option	Description
Tous les périphériques	Indique si le calendrier d'exécution de correctifs concerne tous les périphériques (Oui) ou les périphériques sélectionnés (Non).
En attente	Nombre de périphériques gérés sur lesquels l'exécution du script est planifiée. Les correctifs présentant cet état affichent l'une des mentions suivantes dans la section *Sécurité* de la page *Détails sur le périphérique* : • *en attente de connexion* • *planifié(s)* • *en attente de programme*
Téléchargement	Nombre de périphériques gérés pour lesquels le correctif est en train d'être téléchargé. Les correctifs présentant cet état affichent la mention suivante dans la section *Sécurité* de la page *Détails sur le périphérique* : *téléchargement*.
Exécution	Nombre de périphériques gérés sur lesquels le correctif est en cours d'exécution. Les correctifs présentant cet état affichent l'une des mentions suivantes dans la section *Sécurité* de la page *Détails sur le périphérique* : • *établissement d'une liaison* • *détection* • *restauration* • *déploiement* • *nettoyage* • *vérification* • *en alerte* • *télécharger*
Redémarrage	Nombre de périphériques gérés qui redémarrent dans le cadre du processus d'application des correctifs. Les correctifs présentant cet état affichent l'une des mentions suivantes dans la section *Sécurité* de la page *Détails sur le périphérique* : • *redémarrage* • *redémarrage en attente* • *connexion*
Suspendu	Nombre de périphériques gérés sur lesquels le processus d'application des correctifs est suspendu ou interrompu. Les correctifs présentant cet état affichent l'une des mentions suivantes

Option	Description
	dans la section *Sécurité* de la page *Détails sur le périphérique* : • *redémarrage en pause* • *en pause*
Terminé(s)	Nombre de périphériques gérés sur lesquels le processus d'application des correctifs a réussi. Les correctifs présentant cet état affichent la mention suivante dans la section *Sécurité* de la page *Détails sur le périphérique* : *terminé*.
Échoué	Nombre de périphériques gérés pour lesquels des erreurs ont été rapportées pendant le processus d'application des correctifs. Les correctifs présentant cet état affichent l'une des mentions suivantes dans la section *Sécurité* de la page *Détails sur le périphérique* : • *en attente* • *annulé(s)*
Hors ligne	Nombre de périphériques gérés qui n'étaient pas connectés lorsque le processus d'application des correctifs devait s'exécuter. Les correctifs présentant cet état affichent la mention suivante dans la section *Sécurité* de la page *Détails sur le périphérique* : *non planifié*
% terminé	Nombre de périphériques gérés sur lesquels le processus d'application des correctifs s'est terminé avec l'état *Réussi(s)*, *Échoué(s)* ou *Hors ligne*.

2. (Facultatif) Pour modifier la visibilité de la colonne, sélectionnez **Visibilité de la colonne** dans la liste déroulante *Options de la table* située au-dessus du tableau, à droite.

Vérification des détails sur la planification d’exécution de correctifs

Lorsque vous configurez une planification d’exécution de correctifs, cette page affiche des détails sur la configuration de la planification et son état.

1. Accédez à la page *Résumé de la planification d’exécution de correctifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, dans la section **Planifications**, cliquez sur **Détecter, déployer, restaurer les correctifs manquants**.

d. Cliquez sur le nom d'une planification d'application de correctifs.

2. Passez en revue le contenu de la page *Configuration*.

Option	Description
Date de création	Date et heure de création de la planification.
Modifié	Date et heure de la dernière modification de la planification.
Dernière exécution	Date et heure de la dernière exécution de la planification.
Nom	Nom de la planification.
Action	Action associée à la planification : • **Détecter** : Détecte les correctifs installés sur les périphériques gérés ou manquants. Les actions axées uniquement sur la détection sont recommandées lorsque les *paramètres de téléchargement de correctifs* sont configurés pour télécharger uniquement. L'exécution d'une action axée uniquement sur la détection avant de procéder au déploiement a pour effet de créer une liste des fichiers de correctifs à télécharger avant de commencer le déploiement. • **Détecter et préparer** : Détecte les correctifs installés ou manquants sur les périphériques gérés et télécharge les fichiers de correctifs sur le périphérique de l'agent pour un déploiement ultérieur. • **Détecter et déployer** : Détecte et déploie les correctifs sur les périphériques gérés. Ces types d'actions sont utilisés lors de la gestion des ordinateurs de bureau et des serveurs. Les tâches d'application des correctifs Détecter et déployer nécessitent une connexion entre le périphérique et l'appliance ; elles ne peuvent pas être exécutées hors ligne. Pour plus d'informations sur les connexions AMP, voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux. • **Détection, préparation et déploiement à la demande** : Détecte les correctifs installés ou manquants sur les périphériques gérés, télécharge les fichiers de correctifs sur le périphérique de l'agent et fait en sorte que la barre d'état système de Windows sur le périphérique de l'agent informe l'utilisateur que les correctifs sont prêts pour le déploiement. L'utilisateur peut alors lancer le processus de déploiement à sa convenance. # Ces planifications sont uniquement disponibles pour les périphériques Windows

Option	Description
	avec les agents version 11.0 ou versions supérieures. # L'option *Icône d'état de l'agent sur le périphérique* doit être activée dans les paramètres de communication de l'agent. Vous pouvez trouver ces paramètres sur la page *Détails de l'organisation*, sous *Paramètres de communication et de l'agent* (si un ou plusieurs composants d'organisation sont activés) ou sur la page *Paramètres de communication* (si vous ne disposez pas de composant d'organisation). Pour plus d'informations, voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux. • **Déployer** : cette option permet de déployer les correctifs applicables aux périphériques gérés. Elle est utile si vous connaissez les correctifs spécifiques à déployer sur les périphériques gérés. Une détection finale est exécutée après le déploiement du correctif ou, si un redémarrage se révèle nécessaire, après celui-ci et la reconnexion de l'agent à l'appliance. • **Détecter et restaurer** : cette option permet de détecter et de supprimer les correctifs indésirables des périphériques gérés. Il se peut que la restauration ne soit pas disponible pour certains correctifs. Voir Évaluation de la possibilité d'annuler un correctif par restauration. • **Restauration** : cette option permet de supprimer les correctifs indésirables des périphériques gérés. Il se peut que la restauration ne soit pas disponible pour certains correctifs. Voir Évaluation de la possibilité d'annuler un correctif par restauration.
Description	Brève description de la planification d'exécution de correctifs.
Périphériques	Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour s'appliquer à tous les périphériques.
Étiquette de périphérique	Une ou plusieurs étiquettes dynamiques associées aux périphériques pour lesquels la planification est exécutée. Pour plus d'informations, voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour s'appliquer aux périphériques sélectionnés.
Nom du périphérique	Un ou plusieurs périphériques sélectionnés pour lesquels la planification est exécutée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est

Option	Description
	configurée pour s'appliquer aux périphériques sélectionnés.
Correctifs à détecter	**Détecter les planifications uniquement**. Ce champ ne s'affiche que lorsque la planification est configurée pour détecter tous les correctifs.
Détecter l'étiquette	**Détecter les planifications uniquement**. Une ou plusieurs étiquettes dynamiques associées aux correctifs planifiés. Pour plus d'informations, voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour détecter les correctifs sélectionnés.
Correctifs à déployer	**Déployer les planifications uniquement**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour déployer tous les correctifs.
Étiquette de déploiement	**Déployer les planifications uniquement**. Une ou plusieurs étiquettes dynamiques associées aux correctifs planifiés. Pour plus d'informations, voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour déployer les correctifs sélectionnés.
Correctifs à restaurer	**Planifications de restauration uniquement**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour supprimer tous les correctifs.
Étiquette de restauration	**Planifications de restauration uniquement**. Une ou plusieurs étiquettes dynamiques associées aux correctifs planifiés. Pour plus d'informations, voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour supprimer les correctifs sélectionnés.
Alertes	**Planifications sans action de déploiement uniquement**. Alertes présentées aux utilisateurs lors de l'exécution d'actions de correctif : • **OK** : permet de lancer immédiatement l'exécution. • **Annuler** : annule l'opération jusqu'à la prochaine exécution planifiée. • **Pause** : invite de nouveau l'utilisateur une fois la *durée de la pause* écoulée.
Redémarrage	**Planifications sans action de déploiement uniquement**. Options de redémarrage du périphérique géré : • **Ne pas redémarrer** : Le périphérique n'est pas redémarré même si un redémarrage est

Option	Description
	nécessaire pour la mise en œuvre du correctif. Cette option n'est pas recommandée. En effet, si les redémarrages requis ne sont pas respectés lors du déploiement des correctifs, les systèmes peuvent devenir instables. En outre, les correctifs nécessitant un redémarrage de la machine ne sont marqués comme étant déployés qu'après le redémarrage. • **Demander à l'utilisateur** : l'utilisateur doit accepter le redémarrage du périphérique pour qu'il ait lieu. Si l'utilisateur met en pause le redémarrage ou l'annule, l'application des correctifs est interrompue jusqu'au redémarrage suivant. Si la durée de la pause est sélectionnée dans la boîte de dialogue de l'agent qui s'affiche sur le périphérique cible, l'invite de redémarrage est suspendue pendant l'intervalle de pause spécifié. • **Imposer le redémarrage** : Un redémarrage a lieu dès qu'un correctif le nécessitant est déployé. Un redémarrage forcé ne peut pas être annulé. L'option Imposer le redémarrage convient tout spécialement aux ordinateurs de bureau et aux serveurs. Il peut être judicieux de ne pas forcer le redémarrage des ordinateurs portables. L'option Imposer le redémarrage fonctionne bien avec les serveurs, car ils n'ont généralement pas d'utilisateurs dédiés. Toutefois, il est important d'alerter ces derniers de la non-disponibilité des services en cas d'application des correctifs et de redémarrage des serveurs. Voir Pratiques d'excellence en matière d'application des correctifs.
Planification	Détails de la planification sélectionnée. Cliquez sur **Afficher la planification des tâches** pour afficher un planificateur de tâches détaillé. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, cliquez sur une tâche pour en vérifier les détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.
Exécuter à la prochaine connexion si hors ligne	Indique si la planification exécute l'action à la prochaine connexion du périphérique géré à l'appliance s'il est hors ligne.
Repousser l'exécution après la reconnexion	Si elle est configurée, cette option indique la durée pendant laquelle la planification est retardée. Celui-ci s'exécute à partir de l'exécution planifiée de l'action du correctif.
Fin après	Si elle est configurée, cette option indique la durée maximale pendant laquelle la planification peut s'exécuter. Lorsque cette limite de temps est

Option	Description
	atteinte, toutes les tâches d'application de correctifs en cours sont suspendues.

3. Dans la section *État de la planification*, vérifiez l'état global de la planification d'exécution de correctifs dans l'un des onglets suivants :

Onglet	Contenu
Par ordinateur	Périphériques sélectionnés pour l'application de correctifs. Chaque entrée affiche le nom du périphérique, son adresse IP, l'état de l'application de correctifs (voir Définitions de l'état de l'application de correctifs), les résultats des correctifs et la date à laquelle l'application de correctifs s'est terminée. Vous pouvez développer un nœud de périphérique pour afficher les correctifs applicables. Chaque entrée de correctif indique l'ID du correctif, le numéro d'article associé de la base de connaissances, le nom du correctif et l'état actuel (Correctif installé, Correctif non installé, Préparé et Échec de la détection, de la préparation ou du déploiement).
Par correctif	Correctifs sélectionnés pour la détection, la préparation et le déploiement. Chaque entrée affiche l'ID du correctif, le numéro d'article associé de la base de connaissances, le nom du correctif, ainsi que le nombre de périphériques sur lesquels le correctif a été appliqué, sur lesquels le correctif n'a pas été appliqué et ceux qui ont rencontré des échecs de détection ou de déploiement.
Correctifs installés	Correctifs installés sur les périphériques. Chaque entrée affiche l'ID du correctif, le numéro d'article associé de la base de connaissances et le nom du correctif. Vous pouvez développer un nœud de correctif pour afficher les périphériques sur lesquels le correctif est installé.
Correctifs non installés	Correctifs qui ne sont pas installés sur les périphériques. Chaque entrée affiche l'ID du correctif, le numéro d'article associé de la base de connaissances et le nom du correctif. Vous pouvez développer un nœud de correctif pour afficher les périphériques sur lesquels le correctif doit être installé.
Différées	Correctifs préparés pour l'installation. La préparation consiste à copier les fichiers de correctif sur le périphérique de l'agent en vue d'un déploiement ultérieur. Chaque entrée affiche l'ID du correctif, le numéro d'article associé de la base de connaissances et le nom du correctif. Vous pouvez développer un nœud de correctif pour afficher les périphériques sur lesquels le correctif doit être installé.

Onglet	Contenu
Détecter les échecs	Correctifs incomplets ayant entraîné un échec de détection. Chaque entrée affiche l'ID du correctif, l'article associé de la base de connaissances, le nom du correctif et le code d'erreur associé (voir Codes d'erreur causés par l'application de correctifs et de scripts). Vous pouvez développer un nœud de correctif pour afficher les périphériques sur lesquels l'échec s'est produit.
Échecs de préparation	Correctifs incomplets ayant entraîné un échec de préparation. Chaque entrée affiche l'ID du correctif, le numéro d'article associé de la base de connaissances, le nom du correctif et le code d'erreur associé (voir Codes d'erreur causés par l'application de correctifs et de scripts). Vous pouvez développer un nœud de correctif pour afficher les périphériques sur lesquels l'échec s'est produit.
Échecs de déploiement	Correctifs incomplets ayant entraîné un échec de déploiement. Chaque entrée affiche l'ID du correctif, l'article associé de la base de connaissances, le nom du correctif et le code d'erreur associé (voir Codes d'erreur causés par l'application de correctifs et de scripts). Vous pouvez développer un nœud de correctif pour afficher les périphériques sur lesquels l'échec s'est produit.

4. **Facultatif**. Après avoir examiné les détails de la planification, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :
   - Pour modifier la planification de correctifs, cliquez sur **Modifier**. Pour plus d'informations, voir Configuration des planifications d'exécution de correctifs.
   - Pour exécuter la planification de correctifs, cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   - Pour créer une copie de la planification de correctifs, cliquez sur **Dupliquer**.
   - Pour supprimer la planification de correctifs, cliquez sur **Supprimer**.

Définitions de l'état de l'application de correctifs

Un état d'application de correctifs indique l'état de la tâche en cours. Ces informations s'affichent sur la page *Résumé de la planification d'exécution de correctifs*, dans la section *État de la planification*. Pour plus d'informations, voir Vérification des détails sur la planification d'exécution de correctifs.

Définitions de l'état de l'application de correctifs

État de l'application de correctifs	Définition
en alerte	Alerte envoyée à l'utilisateur, en attente de confirmation.
annulé(s)	La tâche a été annulée par l'utilisateur.
nettoyage	Les fichiers de charge utile de l'agent n'ont pas été consultés au cours des 90 derniers jours.

État de l’application de correctifs	Définition
terminé	Tâche effectuée.
connexion	Reconnexion de l’agent après le redémarrage.
déployer	Déploiement de correctif en cours.
détecter	Détection de correctif en cours.
téléchargement	Déploiement de correctif en attente du téléchargement des packages.
erreur	La tâche n’est pas terminée en raison d’un délai d’expiration ou d’une autre erreur.
non planifié(e)	La tâche n’a pas encore été créée pour ce périphérique.
prédétecter	Prédétection avec l’agent en cours.
redémarrage en attente	Correctifs déployés, redémarrage requis pour continuer.
redémarrage en pause	Correctifs déployés, redémarrage requis pour continuer. Après un intervalle configuré, l’utilisateur final est invité à effectuer un redémarrage.
restauration	Restauration de correctif en cours.
planifié(s)	Tâche planifiée et en attente d’exécution.
en pause	Tâche mise en pause. L’utilisateur doit recevoir un rappel après la durée de mise en pause configurée.
préparer	Téléchargement de fichiers pour un déploiement ultérieur.
en attente	Tâche suspendue avant la fin.
téléchargement des journaux	Téléchargement des journaux de prédétection, de détection, de déploiement, de vérification ou de restauration.
vérification	Détection de vérification post-déploiement en cours.
vérification de version	Tâche de vérification de la version du correctif.
en attente de déploiement à la demande	Tâche en attente de l’action de l’utilisateur pour déployer la planification.
en attente de connexion	Périphérique déconnecté.

État de l’application de correctifs	Définition
en attente de programme	Tâche en attente de planification dans le fuseau horaire de l’agent.

Affichage de l'état des correctifs

Vous pouvez afficher l'état des correctifs, accompagné de la liste des périphériques sur lesquels ceux-ci ont été déployés.

1. Accédez à la page *Détails sur le correctif* :
   a. Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur **Afficher les correctifs disponibles** sous **Catalogue**.
2. Accédez à la table *État du déploiement* en faisant défiler vers le bas.

   Cette table contient des informations détaillées sur le correctif, y compris la liste des périphériques sur lesquels il a été déployé.

Affichage de l'état des correctifs par périphérique

Vous avez la possibilité d'afficher l'état des correctifs pour chacun des périphériques infogérés.

1. Accédez à la page *Détails sur le périphérique* de l'organisation :
   a. Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
   c. Cliquez sur le nom d'un périphérique.
2. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la zone *Sécurité* et cliquez sur le lien **Détection des correctifs/ État de déploiement**.

La liste des correctifs installés sur le périphérique s'affiche.

Affichage des fichiers contenus dans les correctifs

Vous pouvez afficher les fichiers contenus dans chaque correctif.

1. Accédez à la page *Détails sur le correctif* :
   a. Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.

c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur **Afficher les correctifs disponibles** sous **Catalogue**.

2. Accédez à la table *Fichiers associés* en faisant défiler vers le bas.

Affichage des rapports d'application des correctifs

Vous pouvez afficher des rapports relatifs aux correctifs.

1. Accédez à la page *Rapports* pour la gestion des correctifs :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur Afficher les rapports relatifs aux correctifs dans la section **Rapports**.

   La page *Rapports* **s'ouvre et Application des correctifs est sélectionné dans la liste déroulante** *Afficher par***. Cette page comporte des liens vers les rapports d'application des correctifs.**

Gestion de la restauration des correctifs

Si la restauration des correctifs est prise en charge, vous pouvez restaurer des correctifs afin de les supprimer des périphériques infogérés.

Toutefois, certains fournisseurs et types de correctifs ne prennent pas en charge les restaurations. Par exemple, les correctifs logiciels de grande ampleur tels que les Service Packs ne peuvent pas être annulés par restauration.

Évaluation de la possibilité d'annuler un correctif par restauration

Vous pouvez effectuer une recherche dans le *catalogue de correctifs* pour déterminer si les correctifs peuvent être restaurés après avoir été déployés sur des périphériques infogérés.

1. Accédez à la page *Détails sur le correctif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur **Afficher les correctifs disponibles** sous **Catalogue**.
   d. Cliquez sur le nom du correctif.
2. Cliquez sur l'onglet **Filtre** au-dessus de la liste de droite pour afficher le panneau *Filtre*.
3. Entrez les critères de recherche suivants :

   `Informations sur la liste des correctifs : Restauration prise en charge | est | Vrai`

4. **Facultatif** : entrez des critères de recherche supplémentaires.
5. Cliquez sur **Rechercher**.

Les correctifs qui prennent en charge la restauration apparaissent.

Annulation de la dernière tâche d'application de correctifs

Si l'éditeur du correctif prend en charge la restauration, vous pouvez annuler le dernier déploiement en créant et en exécutant une tâche Restaurer ou Détecter et restaurer pour la programmation d'application des correctifs.

1. Accédez à la page *Détails sur le calendrier d'exécution de correctifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, dans la section **Planifications**, cliquez sur **Détecter, déployer, restaurer les correctifs manquants**.
   d. Cliquez sur le nom d'une planification d'application de correctifs.
2. Dans la liste déroulante *Choisir une action*, choisissez **Restaurer** ou **Détecter et restaurer**.
3. Sélectionnez les correctifs à annuler par restauration en suivant la même procédure que lorsque vous les avez indiqués dans la programmation d'origine, c'est-à-dire en créant une étiquette dynamique.

   Voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs.

   Cette option permet uniquement de supprimer le dernier correctif installé d'une application logicielle. Voir Gestion de la restauration des correctifs.
4. Indiquez, si besoin est, des paramètres supplémentaires pour le calendrier d'exécution de correctifs.

   Pour plus d'informations, voir Configuration des planifications d'exécution de correctifs.

Gestion de l'inventaire des correctifs

Les correctifs téléchargés sur l'appliance rejoignent l'inventaire des correctifs. Vous pouvez afficher les détails et statistiques de l'inventaire des correctifs et marquer les correctifs comme étant actifs ou inactifs. Vous pouvez également gérer les correctifs à l'aide d'étiquettes.

Configuration requise pour la gestion de l'inventaire des correctifs

Avant de gérer l'inventaire des correctifs, vous devez vous abonner aux correctifs et les télécharger.

Voir :

- Abonnement à des correctifs et configuration des paramètres de téléchargement
- Sélection des paramètres de téléchargement des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités

Affichage des informations sur les correctifs

Vous pouvez afficher les informations sur les correctifs en général et pour les périphériques selon vos besoins.

Affichage des correctifs téléchargés

La liste du *catalogue des correctifs* recense les signatures de détection qui ont été téléchargées pour les correctifs auxquels vous êtes abonné.

1. Accédez à la page *Catalogue* des correctifs :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur **Afficher les correctifs disponibles** sous **Catalogue**.
2. Utilisez cette liste déroulante pour répertorier les correctifs.
   - **Afficher par : contrôlez les correctifs affichés dans la liste en fonction de l'élément sélectionné dans la liste déroulante.**

Colonne	Description
Tous les correctifs	Affichez l'ensemble des correctifs.
Étiquette	Affichez les correctifs balisés à l'aide d'une étiquette. Ces informations sont visibles uniquement si des étiquettes ont été créées.
État	Affichez les correctifs dont l'état est **Actif(ves)**, **Désactivé(s)** ou **Inactif(ves)**.
État du téléchargement	Affichez les correctifs ayant pour état **Téléchargé(s)** ou **Non téléchargé(s)**.
Gravité	Filtrez la liste des correctifs en fonction de leur importance comme défini par les éditeurs (Microsoft, par exemple). Les niveaux de gravité incluent **Critique**, **Important**, **Faible** et ainsi de suite.
Les plus récents	Affichez les correctifs qui ont été ajoutés récemment. Vous pouvez afficher les correctifs ajoutés au cours du **Dernier mois**, des **6 derniers mois**, de la **Dernière année** ou des **2 dernières années**.
Année	Classez les correctifs selon leur année de publication.
Système d'exploitation	Classez les correctifs selon le système d'exploitation auquel ils s'appliquent.

3. Les informations suivantes s'affichent dans les colonnes sur la page du *catalogue de correctifs* :

Colonne	Description
État	État du correctif : actif, inactif ou désactivé. • **Actif(s)** : correctifs auxquels vous vous abonnez, qui sont téléchargés et prêts à être détectés ou déployés. • **Inacti(f)s** : correctifs auxquels vous vous abonnez, mais qui ont été marqués comme étant inactifs afin d'empêcher leur détection ou déploiement automatiques. • **Désactivé(s)** : Correctifs qui ne correspondent pas à votre abonnement. Ces correctifs ne peuvent être détectés que lorsque l'option *Détecter les correctifs désactivés* est activée dans votre abonnement aux correctifs. Ces correctifs ne peuvent être déployés que s'ils sont conformes aux critères de l'abonnement.
Package	Informations d'identification du correctif. Les étiquettes appliquées au correctif s'affichent également dans cette colonne.
Nom	Nom du correctif.
Publié(s)	Date à laquelle le correctif est disponible.
Éditeur	Nom de l'éditeur du correctif.
Gravité	Importance du correctif comme déterminé par l'éditeur (ex. : Microsoft).
Redémarrage	Indique si les périphériques doivent être redémarrés pour finaliser le processus d'application des correctifs.
Conformité	Pourcentage de correctifs installés par rapport aux correctifs planifiés.
Installé(s)	Nombre de périphériques sur lesquels le correctif a été déployé.
Manquant(s)	Nombre de périphériques qui, selon le processus de détection, nécessitent le correctif et sont en attente de déploiement.
Erreur	Nombre de périphériques pour lesquels l'application du correctif demeure un échec après le nombre maximal de tentatives de déploiement. Ce nombre maximal est défini dans le calendrier d'exécution du correctif. Voir Configuration des calendriers d'exécution de correctifs.

Colonne	Description
Taille	Taille du fichier du correctif. • **Noir** : correctifs inactifs ou désactivés. • **Rouge** : correctifs auxquels vous êtes abonné, mais pour lesquels aucun package afférent n'a été téléchargé jusqu'ici. Pour connaître les packages afférents manquants, ouvrez la page des détails du correctif en cliquant sur son nom. • **Taille = 0** : aucun des packages correctifs n'a été téléchargé. • **Taille réelle** (non nulle) : au moins un des packages correctifs a été téléchargé.
Remplacé(s)	Correctifs remplacés par d'autres correctifs et devenus obsolètes.

Affichage des détails sur le correctif

Les détails sur les correctifs incluent des informations sur le fournisseur, l'état du déploiement, ainsi que des remarques. Vous pouvez également attribuer des étiquettes aux correctifs lorsque vous affichez des détails sur les correctifs.

1. Accédez à la page *Détails sur le correctif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur **Afficher les correctifs disponibles** sous **Catalogue**.
   d. Cliquez sur un nom de correctif.

   La page *Détails du correctif* **s'affiche et affiche des informations complètes sur le correctif.**

Réinitialisation du nombre de tentatives de déploiement des correctifs

Lorsque le nombre maximum de tentatives de déploiement de correctifs qui est défini est atteint, ce nombre peut être réinitialisé.

Pour configurer le nombre maximal de tentatives de déploiement, voir Configuration des calendriers d'exécution de correctifs.

Ce paramètre peut être réinitialisé via : la liste *Catalogue* et la page *Détails sur le correctif*.

- Pour réinitialiser le nombre de tentatives de déploiement de correctifs à partir de la liste Catalogue des correctifs, voir Réinitialiser le nombre de tentatives de déploiement de correctifs à partir de la liste Catalogue des correctifs.
- Pour réinitialiser le nombre de tentatives de déploiement de correctifs à partir de la page Détails sur le correctif, voir Réinitialiser le nombre de tentatives de déploiement de correctifs à partir de la page Détails sur le correctif.

Réinitialiser le nombre de tentatives de déploiement de correctifs à partir de la liste Catalogue des correctifs

Lorsque le nombre maximal de tentatives de déploiement de correctifs qui est défini est atteint, ce nombre peut être réinitialisé à partir de la page *Catalogue* des correctifs.

1. Accédez à la page *Catalogue* des correctifs :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur **Afficher les correctifs disponibles** sous **Catalogue**.
2. Cochez la case située en regard d'un ou de plusieurs correctifs/bulletins de la liste, puis sélectionnez **Choisir une action** > **Réinitialiser les tentatives**.

   Le nombre de tentatives de déploiement est alors redéfini sur 0.

Réinitialiser le nombre de tentatives de déploiement de correctifs à partir de la page Détails sur le correctif

Lorsque le nombre maximal de tentatives de déploiement de correctifs qui est défini est atteint, ce nombre peut être réinitialisé à partir de la page de détails sur le correctif.

1. Accédez à la liste *Catalogue* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur **Afficher les correctifs disponibles** sous **Catalogue**.
2. Pour accéder à la page *Détails sur le correctif*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Si la liste déroulante **Afficher** est définie sur **Packages applicables** ou sur **Tous les packages**, cliquez sur le nom du package, puis sur le nom d'un correctif du package.

   # Si la liste déroulante **Afficher** est définie sur **Correctifs individuels**, cliquez sur le nom d'un correctif.
3. Faites défiler la zone *État du déploiement*, puis cliquez sur le bouton **Réinitialiser les tentatives**.

   Le nombre de tentatives de déploiement est alors redéfini sur 0.

Affichage d'informations sur les correctifs pour les périphériques sous l'onglet Inventaire

La section *Inventaire* contient des informations détaillées sur les correctifs applicables aux périphériques infogérés.

Ces informations sont les suivantes :

- liste des correctifs déployés sur le périphérique
- détails des calendriers d'exécution des correctifs sur le périphérique
- des données sur les applications de correctifs et les restaurations ayant abouti et n'ayant pas abouti.

1. Accédez à la page *Détails sur le périphérique* de l'organisation :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
   c. Cliquez sur le nom d'un périphérique.
2. Dans la page *Détails de l'appareil*, accédez à l'onglet *Sécurité*.
3. Cliquez sur **Détection des correctifs/État de déploiement** pour développer la section *Détection des correctifs/État de déploiement*.
4. Pour plus d'informations, cliquez sur les boutons **Aide** correspondant aux paramètres *État de la tâche planifiée* et *État du déploiement* : ⓘ.

Affichage des correctifs manquants pour les périphériques

Affichez les périphériques sur lesquels des correctifs sont manquants afin d'identifier la raison pour laquelle ils n'ont pas été mis à jour.

1. Accédez à la liste *Catalogue de correctifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur **Afficher les correctifs disponibles** sous **Catalogue**.
2. Au-dessus de la liste du catalogue, cliquez sur le nombre qui suit le texte *Correctifs manquants pour les périphériques*.

   La liste *Périphériques* **apparaît affichant tous les périphériques sur lesquels des correctifs sont manquants.**

Affichage des statistiques et des journaux relatifs aux correctifs

Les statistiques et les journaux relatifs aux correctifs fournissent un aperçu des tâches d'application de correctifs aux appliances.

Affichage des statistiques sur le correctif

Vous pouvez afficher les statistiques relatives aux correctifs dans le panneau *Gestion des correctifs*.

1. Accédez au panneau *Gestion des correctifs*.

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.

Le panneau *Gestion des correctifs*, **qui comporte des statistiques sur les correctifs, s'ouvre.**

Affichage du journal des correctifs

Vous pouvez afficher le journal relatif aux correctifs pour vérifier la présence d'erreurs dans le processus de téléchargement des correctifs.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Journaux** pour afficher la page *Journaux*.
3. Dans la liste déroulante *Journal*, sélectionnez **Journal des téléchargements des correctifs**.

Le journal des correctifs est alors affiché.

Marquage des correctifs comme étant inactifs

Vous pouvez marquer les correctifs avec abonnement comme étant inactifs afin qu'ils ne soient pas détectés ou déployés automatiquement.

1. Accédez à la liste *Catalogue de correctifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur **Afficher les correctifs disponibles** sous **Catalogue**.
2. Cochez la case en regard du correctif souhaité.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Remplacer l'état en** > **Inactif(ves)**.

Si la liste déroulante **Afficher** est définie sur **Packages applicables** ou sur **Tous les packages**, tous les correctifs inclus dans le bulletin sélectionné sont marqués comme étant inactifs. Si la liste déroulante **Afficher** est définie sur **Correctifs individuels**, tous les correctifs sélectionnés sont marqués comme étant inactifs. Tous les correctifs marqués comme étant inactifs sont automatiquement supprimés du cache lors du prochain téléchargement de correctifs planifié.

Appliquer des correctifs sur les périphériques Mac OS X

Vous pouvez appliquer autant de correctifs que nécessaire aux périphériques Mac OS X.

1. Accédez à la liste *Catalogue de correctifs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Gestion des correctifs**.
   c. Dans le panneau *Gestion des correctifs*, cliquez sur **Afficher les correctifs disponibles** sous **Catalogue**.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Dans la liste déroulante** *Afficher par* **au-dessus du tableau, sélectionnez Système d'exploitation** > **Mac <OS X>.**
   - **Cliquez sur l'onglet Filtre qui s'affiche au-dessus du tableau, puis recherchez des correctifs Mac OS X.**
   - **Utilisez la fonction Étiquette dynamique pour effectuer une recherche automatique dans la liste des correctifs à l'aide de critères de recherche prédéfinis.**
3. Pour autoriser l'appliance à télécharger les mises à jour de sécurité Apple pour Mac, sélectionnez le système d'exploitation adéquat dans la liste *Plate-forme Mac* figurant dans la page *Paramètres d'abonnement au correctif*.

Vous pouvez sélectionner plusieurs systèmes d'exploitation Mac. Voir Abonnement à des correctifs

Gestion des mises à jour des fonctionnalités Windows

Les mises à jour des fonctionnalités Windows sont de nouvelles versions de Microsoft Windows 10, publiées plusieurs fois par an. L'appliance vous permet d'automatiser le processus d'installation de ces mises à jour, pour vous aider à améliorer les performances des appareils infogérés sous Windows 10 et à les protéger des vulnérabilités potentielles liées au système d'exploitation.

Utilisez l'appliance pour détecter et déployer les dernières mises à jour des fonctionnalités Windows pour vos périphériques Windows 10 gérés par l'appliance.

REMARQUE: Cette fonctionnalité est uniquement prise en charge sur les appareils Windows 10 avec un abonnement semestriel à un canal. Elle n'est pas disponible pour les appareils Mac ou Linux ni pour les appareils Windows exécutant une version du système d'exploitation autre que 10.

Abonnement aux mises à jour des fonctionnalités Windows

Vous pouvez vous abonner aux mises à jour des fonctionnalités Windows pour vos appareils Microsoft Windows 10 infogérés.

Avant de vous abonner aux mises à jour des fonctionnalités Windows et de les télécharger, identifiez les systèmes d'exploitation installés sur les appareils infogérés et vérifiez leurs exigences en matière de mise à jour. Vous ne pouvez télécharger des mises à jour que pour vos appareils Windows 10 infogérés.

1. Accédez à la page *Abonnements aux mises à jour des fonctionnalités Windows* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à jour des fonctionnalités Windows**.
   c. Dans le panneau *Mises à jour de fonctionnalités Windows*, cliquez sur **Sélectionner les mises à jour de fonctionnalités Windows disponibles** dans la section **Abonnements**.
2. Spécifiez les paramètres *Abonnement*. Les systèmes d'exploitation et les paramètres régionaux spécifiés dans l'abonnement régissent les correctifs téléchargés.

Option	Description
Versions de mises à jour des fonctionnalités Windows	Téléchargez les mises à jour des fonctionnalités Windows sélectionnées. Cliquez sur le bouton modifier pour gérer la liste des systèmes d'exploitation : . Cliquez sur **Sélectionner les versions** et sélectionnez une ou plusieurs versions de mise à jour que vous souhaitez installer sur vos appareils Windows 10 infogérés. Pour ignorer les mises à jour des fonctionnalités Windows, sélectionnez **Désactivé**. Les éléments sélectionnés sont affichés une fois les paramètres enregistrés.
Paramètres régionaux	Les correctifs téléchargés correspondent aux langues sélectionnées. Cliquez sur le bouton modifier pour gérer la liste des paramètres régionaux : . Sélectionnez **Tous les paramètres régionaux** pour télécharger les correctifs indépendamment des paramètres régionaux ou cochez les cases situées en regard d'un ou de plusieurs paramètres régionaux. Les éléments sélectionnés sont affichés une fois les paramètres enregistrés.

REMARQUE: Vous devez sélectionner au moins une version et un paramètre régional pour un abonnement aux mises à jour des fonctionnalités Windows.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les mises à jour des fonctionnalités Windows sélectionnées seront téléchargées automatiquement à l'heure à laquelle aura lieu le prochain téléchargement planifié.

Vous pouvez ensuite configurer les paramètres de téléchargement des mises à jour des fonctionnalités Windows. Voir Sélection des paramètres de téléchargement des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités.

Configuration des planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows

Vous pouvez créer et configurer des planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows et en définir l'heure. Les planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows n'interfèrent pas avec les installations infogérées ou d'autres distributions.

1. Démarrez l'assistant *Détails de la planification des mises à jour des fonctionnalités Windows* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à jour des fonctionnalités Windows**.
   c. Dans le panneau *Mises à jour de fonctionnalités Windows*, cliquez sur **Détecter et déployer les mises à jour de fonctionnalités Windows** dans la section **Abonnements**.
   d. À la page *Planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Pour créer une planification de mise à jour des fonctionnalités Windows à l'aide de l'assistant *Détails de la planification*, cliquez sur **Choisir une action** > **Nouveau (Assistant)**.

   # Pour créer une planification de mise à jour des fonctionnalités Windows à l'aide de la page *Détails de la planification*, cliquez sur **Choisir une action** > **Nouveau (Classique)**.

   # Pour modifier une planification existante, cliquez sur son nom dans la liste. Ensuite, sur la page *Résumé de la planification de la mise à jour des fonctionnalités Windows* qui s'affiche, cliquez sur **Modifier**.

   La page ou l'assistant *Détails de la planification* s'affiche, selon la sélection. Les options suivantes sont disponibles dans chaque sélection. Vous pouvez basculer entre la page et l'assistant en cliquant sur Affichage classique ou Affichage assistant dans le coin supérieur droit, selon le cas.

2. Configurez les informations générales sur la planification :

Option	Description
Nom	Nom qui identifie le calendrier. Ce nom est affiché sur la page de liste *Planification des mises à jour des fonctionnalités Windows*.
Description	Brève description de la planification de la mise à jour des fonctionnalités Windows.

3. Dans l'onglet **Action**, dans la section *Choisir les mises à jour des fonctionnalités Windows*, configurez les options suivantes :

Option	Description
Sélectionner une version	Sélectionnez une version de mise à jour des fonctionnalités Windows que vous souhaitez détecter, organiser ou déployer. Cette section

Option	Description
	répertorie les mises à jour sélectionnées dans votre abonnement.
Sélectionner des éditions	Sélectionnez une ou plusieurs éditions de la version sélectionnée. Cette section répertorie toutes les éditions de la version sélectionnée, par exemple les éditions Business et Consumer pour les différentes plates-formes (32 et 64 bits).

4. Sélectionnez l'une des actions suivantes.

   Ces actions sont identiques aux actions de planification de correctifs. Voir Configuration des planifications d'exécution de correctifs.

Action	Description
Détecter	recherche les mises à jour des fonctionnalités Windows compatibles.
Détecter et préparer	recherche les mises à jour des fonctionnalités Windows compatibles et télécharge les fichiers applicables sur l'appareil de l'agent pour un déploiement ultérieur.
Détecter, préparer et déployer à la demande	Détecte les mises à jour de fonctionnalités Windows installées ou manquantes sur les appareils gérés, télécharge les fichiers applicables sur l'appareil de l'agent et fait en sorte que l'icône Windows de la barre d'état système alerte l'utilisateur. • Ces planifications sont uniquement disponibles pour les périphériques Windows avec les agents version 11.0 ou versions supérieures. • L'option *Icône d'état de l'agent sur le périphérique* doit être activée dans les paramètres de communication de l'agent. Vous pouvez trouver ces paramètres sur la page *Détails de l'organisation*, sous *Paramètres de communication et de l'agent* (si un ou plusieurs composants d'organisation sont activés) ou sur la page *Paramètres de communication* (si vous ne disposez pas de composant d'organisation). Pour plus d'informations, voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux.
Détecter et déployer	recherche les mises à jour des fonctionnalités Windows compatibles, télécharge les fichiers applicables sur l'appareil de l'agent et déploie la mise à jour sur les appareils sélectionnés.

5. Sélectionnez les appareils cibles dans l'onglet **Appareils** à l'aide des options suivantes.

   Ces options sont identiques à celles qui s'affichent dans les actions de planification de correctifs. Voir Configuration des planifications d'exécution de correctifs.

Action	Description
Tous les périphériques	Pour appliquer cette planification à tous les périphériques gérés, sélectionnez cette option. Désélectionnez la case pour limiter l'application de correctif à des étiquettes ou périphériques spécifiques.
Étiquettes de périphérique	Cette option permet de restreindre l'action aux mises à jour de fonctionnalités à l'aide des étiquettes que vous sélectionnez ici. Il s'agit de l'option la plus fréquemment utilisée. 1. Cliquez sur **Gérer les étiquettes associées**. 2. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner les étiquettes* qui s'affiche, faites glisser une ou plusieurs étiquettes (selon le cas) vers la zone *Limiter l'exécution à*, puis cliquez sur **OK**. Pour utiliser cette option, vous devez déjà disposer d'étiquettes dynamiques pour les mises à jour de fonctionnalités. Voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs.
Périphériques	Exécutez des actions d'application de correctif sur les périphériques sélectionnés. • Pour rechercher des périphériques, commencez à renseigner le champ. • Pour supprimer tous les périphériques spécifiés et recommencer, cliquez sur **Supprimer tout**. • Les utilisateurs étendus peuvent voir uniquement les périphériques qui sont associés à leur rôle, lorsqu'une étiquette est attribuée au rôle. Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.
Délai d'expiration de détection	Définissez la limite sur la durée totale autorisée pour la phase associée.

6. Dans l'onglet *Planification*, spécifiez les options applicables à la planification.

   Ces options sont identiques à celles qui s'affichent dans les actions de planification de correctifs. Voir Configuration des planifications d'exécution de correctifs.

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise. Cette option est utile pour appliquer manuellement des correctifs à des serveurs ou effectuer des actions de correctif que vous ne voulez pas exécuter en fonction d'un calendrier.
Toutes les _ heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.

Option	Description
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécuter le **n**e jour de chaque mois, (par exemple, le premier ou le deuxième) jour de chaque mois, ou un mois particulier, à l'heure indiquée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————————mois (1-12)`
	`| | +————————jour du mois (1-31)`
	`| +————————heure (0-23)`
	`+————————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche et samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeur dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi.
	• **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures, mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3.

Option	Description
	Exemples : • `15 * * * *` Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours • `0 22 * * *` Exécuter à 22:00 tous les jours • `0 0 1 1,6 *` Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin • `30 8,12 * * 1-5` Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30 • `0 2 */2 * *` Exécuter un jour sur deux à 02:00
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste de tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.
Fuseau horaire	Fuseau horaire à utiliser pour la planification de l'action. Pour appliquer le fuseau horaire utilisé par l'appliance, sélectionnez **Serveur**. Si vous préférez le fuseau horaire du périphérique infogéré, choisissez **Agent**.
Exécuter à la prochaine connexion si hors ligne	Exécution de l'action à la prochaine connexion du périphérique infogéré à l'appliance s'il est hors ligne. Cette option est utile pour les ordinateurs portables et autres périphériques régulièrement hors ligne. Si cette option est désactivée et si le périphérique est hors ligne, l'action ne se reproduira qu'à la prochaine exécution planifiée.
Repousser l'exécution après la reconnexion	Permet de retarder la planification conformément au délai spécifié. Celui-ci s'exécute à partir de l'exécution planifiée de l'action du correctif.
Fin après	Temps imparti aux actions de correctif. Par exemple, si vous programmez l'exécution des correctifs pour 4h00, vous pouvez choisir d'arrêter les opérations à 7h00 afin d'éviter que la bande passante ne soit encombrée lorsque les utilisateurs commenceront à travailler. Pour cela, vous pouvez spécifier **180** dans le champ des minutes. Lorsque le temps imparti est écoulé, les tâches d'application des correctifs éventuellement en cours sont suspendues et l'état affecté à celles-ci dans les journaux de sécurité devient *Suspendue*. Ces tâches d'application des correctifs ne reprennent pas lors de la prochaine exécution et

Option	Description
	reprennent en fait du début à chaque application de correctifs planifiée.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

   La page *Résumé de la planification de la mise à jour des fonctionnalités Windows* **s'affiche, indiquant la planification nouvellement créée ou mise à jour. Pour plus d'informations sur cette page, voir Affichage de l'état des mises à jour des fonctionnalités Windows.**

   # Si vous ajoutez des périphériques répondant aux critères de l'étiquette dynamique, ces derniers sont inclus automatiquement dans la planification de mise à jour.

   # Lorsque les mises à jour sont téléchargées sur le périphérique de l'agent et prêtes pour le déploiement, l'icône de l'agent KACE est mise à jour dans la barre d'état système de Windows et dans le menu, indiquant que des actions sont disponibles pour l'agent. Pour installer les mises à jour, sur le périphérique de l'agent, dans la barre d'état système de Windows, cliquez sur l'agent KACE et choisissez **Déployer les correctifs préparés**. Pour en savoir plus sur les icônes de l'agent KACE, voir Gestion de l'agent KACE sur les périphériques Windows à l'aide de la barre d'état système Windows.

Affichage des planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows

Vous pouvez consulter un résumé des planifications de mises à jour des fonctionnalités Windows qui ont été créées sur l'appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez afficher les planifications de mise à jour des fonctionnalités Windows pour chaque organisation séparément.

1. Accédez à la page *Planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à jour des fonctionnalités Windows**.
2. Dans le panneau *Mises à jour de fonctionnalités Windows*, cliquez sur le lien **Détecter et déployer les mises à jour de fonctionnalités Windows** dans la section **Planification**.

   Les colonnes disponibles sur la page *Planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows* **sont identiques à celles de la page** *Planifications des correctifs***. Pour plus d'informations sur les champs figurant sur la page** *Planifications des correctifs***, voir Affichage de la liste des planifications d'exécution de correctifs.**

3. (Facultatif) Pour modifier la visibilité de la colonne, sélectionnez **Visibilité de la colonne** dans la liste déroulante *Options de la table* située au-dessus du tableau, à droite.

Vérification des détails de planification de mise à jour des fonctionnalités Windows

Lorsque vous configurez une planification de mise à jour des fonctionnalités Windows, cette page affiche des détails sur la configuration de la planification et son état.

1. Accédez à la page *Résumé de la planification de la mise à jour des fonctionnalités Windows* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance,

sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à jour des fonctionnalités Windows**.

c. Dans le panneau *Mises à jour de fonctionnalités Windows*, cliquez sur **Détecter et déployer les mises à jour de fonctionnalités Windows** dans la section **Abonnements**.

d. Cliquez sur le nom d'une planification de mise à jour des fonctionnalités Windows.

2. Passez en revue le contenu de la page *Configuration*.

Option	Description
Date de création	Date et heure de création de la planification.
Modifié	Date et heure de la dernière modification de la planification.
Dernière exécution	Date et heure de la dernière exécution de la planification.
Nom	Nom qui identifie le calendrier. Ce nom est affiché sur la page de liste *Planification des mises à jour des fonctionnalités Windows*.

Action	Action associée à la planification :
	• **Détecter** : recherche les mises à jour des fonctionnalités Windows compatibles.
	• **Détecter et préparer** : recherche les mises à jour des fonctionnalités Windows compatibles et télécharge les fichiers applicables sur l'appareil de l'agent pour un déploiement ultérieur.
	• **Détection, préparation et déploiement à la demande** : Détecte les mises à jour de fonctionnalités Windows installées ou manquantes sur les périphériques gérés, télécharge les fichiers applicables sur le périphérique de l'agent et fait en sorte que la barre d'état système Windows sur le périphérique de l'agent informe l'utilisateur que les mises à jour sont prêtes pour le déploiement. L'utilisateur peut alors lancer le processus de déploiement à sa convenance.
	  # Ces planifications sont uniquement disponibles pour les périphériques Windows avec les agents version 11.0 ou versions supérieures.
	  # L'option *Icône d'état de l'agent sur le périphérique* doit être activée dans les paramètres de communication de l'agent. Vous pouvez trouver ces paramètres sur la page *Détails de l'organisation*, sous *Paramètres de communication et de l'agent* (si un ou plusieurs composants d'organisation sont activés) ou sur la page *Paramètres de communication* (si vous ne disposez pas de composant d'organisation).

Option	Description
	Pour plus d'informations, voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux. • **Détecter et déployer :** recherche les mises à jour des fonctionnalités Windows compatibles, télécharge les fichiers applicables sur l'appareil de l'agent et déploie la mise à jour sur les appareils sélectionnés.
Description	Brève description de la planification de la mise à jour des fonctionnalités Windows.
Périphériques	Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour s'appliquer à tous les périphériques.
Mises à jour des fonctionnalités Windows	Le nom et la version de la mise à jour des fonctionnalités Windows.
Étiquette de périphérique	Une ou plusieurs étiquettes dynamiques associées aux périphériques pour lesquels la planification est exécutée. Pour plus d'informations, voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour s'appliquer aux périphériques sélectionnés.
Nom du périphérique	Un ou plusieurs périphériques sélectionnés pour lesquels la planification est exécutée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour s'appliquer aux périphériques sélectionnés.
Détecter l'étiquette	Une ou plusieurs étiquettes dynamiques associées aux mises à jour planifiées. Pour plus d'informations, voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour détecter les mises à jour sélectionnées.
Alertes	**Détecter et déployer les planifications uniquement**. Alertes présentées aux utilisateurs lors de l'exécution d'actions de mise à jour : • **OK** : permet de lancer immédiatement l'exécution. • **Annuler** : annule l'opération jusqu'à la prochaine exécution planifiée. • **Pause** : invite de nouveau l'utilisateur une fois la *durée de la pause* écoulée. **REMARQUE:** les alertes ne sont pas disponibles dans les planifications Détecter et Détecter et préparer.

Option	Description
Redémarrage	**Détecter et déployer les planifications uniquement**. Options de redémarrage du périphérique géré : • **Ne pas redémarrer** : le périphérique n'est pas redémarré même si un redémarrage est nécessaire pour la mise en œuvre de la mise à jour. Cette option n'est pas recommandée. En effet, si les redémarrages requis ne sont pas respectés lors du déploiement des mises à jour, les systèmes peuvent devenir instables. En outre, les mises à jour nécessitant un redémarrage ne sont marquées comme étant déployées qu'après le redémarrage. • **Demander à l'utilisateur** : l'utilisateur doit accepter le redémarrage du périphérique pour qu'il ait lieu. Si l'utilisateur met en pause le redémarrage ou l'annule, la mise à jour est interrompue jusqu'au redémarrage suivant. Si la durée de la pause est sélectionnée dans la boîte de dialogue de l'agent qui s'affiche sur le périphérique cible, l'invite de redémarrage est suspendue pendant l'intervalle de pause spécifié. • **Imposer le redémarrage** : un redémarrage a lieu dès qu'une mise à jour le nécessitant est déployée. Un redémarrage forcé ne peut pas être annulé. L'option Imposer le redémarrage convient tout spécialement aux ordinateurs de bureau et aux serveurs. Il peut être judicieux de ne pas forcer le redémarrage des ordinateurs portables. L'option Imposer le redémarrage fonctionne bien avec les serveurs, car ils n'ont généralement pas d'utilisateurs dédiés. Toutefois, il est important d'alerter ces derniers de la non-disponibilité des services en cas de mise à jour et de redémarrage des serveurs. Voir Pratiques d'excellence en matière d'application des correctifs.
Planification	La planification de mise à jour sélectionnée. Cliquez sur **Afficher la planification des tâches** pour afficher un planificateur de tâches détaillé. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, cliquez sur une tâche pour en vérifier les détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.
Exécuter à la prochaine connexion si hors ligne	Indique si la planification exécute l'action à la prochaine connexion du périphérique géré à l'appliance s'il est hors ligne.
Repousser l'exécution après la reconnexion	Si elle est configurée, cette option indique la durée pendant laquelle la planification est retardée. Cette durée commence à partir de l'exécution planifiée de l'action de mise à jour.
Fin après	Si elle est configurée, cette option indique la durée maximale pendant laquelle la planification peut

Option	Description
	s'exécuter. Lorsque cette limite de temps est atteinte, toutes les tâches de mise à jour en cours sont suspendues.

3. Dans la section *État de la planification*, vérifiez l'état global de la planification dans l'un des onglets suivants :

Onglet	Contenu
Par ordinateur	Périphériques sélectionnés pour la mise à jour. Chaque entrée affiche le nom du périphérique, son adresse IP, l'état de la mise à jour (voir Champs des pages Détails sur le calendrier d'exécution de correctifs), les résultats de la mise à jour et la date de fin de la mise à jour. Vous pouvez développer un nœud de périphérique pour afficher les mises à jour applicables. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, le numéro d'article associé de la base de connaissances, le nom de la mise à jour et l'état actuel (Installée, Non installée, Mise en attente et Échec de la détection, de la préparation ou du déploiement).
Par mise à jour des fonctionnalités	Mises à jour sélectionnées pour la détection, la préparation et le déploiement. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, le numéro d'article associé de la base de connaissances, le nom de la mise à jour, ainsi que le nombre de périphériques mis à jour, non mis à jour et ceux qui ont rencontré des échecs de détection ou de déploiement.
Installé(s)	Mises à jour installées correctement sur les périphériques. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, le numéro d'article associé de la base de connaissances et le nom de la mise à jour. Vous pouvez développer un nœud de mise à jour pour afficher les périphériques sur lesquels la mise à jour est installée.
Non installée	Mises à jour qui ne sont pas installées sur les périphériques. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, le numéro d'article associé de la base de connaissances et le nom de la mise à jour. Vous pouvez développer un nœud de mise à jour pour afficher les périphériques sur lesquels la mise à jour doit être installée.
Différées	Mises à jour dont l'installation est préparée. La préparation consiste à copier les fichiers de mise à jour sur le périphérique de l'agent en vue d'un déploiement ultérieur. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, le numéro d'article associé de la base de connaissances et le nom de la mise à jour. Vous pouvez développer un nœud de mise à jour pour afficher les périphériques sur lesquels la mise à jour doit être installée.

Onglet	Contenu
Détecter les échecs	Mises à jour incomplètes ayant entraîné un échec de détection. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, l'article associé de base de connaissances, le nom de la mise à jour et le code d'erreur associé (voir Codes d'erreur causés par l'application de correctifs et de scripts). Vous pouvez développer un nœud de mise à jour pour afficher les périphériques sur lesquels l'échec s'est produit.
Échecs de préparation	Mises à jour incomplètes ayant entraîné un échec de préparation. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, le numéro d'article associé de la base de connaissances, le nom de la mise à jour et le code d'erreur associé (voir Codes d'erreur causés par l'application de correctifs et de scripts). Vous pouvez développer un nœud de mise à jour pour afficher les périphériques sur lesquels l'échec s'est produit.
Échecs de déploiement	Mises à jour incomplètes ayant entraîné un échec de déploiement. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, l'article associé de base de connaissances, le nom de la mise à jour et le code d'erreur associé (voir Codes d'erreur causés par l'application de correctifs et de scripts). Vous pouvez développer un nœud de mise à jour pour afficher les périphériques sur lesquels l'échec s'est produit.

4. **Facultatif**. Après avoir examiné les détails de la planification, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :
   - Pour modifier la planification de mise à jour, cliquez sur **Modifier**. Pour plus d'informations, voir Configuration des planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows.
   - Pour exécuter la tâche de mise à jour, cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   - Pour créer une copie de la planification de mise à jour, cliquez sur **Dupliquer**.
   - Pour supprimer la planification de mise à jour, cliquez sur **Supprimer**.

Affichage des mises à jour des fonctionnalités Windows disponibles

Une fois que vous êtes abonné aux mises à jour des fonctionnalités Windows et que les mises à jour sont téléchargées, vous pouvez afficher les mises à jour disponibles.

Vous devez vous abonner à des versions de mises à jour des fonctionnalités Windows et sélectionner les paramètres de téléchargement pour afficher les mises à jour associées. Voir :

- Abonnement aux mises à jour des fonctionnalités Windows
- Sélection des paramètres de téléchargement des correctifs et des mises à jour des fonctionnalités

1. Accédez à la page *Mise à jour des fonctionnalités Windows* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance,

sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à jour des fonctionnalités Windows**.

c. Dans le panneau *Mises à jour de fonctionnalités Windows*, cliquez sur **Afficher les mises à jour de fonctionnalités Windows disponibles** dans la section **Catalogue**.

2. Recherchez les mises à jour des fonctionnalités Windows.

a. Entrez les critères de recherche dans la zone de recherche.

Par exemple `1909`**.**

b. Appuyez sur **Entrée**.

La page de listes est actualisée, affichant uniquement les mises à jour des fonctionnalités Windows dont la version est 1909.

Affichage de l'état des mises à jour des fonctionnalités Windows

Les détails des mises à jour des fonctionnalités Windows incluent les informations sur le fournisseur et l'état du déploiement.

1. Accédez à la page *Détails des mises à jour des fonctionnalités Windows* :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à jour des fonctionnalités Windows**.

c. Dans le panneau *Mises à jour de fonctionnalités Windows*, cliquez sur **Afficher les mises à jour de fonctionnalités Windows disponibles** dans la section **Catalogue**.

d. Cliquez sur le nom d'une mise à jour des fonctionnalités Windows.

La page *Détails des mises à jour des fonctionnalités Windows* **qui s'affiche présente des informations complètes sur la mise à jour des fonctionnalités Windows sélectionnée.**

Gestion des périphériques et des mises à jour Dell

L'appliance vous permet de gérer les mises à jour Dell des périphériques.

Ces mises à jour incluent :

- les logiciels et les micrologiciels des serveurs ;
- les logiciels et les micrologiciels des périphériques clients ;
- certaines applications fournies par Dell.

REMARQUE: les périphériques serveurs et clients désignent le matériel serveur et client Dell, et non leur système d'exploitation serveur ou client.

L'agent d'inventaire Dell Open Manage doit être installé sur tous les périphériques Dell devant être mis à jour, version client ou serveur, selon le cas. Par défaut, ce composant est inclus dans toutes les mises à jour Dell et il n'est pas nécessaire de

l'ajouter manuellement. Si le client d'inventaire Dell Open Manage ne se trouve pas sur un périphérique, il est installé lors du premier processus de déploiement.

> **REMARQUE:** les mises à jour matérielles Dell ne fonctionnent qu'avec l'agent KACE 11.1 ou une version supérieure. Les anciennes versions d'agent ne prennent pas en charge cette fonctionnalité.

Exécutez le rapport *Modèles Dell pris en charge* pour connaître les ordinateurs Dell prenant en charge les mises à jour des clients Dell. Voir Exécution de rapports d'organisation uniques et consolidés.

Différences entre l'application de correctifs et les mises à jour Dell

Les différences entre l'application de correctifs et les mises à jour Dell portent notamment sur le processus d'abonnement, les noms d'action et l'emplacement des processus de gestion.

Les différences entre l'application de correctifs et les mises à jour Dell sont les suivantes :

- L'agent d'inventaire Dell Open Manage doit être installé sur tous les périphériques Dell devant être mis à jour, version client ou serveur, selon le cas.
- Le processus d'abonnement Dell Update diffère du processus d'abonnement aux correctifs de l'appliance. Pour plus d'informations sur l'abonnement aux mises à jour Dell, voir Sélection des paramètres de téléchargement Dell Update.
- Les noms utilisés pour les actions de correctif suivantes diffèrent :

Action	Correctifs	Mises à jour Dell	Terme utilisé dans
Installez le correctif ou la mise à jour sur les périphériques que vous gérez.	Déploiement	Mise à jour	Gestion des périphériques et des mises à jour Dell

- La gestion et l'application des correctifs et des mises à jour Dell s'effectuent depuis différents endroits de la **Console d'administration** :

Action	Emplacement
Exécution des mises à jour Dell	**Sécurité** > **Mises à jour Dell**
Gestion des mises à jour Dell	Si le composant Organisation **n'est pas activé** sur votre appliance : **Console d'administration > Paramètres** > **Paramètres de téléchargement des mises à jour Dell** Si le composant Organisation **est activé** sur votre appliance, procédez comme suit : **Console d'administration système > Système** > **Paramètres** > **Paramètres de téléchargement des mises à jour Dell**
Exécution des programmations des correctifs	**Sécurité** > **Planifications**
Gestion de l'application des correctifs	**Sécurité** > **Abonnements**

Sélection des paramètres de téléchargement Dell Update

Vous devez configurer et planifier des mises à jour de catalogues avant de créer des planifications de mises à jour des périphériques.

Les packages de mise à jour Dell sont disponibles dans les **catalogues** ; un catalogue concerne les serveurs et un autre les postes de travail.

1. Accédez à la page *Paramètres de téléchargement de Dell Update* :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, cliquez sur** *Sécurité***, puis sur** *Mises à jour Dell***.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Paramètres de téléchargement de Dell Update**.

   L'état actuel du catalogue Dell s'affiche.
3. Dans l'onglet *Configurer les téléchargements de fichiers*, sélectionnez les options suivantes.

Option	Description
Désactivé	Cette option permet d'empêcher le téléchargement des packages Dell Update. Elle comprend les programmes d'installation requis pour l'installation des mises à jour.
Tous les fichiers	Cette option permet de conserver le cache complet des packages auxquels vous êtes abonné sur votre appliance. Cette option permet de télécharger tous les packages de déploiement sans vérifier s'ils sont ou non nécessaires au sein de votre environnement.
Fichiers détectés manquants	Cette option permet de configurer l'appliance de façon à déterminer quels packages doivent être téléchargés selon les résultats de la détection. Si une signature de détection Dell Update est détectée avec la mention Non installé sur un périphérique géré, le package est téléchargé. Aucun package n'est téléchargé si les résultats ne font état de la mention Non installé pour aucun des périphériques gérés.
Supprimer les fichiers inutilisés après __ jour(s)	Vous pouvez supprimer les packages Dell Update qui n'ont pas été déployés au cours d'un nombre de jours spécifié. Les mises à jour Dell marquées comme étant *inactives* ou *désactivées* sont automatiquement supprimées au cours du processus de téléchargement.

4. Dans l'onglet *Actions*, sélectionnez les options suivantes :

Option	Description
Mise à jour **Description** **Actions**	Pour chaque type de mises à jour (*Signature* ou *Fichiers de mises à jour des fonctionnalités*), cette option fournit une description et un accès aux actions disponibles : • **Rechercher les mises à jour** : Cliquez pour télécharger les fichiers de signatures Dell Update. • **Supprimer** : Cliquez sur ce bouton pour supprimer immédiatement toutes les mises à jour Dell de l'appliance. Cette option peut s'avérer utile si vous n'avez plus besoin des mises à jour et que vous souhaitez récupérer rapidement l'espace disque qu'elles occupent. • **Exécuter maintenant** : Cliquez sur ce bouton pour télécharger immédiatement les mises à jour Dell auxquelles vous êtes abonné, quelle que soit la planification d'abonnement.

5. Dans la section *Planification*, sélectionnez des options de planification pour les signatures Dell Update. Les signatures de fichiers incluent les bulletins de sécurité ainsi que d'autres fichiers de définition des mises à jour Dell téléchargées depuis Quest.

Option	Description
Téléchargement de la signature	Sélectionnez **Aucun** pour empêcher le téléchargement des signatures Dell Update.
Chaque jour à l'heure fixée	Choisissez **jour** si vous souhaitez que les signatures de détection Dell Update soient téléchargées quotidiennement ou précisez un jour de la semaine si vous préférez un téléchargement hebdomadaire. Sélectionnez l'heure de début du téléchargement. Celle-ci est affichée au format 24 heures (0 pour minuit, 1 pour 1 heure du matin et 23 pour 23 heures). **REMARQUE:** la chronologie des actions est essentielle lors de la configuration des téléchargements Dell Update. Le journal d'activité de l'appliance est créé à 1h30 et les tâches de maintenance sont effectuées entre 1h00 et 1h30. Quest vous conseille de planifier les téléchargements Dell Update après la génération du journal et les tâches de maintenance, soit vers 3 h 00.
Le n de tous les mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Sélectionnez la date à laquelle vous voulez télécharger, chaque mois, les signatures de détection Dell Update.

6. Sélectionnez les options de planification pour les mises à jour Dell.

Option	Description
Après le téléchargement des signatures	Cette option permet de télécharger les packages après les signatures. Cette option n'est pas

Option	Description
	disponible si l'option **Désactivé** est désélectionnée dans la section *Configurer les téléchargements de fichiers*.
Toutes les __ minutes	Précisez la fréquence de téléchargement des packages. Cette option n'est disponible que si l'option *Fichiers détectés manquants* est cochée dans la section *Configurer les téléchargements de fichiers*.
Indisponibilité du téléchargement : Début __ Fin __	Indiquez une période de temps durant laquelle les fichiers ne pourront pas être téléchargés. Par exemple, définissez une heure d'arrêt à l'aube pour éviter que le processus n'accapare la bande passante pendant les heures de travail habituelles. Si vous sélectionnez cette option, l'appliance arrête le téléchargement des fichiers à l'heure définie. Elle ne redémarre le téléchargement des correctifs qu'à l'heure spécifiée pour le téléchargement suivant. Le processus reprend là où il avait été interrompu. Les téléchargements incomplets peuvent ne pas figurer sur la page du *Catalogue Dell Update*.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configuration des planifications Dell Update

L'appliance identifie et installe automatiquement les mises à jour des firmwares et des pilotes requises pour vos clients et serveurs Dell selon la planification que vous avez définie. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous définissez les planifications des mises à jour Dell pour chacune des organisations.

Envisagez de créer des étiquettes pour regrouper les mises à jour et les périphériques Dell. Vous pouvez ensuite utiliser ces étiquettes lorsque vous créez des planifications de mises à jour Dell. Ainsi, il est possible de créer une étiquette qui rassemble les mises à jour par gamme d'applications (pilotes ou micrologiciels, etc.). Vous pouvez également regrouper tous les serveurs Dell équipés du système d'exploitation Microsoft Windows 7 sous une même étiquette et lancer une planification Dell Update pour procéder à leur mise à jour. Pour plus d'informations sur la création d'étiquettes pour les mises à jour et les périphériques, voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs.

1. Accédez à la page *Mises à jour Dell* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à jour Dell**.
2. **Facultatif** : examinez les mises à jour disponibles et désactivez celles que vous ne souhaitez pas installer.

   Les mises à jour sont disponibles seulement si les paramètres de l'appliance sont configurés pour télécharger les mises à jour du catalogue Dell.

   Examiner et désactiver les mises à jour :

   a. Dans le panneau *Mises à jour Dell*, cliquez sur **Afficher les mises à jour disponibles** dans la section **Catalogue**.
   b. Cochez la case accolée à une mise à jour.

c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Remplacer l'état en** > **Inactif(ves)**.

3. Planifiez l'inventaire et les mises à jour.

Cette opération est similaire à la création de calendrier d'exécution de correctifs dans la section *Gestion des correctifs*. **Vous pouvez collecter les données d'inventaire indépendamment ou dans le cadre d'une planification d'inventaire ou de mise à jour, qui installe également les mises à jour. En principe, l'inventaire est réalisé automatiquement dans le cadre d'une planification de mise à jour.**

Planifier l'inventaire et les mises à jour :

a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à jour Dell**.

b. Dans le panneau *Mises à jour Dell*, dans la section **Planifications**, cliquez sur **Détecter les mises à jour manquantes** .

c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

d. Sur la page *Planifications Dell Update*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Pour créer une nouvelle planification Dell Update à l'aide de l'assistant *Détails de la planification*, cliquez sur **Choisir une action** > **Nouveau (Assistant)**.

Pour créer une nouvelle planification Dell Update à l'aide de la page *Détails de la planification*, cliquez sur **Choisir une action** > **Nouveau (Classique)**.

Pour modifier une planification existante, cliquez sur le nom de la planification dans la liste, puis, sur la page *Résumé de la planification Dell Update* qui s'affiche, cliquez sur **Modifier**.

La page ou l'assistant *Détails de la planification* **s'affiche, selon la sélection. Les options suivantes sont disponibles dans chaque sélection. Vous pouvez basculer entre la page et l'assistant en cliquant sur Affichage classique ou Affichage assistant dans le coin supérieur droit, selon le cas.**

e. Configurez les informations générales sur la planification :

Option	Description
Nom	Nom qui identifie le calendrier. Ce nom est affiché sur la page de liste *Planifications Dell Update*.
Description	Brève description de la planification Dell Update.

f. Sélectionnez l'une des actions suivantes.

Ces actions sont identiques aux actions de planification de correctifs. Voir Configuration des planifications d'exécution de correctifs.

Action	Description
Détecter	cette option permet de rechercher les mises à jour Dell compatibles.
Détecter et déployer	Cette option permet de rechercher les mises à jour Dell compatibles, de télécharger les fichiers applicables sur le périphérique de l'agent et de déployer la mise à jour sur les périphériques sélectionnés.
Pendant le déploiement	cette option permet de déployer tous les correctifs sur les périphériques sélectionnés.

REMARQUE: les actions de déploiement Dell Update nécessitent un redémarrage des périphériques gérés applicables.

g. Sélectionnez les périphériques cibles à l'aide des options suivantes.

Ces options sont identiques à celles qui s'affichent dans les actions de planification de correctifs. Voir Configuration des planifications d'exécution de correctifs.

Nous vous recommandons de différencier les planifications pour les ordinateurs portables, les stations de travail et les serveurs, dans la mesure où les habitudes d'usage de ces trois types de périphériques varient considérablement.

Action	Description
Tous les périphériques	Pour appliquer cette planification à tous les périphériques gérés, sélectionnez cette option. Désélectionnez la case pour limiter l'action de mise à jour à des étiquettes ou périphériques spécifiques.
Étiquettes de périphérique	Cette option permet de restreindre l'action aux mises à jour Dell à l'aide des étiquettes que vous sélectionnez ici. Il s'agit de l'option la plus fréquemment utilisée. 1. Cliquez sur **Gérer les étiquettes associées**. 2. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner les étiquettes* qui s'affiche, faites glisser une ou plusieurs étiquettes (selon le cas) vers la zone *Limiter l'exécution à*, puis cliquez sur **OK**. Pour utiliser cette option, vous devez déjà disposer d'étiquettes dynamiques pour les mises à jour de fonctionnalités. Voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs.
Périphériques	Exécutez les mises à jour Dell sur les périphériques que vous sélectionnez. Seuls les périphériques Dell compatibles s'affichent dans la liste. • Pour rechercher des périphériques, commencez à renseigner le champ. • Pour supprimer tous les périphériques spécifiés et recommencer, cliquez sur **Supprimer tout**. • Les utilisateurs étendus peuvent voir uniquement les périphériques qui sont associés à leur rôle, lorsqu'une étiquette est attribuée au rôle. Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.
Systèmes d'exploitation	Sélectionnez les systèmes d'exploitation des périphériques à mettre à jour. Tous les systèmes d'exploitation sont sélectionnés par défaut. Lorsque cette option est configurée, la planification s'applique uniquement aux périphériques dotés des systèmes d'exploitation sélectionnés. 1. Cliquez sur **Gérer les systèmes d'exploitation**. 2. Dans la boîte de dialogue **Systèmes d'exploitation** qui s'affiche, sélectionnez les versions de système d'exploitation dans l'arborescence, selon le cas. Une option permet de sélectionner les versions de système d'exploitation par famille, produit,

Action	Description
	architecture, ID de version ou version d'édition. Vous pouvez choisir une version d'édition spécifique ou un nœud parent, selon le cas. La sélection d'un nœud parent dans l'arborescence sélectionne automatiquement les nœuds enfants associés. Ce comportement vous permet de sélectionner toutes les futures versions de systèmes d'exploitation, à mesure que des périphériques sont ajoutés ou mis à niveau dans votre environnement géré. Par exemple, pour sélectionner toutes les versions de build actuelles et futures de l'architecture Windows 10 x64, sous **Windows** > **Windows 10**, sélectionnez **x64**.

h. Définissez une boîte de dialogue d'alerte pour offrir aux utilisateurs la possibilité de retarder ou d'annuler l'action :

Option	Description
Options	1. Silencieux - aucune alerte n'est affichée. 2. OK - la planification s'exécute immédiatement. 3. Annuler - la planification est annulée jusqu'à sa prochaine exécution planifiée. 4. Pause - invite de nouveau l'utilisateur une fois la durée de la pause écoulée.

i. Définissez une boîte de dialogue d'invite de redémarrage pour offrir aux utilisateurs la possibilité de retarder ou de répéter le redémarrage.

Option	Description
Options	1. Demander à l'utilisateur - l'utilisateur doit accepter le redémarrage de l'appareil pour que celui-ci ait lieu. 2. Pas de redémarrage - l'appareil n'est pas redémarré même si un redémarrage est nécessaire pour la mise en œuvre du correctif. 3. Forcer le redémarrage - un redémarrage a lieu dès qu'un correctif le nécessitant est déployé. 4. Redémarrer automatiquement si personne n'est connecté - redémarre automatiquement l'appareil géré si aucun utilisateur n'est connecté

j. Dans l'onglet *Planification*, spécifiez les options applicables à la planification.

Ces options sont identiques à celles qui s'affichent dans les actions de planification de correctifs. Voir Configuration des planifications d'exécution de correctifs.

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise. Cette option est utile pour appliquer manuellement des correctifs à des serveurs ou effectuer des actions de correctif

Option	Description
	que vous ne voulez pas exécuter en fonction d'un calendrier.
Toutes les _ heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécuter le **n**e jour de chaque mois, (par exemple, le premier ou le deuxième) jour de chaque mois, ou un mois particulier, à l'heure indiquée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————————mois (1-12)`
	`| | +————————jour du mois (1-31)`
	`| +————————heure (0-23)`
	`+————————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche et samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeur dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi.
	• **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures, mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3.

Option	Description
	Exemples : • `15 * * * *` Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours • `0 22 * * *` Exécuter à 22:00 tous les jours • `0 0 1 1,6 *` Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin • `30 8,12 * * 1-5` Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30 • `0 2 */2 * *` Exécuter un jour sur deux à 02:00
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste de tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.
Fuseau horaire	Fuseau horaire à utiliser pour la planification de l'action. Pour appliquer le fuseau horaire utilisé par l'appliance, sélectionnez **Serveur**. Si vous préférez le fuseau horaire du périphérique infogéré, choisissez **Agent**.
Exécuter à la prochaine connexion si hors ligne	Exécution de l'action à la prochaine connexion du périphérique infogéré à l'appliance s'il est hors ligne. Cette option est utile pour les ordinateurs portables et autres périphériques régulièrement hors ligne. Si cette option est désactivée et si le périphérique est hors ligne, l'action ne se reproduira qu'à la prochaine exécution planifiée.
Repousser l'exécution après la reconnexion	Permet de retarder la planification conformément au délai spécifié. Celui-ci s'exécute à partir de l'exécution planifiée de l'action du correctif.
Fin après	Temps imparti aux actions de correctif. Par exemple, si vous programmez l'exécution des correctifs pour 4h00, vous pouvez choisir d'arrêter les opérations à 7h00 afin d'éviter que la bande passante ne soit encombrée lorsque les utilisateurs commenceront à travailler. Pour cela, vous pouvez spécifier **180** dans le champ des minutes. Lorsque le temps imparti est écoulé, les tâches d'application des correctifs éventuellement en cours sont suspendues et l'état affecté à celles-ci dans les journaux de sécurité devient *Suspendue*. Ces tâches d'application des correctifs ne reprennent pas lors de la prochaine exécution et reprennent en fait du début à chaque application de correctifs planifiée.

REMARQUE: le fuseau horaire « Agent » est disponible uniquement si un périphérique Dell figure dans l'inventaire pour extraire le formulaire d'informations sur le fuseau horaire.

k. Cliquez sur **Enregistrer**.

La programmation apparaît dans la page *Planifications des mises à jour Dell***. Par défaut, la programmation est désactivée.**

Tip: **CONSEIL:** avant d'activer une programmation, testez-la sur un petit échantillon de périphériques pour vérifier que tout fonctionne comme prévu.

l. Pour activer la planification, cochez la case en regard d'une planification, puis sélectionnez **Choisir une action** > **Activer**.

L'inventaire et la mise à jour s'exécutent en fonction de la programmation établie.

Affichage des planifications Dell Update

Vous pouvez consulter un résumé des planifications Dell Update qui ont été créées sur l'appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous affichez les planifications Dell Update séparément pour chacune des organisations.

1. Accédez à la page *Planifications Dell Update* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à jour Dell**.
2. Dans le panneau *Mises à jour Dell*, cliquez sur **Détecter les mises à jour manquantes** ou sur **Déployer les mises à jour disponibles** dans la section **Planification**

   Les colonnes disponibles sur la page *Planifications des mises à jour Dell Update* **sont identiques à celles de la page** *Programmations de correctifs***. Pour plus d'informations sur les champs figurant sur la page** *Planifications des correctifs***, voir Affichage de la liste des planifications d'exécution de correctifs.**
3. (Facultatif) Pour modifier la visibilité de la colonne, sélectionnez **Visibilité de la colonne** dans la liste déroulante *Options de la table* située au-dessus du tableau, à droite.

Vérification des détails des planifications Dell Update

Lorsque vous configurez une planification Dell Update, cette page affiche des détails sur la configuration de la planification et son état.

1. Accédez à la page *Résumé de la planification de mise à jour* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à jour Dell**.
   c. Dans le panneau *Mises à jour Dell*, dans la section **Planifications**, cliquez sur **Détecter les mises à jour manquantes** .
   d. Cliquez sur le nom d'une planification.
2. Passez en revue le contenu de la page *Configuration*.

Option	Description
Date de création	Date et heure de création de la planification.
Modifié	Date et heure de la dernière modification de la planification.
Dernière exécution	Date et heure de la dernière exécution de la planification.
Nom	Nom qui identifie le calendrier. Ce nom est affiché sur la page de liste *Planifications Dell Update*.
Action	Action associée à la planification : • **Détecter** : cette option permet de rechercher les mises à jour Dell compatibles. • **Détecter et déployer** : cette option permet de rechercher les mises à jour Dell compatibles et de télécharger les fichiers applicables sur le périphérique de l'agent pour un déploiement ultérieur. • **Déployer** : cette option permet de déployer tous les correctifs sur les périphériques sélectionnés.
Description	Brève description de la planification Dell Update.
Périphériques	Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour s'appliquer à tous les périphériques.
Étiquette de périphérique	Une ou plusieurs étiquettes dynamiques associées aux périphériques pour lesquels la planification est exécutée. Pour plus d'informations, voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour s'appliquer aux périphériques sélectionnés.
Nom du périphérique	Un ou plusieurs périphériques sélectionnés pour lesquels la planification est exécutée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour s'appliquer aux périphériques sélectionnés.
Détecter l'étiquette	Une ou plusieurs étiquettes dynamiques associées aux mises à jour planifiées. Pour plus d'informations, voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour détecter les mises à jour sélectionnées.

Option	Description
Alertes	**Détecter et déployer les planifications uniquement**. Alertes présentées aux utilisateurs lors de l'exécution d'actions de mise à jour : • **OK** : permet de lancer immédiatement l'exécution. • **Annuler** : annule l'opération jusqu'à la prochaine exécution planifiée. • **Pause** : invite de nouveau l'utilisateur une fois la *durée de la pause* écoulée.
Redémarrage	**Détecter et déployer les planifications uniquement**. Options de redémarrage du périphérique géré : • **Ne pas redémarrer** : le périphérique n'est pas redémarré même si un redémarrage est nécessaire pour la mise en œuvre de la mise à jour. Cette option n'est pas recommandée. En effet, si les redémarrages requis ne sont pas respectés lors du déploiement des mises à jour, les systèmes peuvent devenir instables. En outre, les mises à jour nécessitant un redémarrage ne sont marquées comme étant déployées qu'après le redémarrage. • **Demander à l'utilisateur** : l'utilisateur doit accepter le redémarrage du périphérique pour qu'il ait lieu. Si l'utilisateur met en pause le redémarrage ou l'annule, la mise à jour est interrompue jusqu'au redémarrage suivant. Si la durée de la pause est sélectionnée dans la boîte de dialogue de l'agent qui s'affiche sur le périphérique cible, l'invite de redémarrage est suspendue pendant l'intervalle de pause spécifié. • **Imposer le redémarrage** : un redémarrage a lieu dès qu'une mise à jour le nécessitant est déployée. Un redémarrage forcé ne peut pas être annulé. L'option Imposer le redémarrage convient tout spécialement aux ordinateurs de bureau et aux serveurs. Il peut être judicieux de ne pas forcer le redémarrage des ordinateurs portables. L'option Imposer le redémarrage fonctionne bien avec les serveurs, car ils n'ont généralement pas d'utilisateurs dédiés. Toutefois, il est important d'alerter ces derniers de la non-disponibilité des services en cas de mise à jour et de redémarrage des serveurs. Voir Pratiques d'excellence en matière d'application des correctifs.
Planification	La planification de mise à jour sélectionnée. Cliquez sur **Afficher la planification des tâches** pour afficher un planificateur de tâches détaillé. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, cliquez sur une tâche pour en vérifier les détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

Option	Description
Exécuter à la prochaine connexion si hors ligne	Indique si la planification exécute l'action à la prochaine connexion du périphérique géré à l'appliance s'il est hors ligne.
Fuseau horaire	Si cette option est configurée, elle spécifie le fuseau horaire à utiliser lors de la planification d'une action associée. Lorsqu'elle est définie sur Serveur, la planification utilise le fuseau horaire de l'appliance. Si elle est définie sur Agent, elle utilise le fuseau horaire du périphérique géré.
Repousser l'exécution après la reconnexion	Si elle est configurée, cette option indique la durée pendant laquelle la planification est retardée. Cette durée commence à partir de l'exécution planifiée de l'action de mise à jour.
Fin après	Si elle est configurée, cette option indique la durée maximale pendant laquelle la planification peut s'exécuter. Lorsque cette limite de temps est atteinte, toutes les tâches de mise à jour en cours sont suspendues.

3. Dans la section *État de la planification*, vérifiez l'état global de la planification dans l'un des onglets suivants :

Onglet	Contenu
Par ordinateur	Périphériques sélectionnés pour la mise à jour. Chaque entrée affiche le nom du périphérique, son adresse IP, l'état de la mise à jour (voir Champs des pages Détails sur le calendrier d'exécution de correctifs), les résultats de la mise à jour et la date de fin de la mise à jour. Vous pouvez développer un nœud de périphérique pour afficher les mises à jour applicables. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, le numéro d'article associé de la base de connaissances, le nom de la mise à jour, l'état actuel (Installé, Non installé ou Échec du déploiement) et la date à laquelle la mise à jour est détectée.
Par mise à jour	Mises à jour sélectionnées pour la détection et le déploiement. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, le numéro d'article associé de la base de connaissances, le nom de la mise à jour, ainsi que le nombre de périphériques mis à jour, non mis à jour et ceux qui ont rencontré des échecs de détection ou de déploiement.
Installé(s)	Mises à jour installées correctement sur les périphériques. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, le numéro d'article associé de la base de connaissances et le nom de la mise à jour. Vous pouvez développer un nœud de mise à jour pour afficher les périphériques sur lesquels la mise à jour est installée.

Onglet	Contenu
Non installée	Mises à jour qui ne sont pas installées sur les périphériques. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, le numéro d'article associé de la base de connaissances et le nom de la mise à jour. Vous pouvez développer un nœud de mise à jour pour afficher les périphériques sur lesquels la mise à jour doit être installée.
Détecter les échecs	Mises à jour incomplètes ayant entraîné un échec de détection. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, l'article associé de base de connaissances, le nom de la mise à jour et le code d'erreur associé (voir Codes d'erreur causés par l'application de correctifs et de scripts). Vous pouvez développer un nœud de mise à jour pour afficher les périphériques sur lesquels l'échec s'est produit.
Échecs de déploiement	Mises à jour incomplètes ayant entraîné un échec de déploiement. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, l'article associé de base de connaissances, le nom de la mise à jour et le code d'erreur associé (voir Codes d'erreur causés par l'application de correctifs et de scripts). Vous pouvez développer un nœud de mise à jour pour afficher les périphériques sur lesquels l'échec s'est produit.

4. **Facultatif**. Après avoir examiné les détails de la planification, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :
   - Pour modifier la planification de mise à jour, cliquez sur **Modifier**. Pour plus d'informations, voir Configuration des planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows.
   - Pour exécuter la tâche de mise à jour, cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   - Pour créer une copie de la planification de mise à jour, cliquez sur **Dupliquer**.
   - Pour supprimer la planification de mise à jour, cliquez sur **Supprimer**.

Affichage des mises à jour Dell disponibles

Vous pouvez vérifier la liste des mises à jour Dell dans le catalogue Dell Update.

Vous devez sélectionner les paramètres de téléchargement de Dell Update pour afficher les mises à jour associées. Voir Sélection des paramètres de téléchargement Dell Update. Lorsque tous les fichiers de signature Dell Update sont téléchargés, le catalogue Dell Update répertorie les mises à jour associées.

REMARQUE: la colonne *Gravité* de cette page utilise les normes de sécurité Microsoft qui ne correspondent pas aux niveaux de gravité Dell :

Niveau de gravité affiché	Niveau de gravité Dell correspondant
Modérée	Facultatif
Importante	Recommandé

Niveau de gravité affiché	Niveau de gravité Dell correspondant
Critique	Urgent

1. Accédez à la page de liste *Catalogue Dell Update* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à jour Dell**.
   c. Dans le panneau *Mises à jour Dell*, cliquez sur **Afficher les mises à jour disponibles** dans la section **Catalogue**.
2. Recherchez les mises à jour Dell.
   a. Entrez les critères de recherche dans la zone de recherche.

      Par exemple `2021`.

   b. Appuyez sur **Entrée**.

      La page de liste est actualisée, affichant uniquement les mises à jour Dell dont la version est 2021.

Affichage de l'état de Dell Update

Les détails de Dell Update incluent des informations sur le fournisseur et l'état du déploiement.

1. Accédez à la page *Catalogue Dell Update* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à jour Dell**.
   c. Dans le panneau *Mises à jour Dell*, cliquez sur **Afficher les mises à jour disponibles** dans la section **Catalogue**.
   d. Cliquez sur le nom d'une mise à jour DELL.

      La page *Détails de Dell Update* **s'affiche, fournissant des informations complètes sur la mise à jour sélectionnée.**

Gestion des mises à niveau de package Linux

Les mises à niveau de package Linux améliorent les performances globales de vos périphériques Linux gérés et les protègent contre les failles de sécurité potentielles.

L'appliance vous permet d'automatiser le processus d'installation et de gestion des mises à niveau de package Linux. Elle utilise des référentiels de packages Linux individuels et part du principe que vos périphériques Linux gérés pointent vers le référentiel approprié.

En outre, le serveur ne détecte que les packages qui incluent des mises à jour de sécurité, qui sont identifiés comme tels dans chaque référentiel Linux. Elle ne tente pas de détecter ou de mettre à niveau tous les packages, ni de mettre à niveau l'ensemble du système d'exploitation vers la dernière version sur les périphériques gérés.

REMARQUE: Raspbian Linux ne fait pas de distinction entre les mises à jour régulières et les mises à jour de sécurité. La détection et la mise à niveau des packages pour un périphérique Raspbian géré entraîne l'installation de tous les packages mis à jour sur ce périphérique.

REMARQUE: le terme *mise à jour* dans KACE Systems Management Appliance suppose que les conditions suivantes s'appliquent : si de nouvelles versions des packages sont disponibles dans les référentiels de la distribution, l'appliance utilise les commandes système standard pour s'assurer que le système installe la version la plus récente possible. Ce terme n'est en aucun cas un synonyme du terme *update* (ou *upgrade*) utilisé dans les commandes système sous-jacentes.

Affichage des planifications de mise à niveau des packages Linux

Vous pouvez consulter un résumé des planifications de mise à niveau des packages Linux qui ont été créées sur l'appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez afficher ces planifications pour chaque organisation séparément.

1. Accédez à la page *Planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à niveau des packages Linux**.
2. Dans le panneau *Mises à niveau des packages Linux*, cliquez sur **Détecter les mises à niveau des packages manquants** dans la section **Planifications**.

   Les colonnes disponibles sur la page *Planifications des mises à niveau des packages Linux* **sont identiques à celles de la page** *Programmations de correctifs***. Pour plus d'informations sur les champs figurant sur la page** *Planifications des correctifs***, voir Affichage de la liste des planifications d'exécution de correctifs.**

3. (Facultatif) Pour modifier la visibilité de la colonne, sélectionnez **Visibilité de la colonne** dans la liste déroulante *Options de la table* située au-dessus du tableau, à droite.

Configuration des planifications de mise à niveau des packages Linux

Vous pouvez créer et configurer des planifications de mise à niveau des packages Linux et en définir l'heure d'exécution.

1. Démarrez l'assistant de mise à niveau de package Linux :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à niveau des packages Linux**.
   c. Dans le panneau *Gestion des mises à niveau des packages Linux*, cliquez sur **Détecter les mises à niveau des packages manquants** dans la section **Planifications**.

d. Sur la page *Planifications de mise à niveau de package Linux*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Pour créer une nouvelle planification de mise à niveau de package Linux, cliquez sur **Choisir une action** > **Nouveau**.

Pour modifier une planification existante, cliquez sur son nom dans la liste, puis sur la page *Résumé de la mise à niveau de package Linux* qui s'affiche, cliquez sur **Modifier**.

La page *Détails sur la planification* **s'affiche.**

2. Dans l'assistant *Détails de la planification*, sur la page *Informations générales*, configurez les informations générales sur la planification :

Option	Description
Nom	Nom qui identifie le calendrier. Ce nom est affiché sur la page de liste *Planification de mise à niveau de package Linux*.
Description	Brève description de planification de mise à niveau de package Linux.

3. Dans l'onglet *Action*, procédez comme suit :

   a. Sous *Action*, sélectionnez l'une des options suivantes.

   Les résultats de l'action sélectionnée dépendent de l'association de vos périphériques Linux gérés à leur référentiel de packages applicable. Pour sélectionner tous les périphériques applicables, assurez-vous que chacun de vos périphériques gérés utilise le référentiel de packages approprié.

   REMARQUE: l'appliance recherche uniquement les packages qui incluent des mises à jour de sécurité, qui sont identifiés comme tels dans chaque référentiel Linux, à l'exception de Linux Raspbian. Elle ne tente pas de détecter ou de mettre à niveau tous les packages, ni de mettre à niveau l'ensemble du système d'exploitation vers la dernière version sur les périphériques gérés. Toutefois, le référentiel Raspbian Linux ne fait pas de distinction entre les mises à jour régulières et les mises à jour de sécurité. La détection et la mise à niveau des packages pour les appareils Raspbian gérés entraîne l'installation de tous les packages mis à jour sur ces appareils.

Action	Description
Détecter tout	Cette option permet de rechercher toutes les mises à niveau de package Linux incluant des mises à jour de sécurité.
Détecter et mettre à niveau tout	Cette option permet de rechercher toutes les mises à niveau de package Linux incluant des mises à jour de sécurité, de télécharger les fichiers applicables et de déployer la mise à niveau sur les périphériques sélectionnés.

   b. Sous *Détecter tout*, sélectionnez la durée de l'action de détection.

   c. **Actions Détecter et mettre à niveau tout uniquement.** Sous *Tout mettre à niveau*, sélectionnez la durée de l'action de mise à niveau.

4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'onglet *Appareils*, spécifiez les appareils que vous souhaitez associer à cette planification.

Ces options sont identiques à celles qui s'affichent dans les actions de planification de correctifs. Pour obtenir des instructions, voir Configuration des planifications d'exécution de correctifs.

Action	Description
Tous les périphériques	Pour appliquer cette planification à tous les périphériques gérés, sélectionnez cette option. Désélectionnez la case pour limiter l'application de correctif à des étiquettes ou périphériques spécifiques.
Étiquettes de périphérique	Cette option permet de restreindre l'action aux mises à jour de fonctionnalités à l'aide des étiquettes associées que vous sélectionnez. Il s'agit de l'option la plus fréquemment utilisée. 1. Cliquez sur **Gérer les étiquettes associées**. 2. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner les étiquettes* qui s'affiche, faites glisser une ou plusieurs étiquettes (selon le cas) vers la zone *Limiter l'exécution à*, puis cliquez sur **OK**. Pour utiliser cette option, vous devez déjà disposer d'étiquettes dynamiques pour les mises à jour de fonctionnalités. Voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs.
Périphériques	Exécutez des actions d'application de correctif sur les périphériques sélectionnés. La liste qui s'affiche indique uniquement les périphériques Linux applicables. • Pour rechercher des périphériques, commencez à renseigner le champ. • Pour supprimer tous les périphériques spécifiés et recommencer, cliquez sur **Supprimer tout**. • Les utilisateurs étendus peuvent voir uniquement les périphériques qui sont associés à leur rôle, lorsqu'une étiquette est attribuée au rôle. Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.
Systèmes d'exploitation	Sélectionnez les systèmes d'exploitation des périphériques sur lesquels vous souhaitez effectuer la mise à niveau. Seuls les systèmes d'exploitation Linux applicables s'affichent dans la boîte de dialogue. Tous les systèmes d'exploitation sont sélectionnés par défaut. Lorsque cette option est configurée, la planification s'applique uniquement aux périphériques dotés des systèmes d'exploitation sélectionnés. 1. Cliquez sur **Gérer les systèmes d'exploitation**. 2. Dans la boîte de dialogue **Systèmes d'exploitation** qui s'affiche, sélectionnez les versions de système d'exploitation dans l'arborescence, selon le cas. Une option permet de sélectionner les versions de système d'exploitation par famille, produit, architecture, ID de version ou version d'édition. Vous pouvez choisir une version d'édition

Action	Description
	spécifique ou un nœud parent, selon le cas. La sélection d'un nœud parent dans l'arborescence sélectionne automatiquement les nœuds enfants associés. Ce comportement vous permet de sélectionner toutes les futures versions de systèmes d'exploitation, à mesure que des périphériques sont ajoutés ou mis à niveau dans votre environnement géré. Par exemple, pour sélectionner toutes les versions de build actuelles et futures de l'architecture Linux Ubuntu x86_64, sous **Linux** > **Ubuntu**, sélectionnez **x64**.

6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Dans l'onglet *Planification*, spécifiez les options applicables à la planification.

Ces options sont identiques à celles qui s'affichent dans les actions de planification de correctifs. Pour obtenir des instructions, voir Configuration des planifications d'exécution de correctifs.

Action	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise. Cette option est utile pour appliquer manuellement des correctifs à des serveurs ou effectuer des actions de correctif que vous ne voulez pas exécuter en fonction d'un calendrier.
Toutes les _ heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécuter le **n**e jour de chaque mois, (par exemple, le premier ou le deuxième) jour de chaque mois, ou un mois particulier, à l'heure indiquée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un

Action	Description
	champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures. • **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche et samedi. • **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeur dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi. • **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures, mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3. Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste de tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.
Exécuter à la prochaine connexion si hors ligne	Exécution de l'action à la prochaine connexion du périphérique infogéré à l'appliance s'il est hors ligne. Cette option est utile pour les périphériques régulièrement hors ligne. Si cette option est désactivée et si le périphérique est hors ligne, l'action ne se reproduira qu'à la prochaine exécution planifiée.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

   La page *Résumé de la planification de la mise à niveau de package Linux* **s'affiche, indiquant la planification nouvellement créée ou mise à jour. Pour plus d'informations sur cette page, voir Vérification des détails des planifications des mises à niveau des packages Linux. Si vous avez ajouté des périphériques répondant aux critères de l'étiquette dynamique, ces derniers sont inclus automatiquement dans la planification de mise à niveau.**

Vérification des détails des planifications des mises à niveau des packages Linux

Lorsque vous configurez une planification de mise à niveau de package Linux, cette page affiche des détails sur la configuration de la planification et son état.

1. Accédez à la page *Résumé de la planification de la mise à niveau de package Linux* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à niveau des packages Linux**.
   c. Dans le panneau *Gestion des mises à niveau des packages Linux*, cliquez sur **Détecter les mises à niveau des packages manquants** dans la section **Planifications**.
   d. Cliquez sur le nom d'une planification de mise à niveau des packages Linux.
2. Vérifiez le champ *Périphériques ciblés*. Ce nombre indique le nombre de périphériques Linux sélectionnés pour la mise à niveau, comme indiqué dans la planification.
3. Passez en revue le contenu de l'onglet *Configuration*.

Option	Description
Appareils ciblés	Nombre d'appareils Linux sélectionnés pour la mise à niveau.
Date de création	Date et heure de création de la planification.
Modifié	Date et heure de la dernière modification de la planification.
Dernière exécution	Date et heure de la dernière exécution de la planification.
Nom	Nom qui identifie le calendrier. Ce nom est affiché sur la page de liste *Planification de mise à niveau de package Linux*.
Action	Action associée à la planification : • **Détecter tout** : cette option permet de rechercher toutes les mises à niveau de package Linux. • **Détecter et mettre à niveau tout :** cette option permet de rechercher toutes les mises à niveau de package Linux, de télécharger les fichiers applicables et de les déployer sur les périphériques sélectionnés.
Description	Brève description de planification de mise à niveau de package Linux.

Option	Description
Périphériques	Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour s'appliquer à tous les périphériques.
Étiquette de périphérique	Une ou plusieurs étiquettes dynamiques associées aux périphériques pour lesquels la planification est exécutée. Pour plus d'informations, voir Utilisation d'étiquettes dynamiques pour les correctifs. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour s'appliquer aux périphériques sélectionnés.
Nom du périphérique	Un ou plusieurs périphériques sélectionnés pour lesquels la planification est exécutée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la planification est configurée pour s'appliquer aux périphériques sélectionnés.
Planification	La planification de mise à jour sélectionnée. Cliquez sur **Afficher la planification des tâches** pour afficher un planificateur de tâches détaillé. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, cliquez sur une tâche pour en vérifier les détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.
Exécuter à la prochaine connexion si hors ligne	Indique si la planification exécute l'action à la prochaine connexion du périphérique géré à l'appliance s'il est hors ligne.
Repousser l'exécution après la reconnexion	Si elle est configurée, cette option indique la durée pendant laquelle la planification est retardée. Cette durée commence à partir de l'exécution planifiée de l'action de mise à jour.
Fin après	Si elle est configurée, cette option indique la durée maximale pendant laquelle la planification peut s'exécuter. Lorsque cette limite de temps est atteinte, toutes les tâches de mise à jour en cours sont suspendues.

4. Dans l'onglet *État de la planification*, vérifiez l'état global de la planification d'exécution de correctifs dans l'un des onglets suivants :

Onglet	Contenu
Par ordinateur	Périphériques sélectionnés pour la mise à niveau. Chaque entrée affiche le nom du périphérique, son adresse IP, l'état de la mise à niveau, les résultats de la mise à niveau et la date à laquelle la mise à niveau a été effectuée, le cas échéant. Vous pouvez développer un nœud de périphérique pour afficher des informations supplémentaires sur chaque package, telles que le nom du package, la version, le nom du système d'exploitation compatible, si le

Onglet	Contenu
	package est installé sur le périphérique et la date à laquelle il a été détecté.
Par package	Mises à niveau sélectionnées pour la détection et l'installation. Chaque entrée affiche le nom du package, sa version, le nom du système d'exploitation compatible, l'ID du package et si le package est installé.
Nécessite une mise à niveau	Mises à niveau pouvant être installées sur les périphériques. Chaque entrée affiche le nom du package, la version et le nom du système d'exploitation compatible. Vous pouvez développer un nœud de mise à jour pour afficher les périphériques sur lesquels la mise à jour doit être installée.
Échecs de déploiement	Mises à jour incomplètes ayant entraîné un échec de déploiement. Chaque entrée affiche l'ID de mise à jour, l'article associé de base de connaissances, le nom de la mise à jour et le code d'erreur associé (voir Codes d'erreur causés par l'application de correctifs et de scripts). Vous pouvez développer un nœud de mise à jour pour afficher les périphériques sur lesquels l'échec s'est produit.

5. **Facultatif**. Après avoir examiné les détails de la planification, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :
   - Pour modifier la planification, cliquez sur **Modifier**. Pour plus d'informations, voir Configuration des planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows.
   - Pour exécuter la planification, cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   - Pour créer une copie de la planification, cliquez sur **Dupliquer**.
   - Pour supprimer la planification, cliquez sur **Supprimer**.

Vérification des mises à niveau des packages Linux

Au fur et à mesure que vous exécutez l'action Détecter tout, l'appliance génère une liste des packages disponibles pour la mise à niveau.

Utilisez la page de liste *Packages* pour identifier les derniers packages Linux disponibles pour la mise à niveau et installés sur les périphériques gérés. Commencez par sélectionner un système d'exploitation Linux spécifique et consultez le contenu de la liste pour obtenir une estimation globale du pool de périphériques nécessitant une mise à jour.

Pour chaque package, la liste indique le nombre de périphériques sur lesquels le package est installé ou non, ainsi que le pourcentage de périphériques exécutant la dernière version.

1. Accédez à la page contenant la liste *Packages* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Mises à niveau des packages Linux**.

c. Dans le panneau *Gestion des mises à niveau des packages Linux*, cliquez sur **Mises à niveau des packages**.

2. Dans la page de liste *Packages*, cliquez sur **Afficher par**, puis sélectionnez un système d'exploitation Linux. Par exemple, *RHEL* ou *Ubuntu*.

   La liste est actualisée et affiche les packages détectés pour le système d'exploitation sélectionné.

3. Vérifiez le contenu de la liste. Les colonnes suivantes sont disponibles :

Colonne	Description
Nom de package	Nom du package détecté.
Version	Dernière version du package.
Installé(s)	Nombre de périphériques Linux gérés exécutant le système d'exploitation Linux sélectionné, sur lesquels le package est installé. Cliquez sur le numéro dans cette colonne pour afficher la liste de ces périphériques dans la page de liste *Périphériques*.
Nécessite une mise à niveau	Nombre de périphériques Linux gérés exécutant le système d'exploitation Linux sélectionné, sur lesquels une version antérieure de ce package est installée et qui sont candidats à une mise à niveau. Cliquez sur le numéro dans cette colonne pour afficher la liste de ces périphériques dans la page de liste *Périphériques*.
Achèvement	Pourcentage de tous les périphériques sur lesquels ce package est installé.

Gestion des pièces jointes en quarantaine

L'appliance inclut une fonction de détection des logiciels malveillants pour les pièces jointes du Service Desk. Un processus automatisé sur l'appliance garantit que les listes de définitions de virus sont mises à jour régulièrement. Tous les fichiers joints aux tickets du Service Desk, ainsi que toutes les pièces jointes aux e-mails relatifs aux tickets, sont numérisés avant d'être ajoutés aux tickets.

Les fichiers mis en quarantaine sont répertoriés sur la page *Quarantaine antivirus*. Utilisez cette page pour consulter et gérer les pièces jointes du Service Desk en quarantaine. Une notification s'affiche lorsqu'une menace est détectée, avec un lien vers l'appareil associé au fichier. Vous pouvez également créer des notifications lorsque des types spécifiques de menaces sont détectés ou en fonction de leur changement d'état.

1. Accédez à la page *Quarantaine antivirus* :

   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Sécurité**, puis cliquez sur **Quarantaine antivirus**.

Par défaut, la page *Quarantaine antivirus* **affiche les nouvelles menaces qui n'ont pas été rejetées ou libérées de la quarantaine. Ces éléments sont toujours inclus dans la sauvegarde de l'appliance. Vous pouvez filtrer cette liste à l'aide du menu** *Afficher par***, si nécessaire.**

2. Consultez la liste des fichiers et effectuez les actions nécessaires.

Pour chaque fichier mis en quarantaine, la liste affiche son nom, l'heure à laquelle le fichier a été vu pour la première et la dernière fois, le nom de la variante du logiciel malveillant et des informations supplémentaires sur la libération ou le rejet du fichier, le cas échéant.

Pour autoriser l'accès à un fichier mis en quarantaine dans le ticket du Service Desk associé, sélectionnez-le dans la liste et cliquez sur **Choisir une action** > **Libérer**.

Pour bloquer l'accès à un fichier mis en quarantaine dans le ticket du Service Desk, sélectionnez-le dans la liste et cliquez sur **Choisir une action** > **Rejeter**.

Pour supprimer un fichier mis en quarantaine du ticket du Service Desk, sélectionnez-le dans la liste et cliquez sur **Choisir une action** > **Supprimer**

Le menu Choisir une action vous permet également d'exporter la liste ou de créer un rapport.

Utilisation des rapports et planifications des notifications

Vous pouvez configurer l'appliance pour exécuter des rapports et envoyer des notifications aux administrateurs lorsque des critères donnés sont remplis.

À propos des rapports et des notifications

L'appliance vous permet de créer et de planifier une multitude de rapports et de notifications. Les rapports collectent des informations sur les éléments d'inventaire, et les notifications permettent à l'appliance de vous alerter par e-mail lorsque des critères spécifiques sont remplis.

À propos des rapports

L'appliance inclut de nombreux rapports standard pour les logiciels, le matériel, le Service Desk et d'autres éléments.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez créer et exécuter des rapports pour chaque organisation et au niveau du système séparément. Les rapports au niveau du système incluent des rapports consolidés qui agrègent les informations de toutes les organisations, ainsi que des rapports standard pour différents composants de l'appliance.

À propos des notifications

Les notifications sont des e-mails envoyés par l'appliance aux administrateurs lorsque les périphériques, résultats d'analyse ou actifs répondent à des critères spécifiés.

Par exemple, si vous voulez notifier des administrateurs lorsque des périphériques s'approchent des limites en termes d'espace disque, vous pouvez configurer des alertes basées sur l'utilisation du disque. Les notifications sont envoyées lorsque les périphériques répondent aux critères spécifiés.

L'appliance vérifie si l'inventaire répond aux critères définis dans les planifications de notifications, à la fréquence spécifiée. Lorsqu'un élément répond aux critères, l'appliance envoie un e-mail aux destinataires spécifiés.

Par défaut, l'appliance vérifie l'inventaire toutes les heures. Pour modifier la fréquence, modifiez la planification des notifications. Voir Modifier les planifications de notifications.

REMARQUE: les notifications et les rapports quotidiens proviennent de l'adresse par défaut, Charlie Root (`root@`**nom_hôte_appliance**), que vous ne pouvez pas modifier.

Suivi des modifications apportées aux paramètres de rapport

Si les abonnements de l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher les détails concernant les modifications apportées aux paramètres, actifs et objets.

Ces informations incluent la date à laquelle la modification a eu lieu et l'utilisateur à l'origine de la modification (ce qui peut être pratique lors d'un dépannage). Voir À propos des paramètres d'historique.

Création et modification de rapports

Vous pouvez créer des rapports à partir des pages de liste à l'aide de requêtes SQL et dans les sections *Rapports* à l'aide de l'Assistant de création de rapports.

Création de rapports

Vous pouvez créer des rapports pour collecter et analyser des données, comme des informations sur les inventaires.

Il existe plusieurs façons de créer des rapports :

- Utilisez l'Assistant Création de rapports sur la page Rapports. Voir Créer des rapports au moyen de l'Assistant Création de rapports.
- Utilisez le formulaire de rapport SQL sur la page Rapports. Voir Créer des rapports à l'aide de requêtes SQL.
- Utilisez l'option de menu qui se trouve sur les pages de listes, telle que *Périphériques*, *Actifs*, *Installations infogérées*, etc. Voir Créer des rapports à partir de pages de listes.

Vous pouvez également créer des graphiques en générant des rapports au format XLS (Microsoft Excel) ou CSV (valeurs séparées par des virgules), puis en important les données dans un outil tel que Microsoft Excel.

REMARQUE: sachez que les caractères multi-octets (tels que ceux nécessaires à la prise en charge des jeux de caractères japonais et chinois) peuvent produire des caractères illisibles lors de l'importation des fichiers CSV dans Excel. Pour plus d'informations, contactez le **Support Quest** à l'adresse https://support.quest.com/contact-support.

Créer des rapports au moyen de l'Assistant Création de rapports

L'Assistant de création de rapports vous permet d'identifier les informations que vous souhaitez collecter dans la base de données sans écrire de requêtes SQL.

1. Accédez à la liste *Rapports* en effectuant l'une des opérations suivantes :
   - **Si le composant Organisation est activé sur votre appliance et que vous souhaitez accéder à un rapport au niveau du système :**

     Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page. Cliquez ensuite sur **Rapports**.

Les rapports au niveau du système incluent des rapports consolidés qui agrègent les informations de toutes les organisations, ainsi que des rapports standard pour différents composants de l'appliance.

- **Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, ou si vous souhaitez accéder à un rapport au niveau de l'organisation, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Ou bien, si l'option** *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* **est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion. Cliquez ensuite sur Rapports.**

  Les rapports au niveau de l'organisation incluent des rapports standard pour différents composants de l'appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ces rapports fournissent des informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.

La liste *Rapports* **s'affiche.**

2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau (Assistant)** pour afficher la page *Étape 1 sur 5 - Titre et rubrique*.
3. Spécifiez les paramètres suivants.

Option	Description
Titre	Nom d'affichage du rapport tel qu'il apparaît dans la liste des rapports. Assurez-vous que le titre décrit bien le rapport, afin qu'il vous soit facile de le distinguer des autres rapports de la liste.
Catégorie	Catégorie du rapport. Si la catégorie n'existe pas encore, elle est ajoutée à la liste déroulante dans la page *Rapports*.
Description	Description du rapport.
Afficher les numéros de ligne	Affiche une colonne avec des numéros de ligne dans le rapport.
Rubrique	Rubrique correspondant au rapport. Ce paramètre détermine les champs qui sont disponibles pour le rapport.
Ajouter une sous-rubrique	Cliquez sur ce lien pour ajouter jusqu'à deux rubriques connexes au rapport. Cela vous permet d'afficher les relations entre des données de différents types (jusqu'à 3 types) dans le même rapport. Lorsque vous générez le rapport au format HTML, vous pouvez développer et réduire les lignes pour explorer les informations comme nécessaire. Lorsque vous cliquez sur **Ajouter une sous-rubrique**, des options supplémentaires sont disponibles, selon la rubrique que vous sélectionnez. Par exemple, si vous sélectionnez **Périphérique**,

Option	Description
	Logiciel et **Synchronisation de fichiers**, les deux cases à cocher suivantes apparaissent : • Afficher uniquement les lignes de **Périphérique** avec au moins une ligne de **Synchronisation de fichiers**. • Afficher uniquement les lignes de **Synchronisation de fichiers** avec au moins une ligne **Logiciel**. Sélectionnez ces cases à cocher pour limiter le rapport aux périphériques et logiciels disposant au minimum d'une ligne enfant. Les lignes Périphérique s'affichent dans le rapport uniquement si elles ont au moins une ligne Logiciel correspondante. Les lignes Logiciel s'affichent dans le rapport si elles ont au moins une ligne Synchronisation de fichiers correspondante. Désactivez ces cases à cocher pour afficher toutes les lignes Périphérique et Logiciel, qu'elles contiennent ou non, respectivement, des lignes Logiciel et Synchronisation de fichiers.

4. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la page *Étape 2 sur 5 - Champs à afficher*.
5. Sélectionnez les champs à inclure dans le rapport.
6. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la page *Étape 3 sur 5 - Ordre des colonnes*.
7. Faites glisser les champs, de haut en bas, pour définir l'ordre d'affichage des en-têtes de colonne. Dans la sortie de rapport, les en-têtes de colonne apparaissent de gauche à droite.
8. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la page *Étape 4 sur 5 - Tri et pauses*.
9. Configurez l'organisation des lignes :
   - **Trier par** : spécifiez la façon dont les résultats sont triés. Les données du rapport sont organisées sur la base du premier champ sélectionné, puis du second champ, du troisième, etc. Le premier champ de tri est complété par le premier champ sélectionné à afficher sur la page de sortie du rapport.
   - **Séquence** : spécifiez si les résultats doivent être affichés dans l'ordre alphanumérique croissant ou décroissant.
   - **En-tête de rupture** : choisissez si les résultats doivent être groupés sous un sous-titre au moyen du nom du champ sélectionné dans *Trier par*.
10. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la page *Étape 5 sur 5 - Filtres*.
11. **Facultatif** : si vous préférez ne pas afficher la totalité du jeu de données dans votre rapport, ajoutez des critères de filtrage :
    a. Cliquez sur **Spécifier les règles pour filtrer les enregistrements**.

       Un jeu de règles, avec *Faire correspondre tous les champs suivants*, **s'affiche. Ces règles équivalent aux instructions et en logique booléenne. Pour apparaître dans le rapport, les éléments doivent correspondre à toutes les règles de cette section.**

    b. Spécifiez les critères de filtre, puis cliquez sur **Enregistrer**.
    c. Pour ajouter une règle au jeu de règles actuel, cliquez sur le bouton **Ajouter** +.
    d. Sélectionnez les critères de filtre, puis cliquez sur **Ajouter** à droite de la ligne.
    e. Pour ajouter un sous-ensemble de règles, cliquez sur le bouton **Ajouter un sous-ensemble** : .

       Le premier sous-jeu imbriqué ajoute un jeu de règles Faire correspondre l'un des champs suivants. Ces règles équivalent aux instructions ou en logique booléenne. Cela vous permet d'imbriquer des critères ou en dessous du critère et de niveau supérieur. Pour

apparaître dans le rapport, les éléments doivent respecter les critères du jeu de règles Faire correspondre tous les champs suivants et au moins un critère du jeu de règles Faire correspondre l'un des champs suivants.

f. Cliquez sur **Ajouter** en regard du jeu de règles.

g. Le cas échéant, ajoutez des règles et des sous-jeux de règles.

12. Cliquez sur **Terminer**.

    La page *Rapports* **s'affiche et répertorie le nouveau rapport. La liste** *Afficher par***, qui s'affiche au-dessus du tableau à droite, est automatiquement définie sur la catégorie du nouveau rapport.**

13. Pour exécuter le rapport, cliquez sur un format dans la colonne *Générer un rapport*.

    La sortie est générée. Dans les rapports HTML, la première colonne de données est automatiquement liée à la page des détails correspondant à l'élément dans la Console d'administration.

Tip: **CONSEIL:** il est impossible de créer des graphiques à partir de l'outil de création de rapport de l'appliance. Pour créer des graphiques, générez un rapport au format **XLS** (Microsoft Excel) ou **CSV** (valeurs séparées par des virgules), puis importez les données dans un outil offrant des fonctionnalités de création de graphiques, tel que Microsoft Excel.

Créer des rapports à l'aide de requêtes SQL

Vous pouvez créer des rapports en saisissant des requêtes SQL sur le formulaire de rapport.

Si vous ne savez pas quelles requêtes SQL utiliser, envisagez de faire appel à l'Assistant Création de rapports. Voir Créer des rapports au moyen de l'Assistant Création de rapports.

1. Accédez à la liste *Rapports* en effectuant l'une des opérations suivantes :

   - **Si le composant Organisation est activé sur votre appliance et que vous souhaitez accéder à un rapport au niveau du système :**

     Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page. Cliquez ensuite sur **Rapports**.
     Les rapports au niveau du système incluent des rapports consolidés qui agrègent les informations de toutes les organisations, ainsi que des rapports standard pour différents composants de l'appliance.

   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, ou si vous souhaitez accéder à un rapport au niveau de l'organisation, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Ou bien, si l'option** *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* **est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion. Cliquez ensuite sur Rapports.**

     Les rapports au niveau de l'organisation incluent des rapports standard pour différents composants de l'appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ces rapports fournissent des informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.

   La liste *Rapports* **s'affiche.**

2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau (SQL)** pour afficher la page *Détails sur le rapport*.
3. Spécifiez les paramètres de rapport :

Option	Description
Titre	Nom d'affichage du rapport tel qu'il apparaît dans la liste des rapports. Assurez-vous que le titre décrit bien le rapport, afin qu'il vous soit facile de le distinguer des autres rapports de la liste.

Option	Description
Description	Description du rapport.
Catégorie	Catégorie du rapport. Si la catégorie n'existe pas encore, elle est ajoutée à la liste déroulante dans la page *Rapports*.
Colonnes avec ruptures	Liste de noms de colonnes SQL séparés par des virgules. Le rapport génère des en-têtes de rupture et des sous-totaux pour ces colonnes.
Afficher les numéros de ligne	Affiche une colonne avec des numéros de ligne dans le rapport.
SQL	Instruction de l'interrogation qui génère les données du rapport. Pour plus d'informations, consultez la documentation MySQL à l'adresse http://dev.mysql.com/doc/refman/5.0/en/. Lorsque vous appliquez un rapport ou une requête à la table HD_Ticket du Service Desk, rappelez-vous que le champ personnalisé *Utilisateur* stocke l'ID d'utilisateur provenant de la table USER dans la table HD_TICKET (c'est-à-dire la table où figure l'enregistrement du ticket). Si vous souhaitez afficher le nom d'utilisateur au lieu de l'ID d'utilisateur dans le rapport, il convient d'appliquer une instruction JOIN à la table USER. Voir Noms de tables de base de données.
Paramètres d'organisation	Ces paramètres sont disponibles uniquement au niveau du Système sur les appliances pour lesquelles le composant Organisation est activé. Les options sont : • **Toutes les organisations** : l'instruction SQL Select est modifiée pour itérer toutes les organisations, et le rapport contient des informations pour toutes les organisations. • **Agréger les résultats** : l'instruction SQL Select est modifiée pour combiner les enregistrements de toutes les organisations, et le rapport contient des informations de synthèse pour toutes les organisations. Les rapports standard de ce type sont classés en tant que Rapports consolidés.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   L'appliance vérifie la syntaxe du rapport et affiche les erreurs.
5. Pour exécuter le nouveau rapport, cliquez sur un format dans la colonne *Générer un rapport*.

Tip: **CONSEIL:** il est impossible de créer des graphiques à partir de l'outil de création de rapport de l'appliance. Pour créer des graphiques, générez un rapport au format **XLS** (Microsoft Excel) ou **CSV** (valeurs séparées par des virgules), puis importez les données dans un outil offrant des fonctionnalités de création de graphiques, tel que Microsoft Excel.

Créer des rapports à partir de pages de listes

Lorsque vous affichez des pages de listes (la page *Périphériques*, par exemple), vous pouvez créer des rapports.

1. Accédez à une page de listes. Par exemple, pour accéder à la page *Périphériques*, procédez comme suit :
   a. Au besoin, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Périphériques**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Créer un rapport** pour afficher la page *Détails sur le rapport*.
3. Spécifiez les paramètres de rapport :

Option	Description
Titre	Nom d'affichage du rapport tel qu'il apparaît dans la liste des rapports. Assurez-vous que le titre décrit bien le rapport, afin qu'il vous soit facile de le distinguer des autres rapports de la liste.
Description	Description du rapport.
Catégorie	Catégorie du rapport. Si la catégorie n'existe pas encore, elle est ajoutée à la liste déroulante dans la page *Rapports*.
Colonnes avec ruptures	Liste de noms de colonnes SQL séparés par des virgules. Le rapport génère des en-têtes de rupture et des sous-totaux pour ces colonnes.
Afficher les numéros de ligne	Affiche une colonne avec des numéros de ligne dans le rapport.
SQL	Instruction de l'interrogation qui génère les données du rapport. Pour plus d'informations, consultez la documentation MySQL à l'adresse http://dev.mysql.com/doc/refman/5.0/en/. Lorsque vous appliquez un rapport ou une requête à la table HD_Ticket du Service Desk, rappelez-vous que le champ personnalisé *Utilisateur* stocke l'ID d'utilisateur provenant de la table USER dans la table HD_TICKET (c'est-à-dire la table où figure l'enregistrement du ticket). Si vous souhaitez afficher le nom d'utilisateur au lieu de l'ID d'utilisateur dans le rapport, il convient d'appliquer une instruction JOIN à la table USER.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le rapport s'affiche sur la page *Rapports*.

Dupliquer des rapports

Vous pouvez dupliquer n'importe quel rapport, y compris des rapports standard qui sont livrés avec l'appliance. Lorsque vous souhaitez créer un rapport similaire à un rapport existant, vous pouvez accélérer l'opération en dupliquant le rapport existant.

1. Accédez à la liste *Rapports* en effectuant l'une des opérations suivantes :

   - **Si le composant Organisation est activé sur votre appliance et que vous souhaitez accéder à un rapport au niveau du système :**

     Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page. Cliquez ensuite sur **Rapports**.
     Les rapports au niveau du système incluent des rapports consolidés qui agrègent les informations de toutes les organisations, ainsi que des rapports standard pour différents composants de l'appliance.

   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, ou si vous souhaitez accéder à un rapport au niveau de l'organisation, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Ou bien, si l'option** *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* **est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion. Cliquez ensuite sur Rapports.**

     Les rapports au niveau de l'organisation incluent des rapports standard pour différents composants de l'appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ces rapports fournissent des informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.

   La liste *Rapports* **s'affiche.**
2. Cliquez sur le titre d'un rapport.

   Selon le type de rapport, la page *Détails sur le rapport* **ou la première page de l'Assistant Création de rapports s'affiche.**
3. Dans le bas de la page, cliquez sur **Dupliquer**.

   Selon le type de rapport, la page *Détails sur le rapport* **ou la première page de l'Assistant Création de rapports s'affiche.**
4. Le cas échéant, modifiez les informations du rapport, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier les instructions SQL dans les rapports créées à l'aide de l'Assistant Création de rapports

Vous pouvez modifier les instructions SQL dans des rapports à rubrique unique créés au moyen de l'Assistant Création de rapports.

Cette modification est utile lorsque vous voulez modifier l'instruction SQL, ou lorsque vous voulez copier l'instruction SQL dans un nouveau rapport. L'option de modification n'est pas disponible dans les rapports à rubriques multiples.

1. Accédez à la liste *Rapports* en effectuant l'une des opérations suivantes :

   - **Si le composant Organisation est activé sur votre appliance et que vous souhaitez accéder à un rapport au niveau du système :**

     Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page. Cliquez ensuite sur **Rapports**.
     Les rapports au niveau du système incluent des rapports consolidés qui agrègent les informations de toutes les organisations, ainsi que des rapports standard pour différents composants de l'appliance.

   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, ou si vous souhaitez accéder à un rapport au niveau de l'organisation, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`. Ou bien, si l'option** *Afficher le menu de l'organisation*

dans l'en-tête d'administrateur **est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion. Cliquez ensuite sur Rapports.**

Les rapports au niveau de l'organisation incluent des rapports standard pour différents composants de l'appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ces rapports fournissent des informations spécifiques à l'organisation sélectionnée.

La liste *Rapports* **s'affiche.**

2. Cliquez sur le titre d'un rapport à rubrique unique créé avec l'Assistant Création de rapports.

   L'Assistant Création de rapports s'affiche.

3. Au bas du formulaire, cliquez sur **Modifier SQL** pour afficher la page *Détails sur le rapport*.
4. Le cas échéant, modifiez ou copiez le texte du champ *SQL*, puis cliquez sur **Enregistrer**.

REMARQUE: lorsque vous copiez des instructions SQL d'un type de rapport vers un autre, il peut s'avérer nécessaire de modifier l'instruction SQL avant de pouvoir l'utiliser. Par exemple, si vous copiez l'instruction SQL à partir d'un rapport de conformité des applications et que vous le collez dans un rapport pour lequel l'option *Agréger les résultats* est sélectionnée pour les organisations, l'appliance signale des erreurs dans l'instruction SQL. Le rapport ne peut pas être enregistré tant que les erreurs n'ont pas été résolues.

Créer des rapports à partir de listes d'historiques

Vous pouvez créer des rapports à partir de toute liste d'historiques.

1. Accédez à la liste de l'historique des paramètres, des actifs ou des objets :

   # Affichage de l'historique des actifs

   # Affichage de l'historique des objets

   # Affichage de l'historique des paramètres

2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Créer un rapport**.

   La page *Détails sur le rapport* **s'affiche. Voir Créer des rapports à partir de pages de listes.**

Modification de rapports

Si nécessaire, vous pouvez modifier ou supprimer les rapports.

Modifier des rapports

Vous pouvez modifier n'importe quel rapport personnalisé, mais vous ne pouvez pas modifier les rapports standard qui sont livrés avec l'appliance.

Pour modifier un rapport standard, dupliquez-le, puis modifiez le rapport dupliqué. Voir Dupliquer des rapports.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   - **Pour modifier des rapports au niveau de l'organisation, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante dans le coin supérieur droit de la page (le cas échéant), puis cliquez sur Rapports.**
   - **Pour modifier des rapports au niveau du système, connectez-vous à la Console d'administration système à l'adresse `http://nom_hôte_appliance/system` ou sélectionnez Système dans la liste déroulante située dans l'angle supérieur droit de la page. Cliquez ensuite sur Rapports (uniquement pour les appliances dont le composant Organisation est activé).**

   La page *Rapports* **s'affiche.**

2. Cliquez sur le titre d'un rapport pour afficher la page *Détails sur le rapport*.

Supprimer des rapports

Vous pouvez supprimer n'importe quel rapport personnalisé, mais vous ne pouvez pas supprimer des rapports standard livrés avec l'appliance.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Pour supprimer des rapports au niveau de l'organisation, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante dans le coin supérieur droit de la page (le cas échéant), puis cliquez sur Rapports.**
   - **Pour supprimer des rapports au niveau du système, connectez-vous à la Console d'administration système à l'adresse `http://nom_hôte_appliance/system` ou sélectionnez Système dans la liste déroulante située dans l'angle supérieur droit de la page. Cliquez ensuite sur Rapports (uniquement pour les appliances dont le composant Organisation est activé).**

   La page *Rapports* **s'affiche.**
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs rapports.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Personnalisation des logos utilisés pour les rapports

Les rapports utilisent le logo Quest par défaut, mais il peut être remplacé par votre propre logo.

Pour télécharger votre propre logo, consultez la section *Remplacements de logos* dans :

- Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé
- Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation

Planification de rapports et de notifications

Vous pouvez planifier des rapports et des notifications afin de surveiller l'activité de l'appliance.

Exécution de rapports d'organisation uniques et consolidés

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance et que l'appliance comprend plusieurs organisations, vous pouvez exécuter des rapports d'organisation uniques pour chacune des organisations séparément.

En outre, vous pouvez exécuter des rapports consolidés fournissant des informations pour toutes les organisations dans un seul rapport.

Exécuter des rapports d'organisation uniques

Les rapports d'organisation uniques affichent des informations spécifiques à une organisation unique.

Si le composant Organisation n'est pas activé sur votre appliance, ou si avez une seule organisation, ces rapports fournissent des informations sur l'organisation par défaut.

1. Accédez à la liste *Rapports* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Création de rapports**, puis sur **Rapports**.
2. Dans la colonne *Générer un rapport*, cliquez sur le type de format souhaité pour le rapport.

   Les rapports HTML s'affichent dans une nouvelle fenêtre. Pour les autres formats, vous pouvez ouvrir le fichier ou l'enregistrer sur votre périphérique.

   REMARQUE: il est impossible de créer des graphiques à partir de l'outil de création de rapport de l'appliance. Pour créer des graphiques, générez un rapport au format **XLS** (Microsoft Excel) ou **CSV** (valeurs séparées par des virgules), puis importez les données dans un outil offrant des fonctionnalités de création de graphiques, tel que Microsoft Excel.

   REMARQUE: sachez que les caractères multi-octets (tels que ceux nécessaires à la prise en charge des jeux de caractères japonais et chinois) peuvent produire des caractères illisibles lors de l'importation des fichiers CSV dans Excel. Pour plus d'informations, contactez le **Support Quest** à l'adresse https://support.quest.com/contact-support.

Exécuter des rapports d'organisation consolidés

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez exécuter des rapports consolidant les informations de toutes les organisations en un rapport unique.

1. Accédez à la liste *Rapports* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Création de rapports**, puis sur **Rapports**.
2. Dans la colonne *Générer un rapport*, cliquez sur le type de format souhaité pour le rapport.

   Les rapports HTML s'affichent dans une nouvelle fenêtre. Pour les autres formats, vous pouvez ouvrir le fichier ou l'enregistrer sur votre périphérique.

   REMARQUE: il est impossible de créer des graphiques à partir de l'outil de création de rapport de l'appliance. Pour créer des graphiques, générez un rapport au format **XLS** (Microsoft Excel) ou **CSV** (valeurs séparées par des virgules), puis importez les données dans un outil offrant des fonctionnalités de création de graphiques, tel que Microsoft Excel.

   REMARQUE: sachez que les caractères multi-octets (tels que ceux nécessaires à la prise en charge des jeux de caractères japonais et chinois) peuvent produire des caractères illisibles lors de l'importation des fichiers CSV dans Excel. Pour plus d'informations, contactez le **Support Quest** à l'adresse https://support.quest.com/contact-support.

Planification de rapports

Pour surveiller votre environnement, vous pouvez programmer l'appliance afin que des rapports soient exécutés et envoyés aux administrateurs à des heures spécifiques et à intervalles donnés. Cette fonctionnalité s'avère utile pour le suivi des logiciels, des périphériques et de l'intégrité du système.

Ajouter des planifications de rapports

Les planifications de rapports permettent à l'appliance d'exécuter des rapports automatiquement à des heures définies. Cela s'avère utile pour les rapports devant être exécutés régulièrement, comme le rapport de Conformité des licences logicielles.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Pour planifier des rapports au niveau de l'organisation, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante dans le coin supérieur droit de la page (le cas échéant), puis cliquez sur Rapports.**
   - **Pour planifier des rapports au niveau du système, connectez-vous à la Console d'administration système à l'adresse `http://nom_hôte_appliance/system` ou sélectionnez Système dans la liste déroulante située dans l'angle supérieur droit de la page. Cliquez ensuite sur Rapports (uniquement pour les appliances dont le composant Organisation est activé).**

   La page *Rapports* **s'affiche.**
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Cliquez sur le bouton Planification affiché en regard d'un rapport :** ⏰**.**
   - **Cliquez sur Planifications de rapports dans la barre de navigation de gauche, puis sélectionnez Choisir une action** > **Nouveau pour afficher la page** *Détails sur la planification de rapports***.**
3. Spécifiez les paramètres suivants dans l'onglet *Configurer* :

Option	Description
Nom	Nom complet de la programmation. Faites en sorte qu'il soit aussi descriptif que possible pour pouvoir différencier cette planification des autres.
Rapport	Nom du rapport que vous planifiez. Ce nom est fourni automatiquement si vous cliquez sur le bouton **Planification** en regard d'un rapport, dans la page *Rapports*.
Formats	Format du rapport.
Description	Description de la planification. Cette description apparaît sur la page *Planifier les rapports*.

4. Dans l'onglet *Notifier*, spécifiez les paramètres ci-dessous :

Option	Description
Objet	Ligne Objet du courrier électronique qui contient le rapport.
Destinataires	Adresses e-mail auxquelles le rapport doit être envoyé. Séparez les adresses multiples au moyen d'une virgule.
Ne pas envoyer de rapports vierges	Spécifie si l'appliance doit envoyer le rapport à chaque fois, ou uniquement lorsque des résultats sont trouvés. Sélectionnez cette option pour empêcher l'appliance d'envoyer le rapport s'il est vide.

Option	Description
Message	Toute information que vous voulez fournir dans le courrier électronique.
Options de la pièce jointe	Format du rapport. Sélectionnez **Pièce jointe** pour joindre le fichier au courrier électronique ou **Pièce jointe compressée** pour joindre le fichier en tant qu'archive ZIP.

5. Dans la section *Planification*, spécifiez les paramètres suivants :

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine

Option	Description
	est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi. • **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3. Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer des planifications de rapports

Les planifications de rapports permettent à l'appliance d'exécuter des rapports à des heures spécifiques et à intervalles donnés. Lorsque vous supprimez des planifications de rapports, les critères de rapport et les paramètres de planification sont supprimés de l'appliance.

Vous pouvez supprimer les planifications de rapports à tout moment, selon vos besoins.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Pour supprimer des programmations de rapports au niveau de l'organisation, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante dans le coin supérieur droit de la page (le cas échéant), puis cliquez sur Rapports.**
   - **Pour supprimer des planifications de rapports au niveau du système, connectez-vous à la Console d'administration système à l'adresse `http://nom_hôte_appliance/system` ou sélectionnez Système dans la liste déroulante située dans l'angle supérieur droit de la page. Cliquez ensuite sur Rapports (uniquement pour les appliances dont le composant Organisation est activé).**

   La page *Rapports* s'affiche.
2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Planification de rapports** pour afficher la page *Planification de rapports*.
3. Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs planifications de rapports.
4. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Planifications des notifications

Pour maintenir une surveillance de votre environnement, vous pouvez programmer l'appliance afin que les administrateurs reçoivent des notifications par e-mail lorsque des critères donnés sont remplis. Cette activité s'avère utile pour surveiller l'intégrité du système et les propriétés des périphériques.

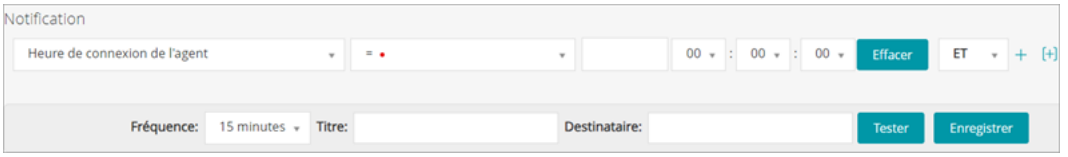
Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer les planifications de notifications.

Ajouter des planifications de notifications depuis la section Rapports

Vous pouvez ajouter des planifications de notifications pour des périphériques, des analyses de découverte et des actifs dans la section *Rapports*.

1. Accédez à la page de liste *Planifications des notifications* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Création de rapports**, puis sur **Notifications**.
2. Sélectionnez **Choisir une action**, puis l'un des éléments suivants :
   - **Nouveau** > **Notification d'antivirus**
   - **Nouveau** > **Notification de périphérique**
   - **Nouveau** > **Notification de découverte**
   - **Nouveau** > **Notification d'actif**
   - **Nouveau** > **Notification de contrat**
   - **Nouveau** > **Notification de licence**
   - **Nouveau** > **Notification d'achat**
   - **Nouveau** > **Notification des alertes de surveillance**
   - **Nouveau** > **Notification de mise en quarantaine**

   Le panneau *Notification* **s'affiche.**



3. Sélectionnez des critères de notification. Par exemple, pour envoyer une notification si les périphériques Windows 7 ne sont pas connectés à l'appliance dans un délai de 24 heures, spécifiez ce qui suit :
   a. Spécifiez les critères permettant de rechercher les périphériques dotés du système d'exploitation Windows 7 :

      `Système d'exploitation : Nom | contient | Windows 7`

   b. Sélectionnez **ET** dans la liste déroulante des opérateurs et cliquez sur **+** pour ajouter une ligne.
   c. Spécifiez les critères permettant de rechercher les périphériques qui ne sont pas connectés à l'appliance au cours des 24 dernières heures :

```
Informations sur l'identité du périphérique : Durée de la dernière
synchronisation | > | 24 heures
```

4. Entrez les informations suivantes sous les critères de notification :

Champ	Description
Titre	Informations qui doivent être indiquées dans la ligne *Objet* de l'e-mail. Ce titre apparaît également en tant que nom de la notification sur la page *Planifications des notifications*.
Destinataire	Adresse(s) e-mail des destinataires. Les adresses de messagerie doivent être des adresses complètes. Pour envoyer un e-mail à plusieurs destinataires, séparez les adresses par des virgules ou utilisez des listes de distribution d'e-mails.
Fréquence	Fréquence à laquelle l'appliance exécute la requête pour comparer les critères sélectionnés aux éléments de l'inventaire. Si les critères sont remplis, la notification est envoyée.

5. **Facultatif** : pour vérifier les critères, cliquez sur **Tester**.

   La liste est actualisée et affiche les éléments qui présentent les critères spécifiés. Aucune notification n'est envoyée lors du test.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

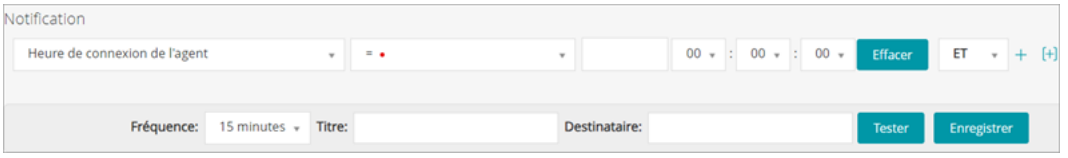
La notification est créée et apparaît sur la page *Planifications des notifications*. Pour plus d'informations sur la programmation de la fréquence des notifications, voir Modifier les planifications de notifications.

Ajouter des planifications de notifications à partir de pages de listes

Vous pouvez ajouter des planifications de notifications à partir de pages de listes, telles que *Périphériques*, *Logiciels*, *Catalogue de logiciels*, *Découverte* ou *Actifs*.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Accédez à une page de listes, telle que la liste *Périphériques*, puis cliquez sur l'onglet **Notification** figurant au-dessus de la liste, à droite.

   Le panneau *Notification* **s'affiche.**



3. Spécifiez les critères à utiliser pour la planification de notification.

   Voir Exemple : Rechercher des appareils gérés à l'aide du critère Filtre.

4. Entrez les informations suivantes sous les critères de notification :

Champ	Description
Titre	Informations qui doivent être indiquées dans la ligne *Objet* de l'e-mail. Ce titre apparaît également en tant que nom de la notification sur la page *Planifications des notifications*.
Destinataire	Adresse(s) e-mail des destinataires. Les adresses de messagerie doivent être des adresses complètes. Pour envoyer un e-mail à plusieurs destinataires, séparez les adresses par des virgules ou utilisez des listes de distribution d'e-mails.
Fréquence	Fréquence à laquelle l'appliance exécute la requête pour comparer les critères sélectionnés aux éléments de l'inventaire. Si les critères sont remplis, la notification est envoyée.

5. **Facultatif** : pour vérifier les critères, cliquez sur **Tester**.

   La liste est actualisée et affiche les éléments qui présentent les critères spécifiés. Aucune notification n'est envoyée lors du test.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

La notification est créée et apparaît sur la page *Planifications des notifications*. Les notifications sont activées par défaut. Pour désactiver une notification ou lui ajouter une description, reportez-vous à la section Modifier les planifications de notifications.

Modifier les planifications de notifications

Si besoin est, vous pouvez activer, désactiver ou modifier les planifications de notifications, ou encore en changer la fréquence.

1. Accédez à la page de liste *Planifications des notifications* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Création de rapports**, puis sur **Notifications**.
   c. Cliquez sur le nom d'une notification.
2. Modifiez les propriétés, selon vos besoins :

Champ	Description
Activé(s)	Indique si la notification est active ou non. Sélectionnez **Activé(s)** pour autoriser l'appliance à exécuter la requête et à envoyer les notifications appropriées à la fréquence sélectionnée. Sélectionnez **Désactivé(s)** pour empêcher l'appliance d'exécuter la requête et d'envoyer des notifications.
Nom	Informations qui doivent être indiquées dans la ligne *Objet* de l'e-mail. Au moment de créer des

Champ	Description
	notifications sur le panneau *Notification*, saisissez ces informations dans le champ *Titre*.
Destinataires	Adresse(s) e-mail des destinataires. Les adresses de messagerie doivent être des adresses complètes. Pour envoyer un e-mail à plusieurs destinataires, séparez les adresses par des virgules ou utilisez des listes de distribution d'e-mails.
Description	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Fréquence	Fréquence à laquelle l'appliance exécute la requête pour comparer les critères sélectionnés aux éléments de l'inventaire. Si les critères sont remplis, la notification est envoyée.

3. **Facultatif** : pour modifier le rapport à l'aide de l'Assistant, sélectionnez l'icône de modification en regard de *Pour modifier de nouveau la notification à l'aide de l'éditeur d'origine*, au-dessus du bouton **Enregistrer**.
4. **Facultatif** : pour modifier les critères SQL qui déclenchent l'alerte, cliquez sur l'icône de modification en regard de la case à cocher *Pour modifier la notification à l'aide de cet éditeur*, au-dessus du bouton **Enregistrer**.

   Pour modifier une requête SQL, vous devez utiliser les instructions `as` suivantes :

   `MACHINE.NAME AS SYSTEM_NAME`

   `MACHINE.ID as TOPIC_ID`

   Exemple :

   ```
   SELECT MACHINE.NAME AS SYSTEM_NAME, SYSTEM_DESCRIPTION, MACHINE.IP,
   MACHINE.MAC, MACHINE.ID as TOPIC_ID FROM MACHINE WHERE ((SYSTEM_DESCRIPTION =
   'Test Computer'))
   ```

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer les planifications de notifications

Lorsque vous supprimez des planifications de notifications, les critères de notification et les paramètres de planification sont supprimés de l'appliance.

Vous pouvez supprimer les planifications de notifications à tout moment, selon vos besoins.

1. Accédez à la page de liste *Planifications des notifications* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Création de rapports**, puis sur **Notifications**.
2. Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs planifications de notifications.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Appareils surveillés

L'appliance offre un module permettant de procéder à des opérations de base de surveillance des performances de vos serveurs dans l'inventaire.

À propos de la surveillance des serveurs

La fonctionnalité de surveillance de l'appliance cible les systèmes d'exploitation pris en charge et fournit des profils de surveillance par défaut qui définissent des critères pour les alertes de performances de chaque système d'exploitation. Vous avez la possibilité de définir des profils supplémentaires personnalisés, pointant vers d'autres journaux d'événements ou journaux de niveau SE, avec des critères similaires ou différents.

Pour en savoir plus sur les versions de système d'exploitation prises en charge par la surveillance des serveurs, consultez les guides de **Spécifications techniques**.

REMARQUE: pour appliquer la surveillance basée sur un agent à un périphérique RHEL exécutant Security-Enhanced Linux (SELinux), SELinux doit être désactivé ou en « mode permissif ». Vous pouvez changer le mode de SELinux en modifiant le fichier `/etc/selinux/config` et en redémarrant le périphérique. Pour plus d'informations sur l'activation ou la désactivation de SELinux sur Red Hat Enterprise Linux, reportez-vous à https://access.redhat.com/documentation/en-US/Red_Hat_Enterprise_Linux/6/html/Security-Enhanced_Linux/sect-Security-Enhanced_Linux-Working_with_SELinux-Enabling_and_Disabling_SELinux.html.

Composants de l'interface de surveillance sous l'onglet Surveillance dans la barre de navigation de l'appliance

Section	Description
Périphériques	Pour chaque périphérique faisant l'objet d'une surveillance, ce composant affiche l'alerte la plus importante, le nombre d'alertes, le nombre de profils associés, le nombre de fenêtres de maintenance associées, ainsi qu'un lien vers la page des détails permettant de modifier les paramètres de configuration du périphérique. Cette section permet également d'afficher les heures de création et de modification de l'alerte et l'adresse IP du périphérique surveillé, et d'indiquer si l'option Alerte de modification de la configuration est activée.
Alertes	Affiche les informations suivantes concernant l'alerte : niveau, résumé, lien vers des données détaillées, date et heure de création, heure de répétition la plus récente, nombre de répétitions, adresse IP et état.
Profils	Affiche le nom du profil, la liste des profils par défaut et des profils ajoutés, le nombre de périphériques auxquels le profil est associé, et indique si le profil est automatiquement ajouté à un périphérique avec un système d'exploitation particulier. C'est dans un profil que les critères de déclenchement d'une alerte sont configurés. C'est également dans le profil que sont définis le fichier et

Section	Description
	le chemin du journal, ainsi que le texte à rechercher dans le journal et le niveau de gravité attribué à l'alerte. Pour surveiller plusieurs journaux, vous pouvez associer plusieurs profils à un périphérique.
Fenêtres de maintenance	Affiche le nom de la fenêtre de maintenance et le nombre de périphériques auxquels elle est associée, indique si cette fenêtre est automatiquement ajoutée à tous les périphériques et fournit un lien vers la page des détails qui permet de modifier les paramètres par défaut de la programmation et du SE. Cette section permet également d'afficher une description de la fenêtre de maintenance ainsi que les heures de création et de modification.
Packages d'activation de journalisation	Publient un dossier de base avec les modèles du Moniteur de fiabilité et de performances Windows (PerfMon) et des scripts Perl disponibles en open source sur d'autres supports que Windows, afin que les utilisateurs puissent étendre leurs fonctionnalités de surveillance et identifier les problèmes de performance du système et des applications.

Profils de surveillance

Avec les profils de surveillance par défaut et ceux que vous pouvez configurer vous-même, votre appliance peut fournir les services suivants :

- Surveillance des journaux d'événements Windows
- Surveillance des journaux des systèmes non-Windows
- Surveillance des modifications de la configuration

Vous pouvez par ailleurs utiliser des packages d'activation de journalisation (LEP) pour fournir plusieurs éléments :

- Surveillance des seuils
- Surveillance des applications

Vous pouvez télécharger vos profils à l'intention des autres utilisateurs et télécharger des profils personnalisés qui sont développés et mis à disposition par d'autres utilisateurs.

Surveillance des serveurs gratuits ou sous licence

L’appliance intègre une fonction de surveillance capable de gérer 200 serveurs, selon la licence standard dont vous disposez. Vous pouvez demander une licence permettant d’en gérer un plus grand nombre. Pour voir le nombre de serveurs que votre système peut gérer sous licence, cliquez sur l’icône dans le coin supérieur droit de la page, puis cliquez sur l’icône . Les *serveurs surveillés* sont indiqués sur la ligne *Utilisation de la capacité de gestion*, avec le nombre de périphériques pour lesquels la fonction de surveillance est actuellement activée, par rapport au nombre total de périphériques qui pourraient être surveillés avec la licence existante.

Utilisation des alertes

Les alertes s’affichent dans la **Console d’administration**, où vous pouvez les consulter et les fermer une fois qu’elles ont été réglées. L’appliance offre d’autres fonctionnalités, notamment la possibilité :

- de déclencher des notifications par e-mail grâce à certaines alertes ;
- de créer un ticket de service directement à partir d'une alerte ;
- d'envoyer des notifications d'alertes sur un périphérique mobile doté de l'application KACE GO.

Plusieurs fonctions de l’appliance permettent d’optimiser l’utilisation des alertes :

- **Consolidation des alertes (répétitions)** : pour éviter les notifications indésirables, l’appliance vérifie le caractère unique des alertes et se base sur le nombre de répétitions des alertes pour indiquer combien de fois l’alerte a été générée.
- **Atténuation des alertes en rafales** : pour éviter l’afflux d’une trop grande quantité de données répétées, l’appliance limite à 50 le nombre d’alertes par collecte pour chaque périphérique. L’appliance compose ensuite une alerte générique indiquant la présence d’activités anormales auxquelles il faut prêter attention.
- **Nettoyage** : un utilisateur peut fermer des alertes (c'est-à-dire les masquer, car elles sont conservées dans la base de données) ou les supprimer, manuellement ou automatiquement, après un certain nombre de jours. Toutefois, le nombre d’alertes pouvant être stockées sur un périphérique est automatiquement limité à 2 000 par l’appliance qui, au-delà de ce nombre, commence à supprimer les alertes de la base de données.

Prise en main des fonctions de surveillance

L’appliance est livrée avec surveillance disponible pour un maximum de 200 appareils. Si un appareil pris en charge par un agent se trouve dans l’inventaire, vous pouvez activer la surveillance de cet appareil. L’appareil peut commencer à signaler des alertes après le prochain inventaire.

REMARQUE: votre contrat de licence vous autorise à gérer un nombre précis de périphériques, répartis selon les catégories suivantes : Ordinateurs gérés, Périphériques autres qu’ordinateurs et Périphériques surveillés. Si vous activez la surveillance sur un périphérique, le périphérique est comptabilisé une fois en tant qu'Ordinateur géré et une fois en tant que PéripActiver la surveillance d'un périphériquehérique surveillé.

Activer la surveillance d'un périphérique

Vous pouvez activer la surveillance sur n’importe quel appareil éligible de votre inventaire, dans la limite de 200 appareils dans le cadre de votre licence d’appliance.

Seuls les systèmes d’exploitation pris en charge par agent sont pris en charge pour la surveillance.

L’appliance offre deux méthodes pour activer la surveillance.

- Activer la surveillance d’un ou plusieurs appareils à partir de la liste d’inventaire Appareils
- Activer la surveillance d'un serveur à partir de la page Détails sur le périphérique

Lorsqu'un serveur est activé, une icône située dans la colonne *État* de la page *Périphérique* dans la section *Inventaire* indique l'état d'activation, et si la surveillance est active ou suspendue :

- : La surveillance de l'appareil est active sur cet appareil géré par un agent.
- : La surveillance de l'appareil est suspendue sur cet appareil géré par un agent.
- : La surveillance de l'appareil est active sur cet appareil géré sans agent.
- : La surveillance de l'appareil est suspendue sur cet appareil géré sans agent.

Rubriques connexes

Désactivation de la surveillance d'un ou plusieurs périphériques

Suspendre la surveillance d'un périphérique

Activer la surveillance d'un ou plusieurs appareils à partir de la liste d'inventaire Appareils

Vous pouvez activer la surveillance sur un ou plusieurs serveurs à partir de la liste d'inventaire *Périphériques*.

1. Accédez à la page d'inventaire *Périphériques* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Périphériques**.
2. Cochez les cases des périphériques pour lesquels vous souhaitez activer la surveillance.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Surveillance > Activer**.

   Des informations concernant la réussite ou l'échec de l'action apparaissent en haut de la liste, et l'élément *État* du périphérique se transforme en icône de surveillance.

   L'activation de la surveillance peut échouer pour différentes raisons : le système d'exploitation du périphérique n'est peut-être pas pris en charge, le type de périphérique n'est peut-être pas pris en charge ou le nombre de licences de surveillance est peut-être dépassé.
4. **Facultatif** : dans la barre de navigation de gauche, sélectionnez **Surveillance** > **Périphériques**, puis cliquez sur le nom d'un périphérique pour changer la configuration associée à ce périphérique sur sa page *Détails de la surveillance*.
   - **Choisissez de suspendre ou de reprendre la surveillance. Voir Suspendre la surveillance d'un périphérique.**
   - **Activez la surveillance des modifications de configuration. Voir Recevoir des alertes en cas de modification de la configuration d'un périphérique.**
   - **Ajoutez un profil de surveillance ou changez de profil. Voir Utilisation des profils de surveillance.**
   - **Ajoutez des fenêtres de maintenance. Voir Planifier une fenêtre de maintenance pendant laquelle aucune alerte n'est collectée.**

   Répétez cette étape si vous avez activé plusieurs périphériques.

Rubriques connexes

Activer la surveillance d'un serveur à partir de la page Détails sur le périphérique

Activer la surveillance d'un serveur à partir de la page Détails sur le périphérique

Vous pouvez activer la surveillance sur les appareils éligibles de votre inventaire, dans la limite de 200 appareils dans le cadre de votre licence d'appliance.

1. Accédez à la page *Détails sur le périphérique* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Périphériques**.
   a. Cliquez sur le nom d'un périphérique.
2. Sur la page Détails de l'appareil, sous l'onglet *Activités*, cliquez sur **Surveillance** pour développer la section.

   Si un appareil ne peut pas bénéficier de la fonction de surveillance parce qu'il ne dispose pas d'un système d'exploitation, la section *Surveillance* s'affiche avec le message suivant : **Ce système d'exploitation n'est pas pris en charge actuellement par la fonction de surveillance**.
3. Cliquez sur **Activer la surveillance** pour lancer la fonction correspondante et afficher les détails de la configuration de surveillance par défaut pour le périphérique.

   Une fois la surveillance activée, la section *Surveillance* **indique le nom du profil de surveillance associé par défaut au périphérique. Si une fenêtre de maintenance a été définie par défaut, son nom est également indiqué. Elle indique également, le cas échéant, jusqu'à 10 alertes récentes.**
4. **Facultatif** : cliquez sur **Modifier les détails de la surveillance** pour changer la configuration associée à ce périphérique sur sa page *Détails de la surveillance*.
   - **Choisissez de suspendre ou de reprendre la surveillance. Voir Suspendre la surveillance d'un périphérique.**
   - **Activez la surveillance des modifications de configuration. Voir Recevoir des alertes en cas de modification de la configuration d'un périphérique.**
   - **Ajoutez un profil de surveillance ou changez de profil. Voir Utilisation des profils de surveillance.**
   - **Ajoutez des fenêtres de maintenance. Voir Planifier une fenêtre de maintenance pendant laquelle aucune alerte n'est collectée.**

Rubriques connexes

Activer la surveillance d'un périphérique

Obtenir une nouvelle clé de licence pour augmenter la capacité de surveillance du serveur

Pour appliquer les fonctionnalités étendues de surveillance à un nombre maximal de 200 appareils, vous devez obtenir une nouvelle clé de licence. Contactez le service commercial Quest pour vous procurer cette clé.

1. Écrivez un e-mail à **license@quest.com** avec les informations de licence actuelles (ID de licence, clé ou numéro de compte). Précisez que vous êtes déjà utilisateur d'une appliance et que vous souhaitez avoir accès à la fonctionnalité de surveillance.

Mettez à jour les informations de clé de licence dans votre appliance une fois que l'équipe de licence a fourni une nouvelle clé.

Appliquer une nouvelle clé de licence pour augmenter la capacité de surveillance du serveur

Vous pouvez augmenter la capacité de surveillance du serveur en appliquant une nouvelle clé de licence.

Vous avez obtenu votre nouvelle clé de licence.

1. Accédez aux *Paramètres* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Mises à jour de l'appliance** pour afficher la page *Mises à jour de l'appliance*.
3. Dans la section *Infos sur la licence*, entrez votre nouvelle clé de licence, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Cliquez sur **Oui** dans la boîte de dialogue *Confirmer* afin de redémarrer le système.

Les fonctionnalités complètes sont disponibles dès que vous vous reconnectez à l'appliance après avoir redémarré.

Utilisation des profils de surveillance

Les profils de surveillance décrivent les critères permettant de créer une alerte, en identifiant le texte à rechercher dans le journal du périphérique et en associant ce texte à un niveau d'alerte défini.

L'appliance inclut un ensemble de profils par défaut pour la surveillance des périphériques dotés de systèmes d'exploitation pris en charge, ainsi que des périphériques de trap SNMP. Par ailleurs, vous pouvez modifier les profils de surveillance par défaut, créer vos propres profils et télécharger des profils créés par les autres utilisateurs. En outre, vous avez accès à des packages d'activation de journalisation (LEP) pour activer la surveillance des seuils et des applications.

Les profils de surveillance disponibles sont répertoriés à la page *Profils* de surveillance

Tip: **CONSEIL:** pour afficher uniquement les profils surveillance des journaux, dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Afficher par** > **Type** > **Journal**. Pour afficher les profils de surveillance pour les périphériques d'interruption SNMP, cliquez sur **Afficher par** > **Type** > **Interruption SNMP**.

Par exemple, le profil par défaut pour la création d'alertes sur les périphériques Mac OS X indique que `/var/log/system.log` est le fichier analysé par la fonction de surveillance pour rechercher le texte qui déclencherait une alerte. Le tableau suivant décrit le texte de recherche par défaut inscrit dans le champ *Texte à inclure*, ainsi que les niveaux d'alerte associés.

Texte recherché dans le journal	Niveau d'alerte
`critique`	**Critique**
`erreur`	**Erreur**

Texte recherché dans le journal	Niveau d'alerte
`fatale`	**Erreur**
`échec`	**Erreur**
`alerte de surveillance de l'appliance`	**Erreur**
`attention`	**Avertissement**
`non disponible`	**Avertissement**

Vous pouvez ajouter d'autres alertes personnalisées selon vos besoins opérationnels.

Les profils par défaut couvrent les systèmes d'exploitation pris en charge suivants :

- CentOS
- Debian
- FreeBSD
- macOS
- Oracle Enterprise Linux
- Red Hat Enterprise Linux
- Solaris
- SUSE Linux
- Ubuntu
- Windows
- Système d'exploitation Raspberry Pi

Pour les périphériques équipés de systèmes d'exploitation Linux, il existe différents chemins d'accès aux journaux MySQL et Apache, selon la version du système d'exploitation. Voir Chemins d'accès à des journaux de profil pour MySQL et Apache.

Pour les périphériques sans agent qui sont surveillés à l'aide du mécanisme d'interruption SNMP, vous devez fournir des formats de message d'interruption ainsi que des expressions pour capturer les éléments d'interruption spécifiques. Voir Configurer des messages d'interruption SNMP et des critères d'alerte.

Sur la page contenant la liste *Packages d'activation de journalisation*, Quest publie un dossier de base avec les modèles du Moniteur de fiabilité et de performances Windows (PerfMon) et des scripts Perl disponibles en open source sur d'autres supports que Windows, afin que les utilisateurs puissent étendre leurs fonctionnalités de surveillance et identifier les problèmes de performance du système et des applications. Ces modèles et scripts sont disponibles de sorte que les utilisateurs n'ont pas besoin de les créer de toutes pièces. Sur l'appliance, la surveillance fonctionne sans ces modèles et scripts supplémentaires. Toutefois, les profils qui sont créés à partir des modèles et scripts sont utiles pour la surveillance des seuils de performances.

Modifier un profil

Pour chacun des profils existants, vous avez la possibilité de modifier, d'ajouter ou de retirer des critères d'alerte et des chemins d'accès aux journaux.

Pour utiliser un profil existant comme point de départ pour la création d'un autre profil, voir Créer un profil à partir d'un profil par défaut.

Pour identifier des événements pour lesquels vous souhaitez créer des alertes, utilisez des chaînes ou des expressions régulières dans le champ *Texte à inclure* pour spécifier le contenu du message approprié. Par exemple, si vous saisissez la chaîne Mémoire physique, une alerte sera créée pour chaque message contenant la chaîne exacte.

Pour couvrir plusieurs possibilités, vous pouvez utiliser une expression régulière. Par exemple, si vous souhaitez créer des alertes pour un point de montage de lecteur dont le lecteur présente des erreurs, sous la forme « Le lecteur /dev/[tout point de montage de lecteur] présente des erreurs », saisissez Le lecteur /dev/[a-z]{1,} présente des erreurs dans le champ *Texte à inclure*. Des alertes apparaîtront pour tous les messages contenant « Le lecteur /dev/ » suivi d'un mot de n'importe quelle longueur et contenant des lettres de a à z, suivi par « présente des erreurs ».

Vous pouvez supprimer la notification d'alerte pour certains événements spécifiques si vous la jugez inutile ou gênante. Pour filtrer les alertes que vous ne souhaitez pas recevoir, vous pouvez utiliser la fonctionnalité *Texte à exclure* pour indiquer le contenu identifiant une alerte indésirable. Vous pouvez utiliser *Texte à exclure* pour filtrer l'ensemble des catégories d'alertes, ou conjuguer les champs *Texte à exclure* et *Texte à inclure* pour redéfinir un sous-ensemble d'une catégorie d'alertes. Voir Exemples de Texte à inclure et Texte à exclure pour les profils de surveillance.

1. Accédez à la page contenant la liste *Profils* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Profils**.
2. Cochez la case correspondant au profil existant que vous souhaitez utiliser comme modèle, puis sélectionnez **Choisir une action** > **Modifier** afin d'afficher la page *Détails du profil*.
3. **Facultatif** : changez ou modifiez les champs *Nom* et *Description* du profil afin de signaler les modifications apportées.

   REMARQUE: si vous éditez un des profils par défaut, vous ne pouvez pas modifier le champ *Ajouter automatiquement à*.
4. Modifiez les paramètres de la section *Critères* en fonction de vos besoins.
   - **Modifiez** *Inclure le filtre* **(interruptions SNMP uniquement) ou** *Inclure le texte* **(tous les autres profils de surveillance).**
     1. Sur la ligne qui indique le texte à inclure (ou le filtre pour les interruptions SNMP) que vous souhaitez modifier, cliquez sur le bouton **Modifier** : .
     2. Saisissez le nouveau texte de recherche ou le nouveau filtre.
   - **Facultatif. modifiez** *Filtre à exclure* **(interruptions SNMP uniquement) ou** *Texte à exclure* **(tous les autres profils de surveillance).**
     1. Sur la ligne qui indique le texte (ou le filtre pour les interruptions SNMP) que vous souhaitez modifier afin d'exclure certaines alertes, cliquez sur le bouton **Modifier** : .
     2. Saisissez le nouveau texte ou filtre à exclure.
   - **Si le texte de recherche indiqué est sensible à la casse, sélectionnez Oui dans la liste déroulante** *Respect de la casse***.**
   - **Interruptions SNMP uniquement. Crée un ticket du Service Desk automatiquement chaque fois que l'appliance reçoit une alerte SNMP spécifique.**

     # Sur la ligne contenant un filtre d'inclusion et d'exclusion SNMP (comme configuré), dans la colonne *Créer un ticket*, cliquez sur **Sélectionner une file d'attente**, puis sélectionnez une file d'attente de tickets que vous souhaitez utiliser pour créer un ticket du Service Desk. L'appliance créera un ticket du Service Desk dans la file d'attente de tickets spécifiée lorsqu'elle reçoit une alerte issue du filtre à exclure spécifique. Le périphérique associé à l'alerte s'affiche comme sélectionné dans le ticket du Service Desk. Le nom et le résumé de l'événement qui a déclenché l'alerte SNMP s'afficheront dans les informations du ticket.

Pour plus d'informations sur les tickets du Service Desk, voir Gestion des tickets, processus et rapports du Service Desk.

- **Dans le champ *Niveau*, changez le niveau d'alerte.**
  1. Sur la ligne qui indique le niveau d'alerte que vous souhaitez modifier, cliquez sur le bouton **Modifier** : .
  2. Dans la liste déroulante *Niveau*, sélectionnez le niveau parmi les cinq choix suivants : **Critique**, **Erreur**, **Avertissement**, **Informations** ou **Récupéré**.
- **Ajoutez un critère d'alerte.**
  1. Dans l'en-tête de catégorie *Critère*, cliquez sur le bouton **Ajouter** : +.
  2. Définissez le niveau, le texte à inclure, le texte à exclure (facultatif) et la sensibilité à la casse.

5. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

REMARQUE: pour rétablir les paramètres d'usine d'un profil par défaut selon son système d'exploitation, cliquez sur le bouton **Réinitialiser les paramètres d'usine** au bas de la page.

Rubriques connexes

Filtrer les alertes à l'aide de la fonctionnalité Texte à inclure et Texte à exclure à partir de la page Détails du profil

Exemples de Texte à inclure et Texte à exclure pour les profils de surveillance

Configurer des messages d'interruption SNMP et des critères d'alerte

Vous pouvez configurer des messages d'interruption SNMP et des critères d'alerte à l'aide de la page Profils.

- Activer la surveillance d'interruption SNMP sur l'appliance. Pour plus d'informations, voir Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance
- Activer la surveillance sur vos périphériques SNMP. Pour plus d'informations, voir Activation de la surveillance d'un ou plusieurs périphériques

SNMP (Simple Network Management Protocol) est un protocole de surveillance des périphériques infogérés sur un réseau. Ce protocole est pris en charge par Dell Open Manage et de nombreux produits tiers. Lorsque vous activez cette fonction sur l'appliance, et que les périphériques concernés sont également activés pour la surveillance, l'appliance peut recevoir des interruptions SNMP des périphériques sans agent surveillés à l'aide de connexions SNMP, comme une imprimante, un projecteur et un routeur.

Les interruptions SNMP sont des messages lancés par des périphériques réseau et envoyés au récepteur de l'interruption sur l'appliance. Par exemple, un routeur peut envoyer un message lorsque son bloc d'alimentation tombe en panne. Ou, une imprimante lance un message lorsqu'elle manque de papier. L'appliance reçoit ces interruptions et génère des alertes lorsque certains seuils prédéfinis sont atteints.

Vous pouvez configurer des messages d'interruption SNMP et des critères d'alerte à l'aide de la page *Détail du profil*.

Vous avez la possibilité d'inclure ou exclure certains événements à détecter, selon vos besoins.

1. Accédez à la page contenant la liste *Profils* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Profils**.

2. Exécutez l'une des procédures suivantes :

   # Pour créer un profil d'interruption SNMP, sélectionnez **Choisir une action > Nouveau> Profil d'interruption SNMP**.

   # Pour modifier un profil d'interruption SNMP existant, sélectionnez-le dans la liste, puis **Choisir Action** > **Modifier**.

   # Pour dupliquer un profil d'interruption SNMP existant, sélectionnez-le dans la liste, puis **Choisir Action** > **Dupliquer et Modifier**.

   La page *Détails du profil* **s'affiche.**

3. **Facultatif** : changez ou modifiez les champs *Nom* et *Description* du profil afin de signaler les modifications apportées.

   REMARQUE: si vous éditez un des profils par défaut, vous ne pouvez pas modifier le champ *Ajouter automatiquement à*.

4. Modifiez les paramètres de la section *Formats du message d'interruption* en fonction de vos besoins.

   Exemple : `%Td (%Tn => %To) %Vz`

   Vous pouvez utiliser les éléments suivants dans votre message d'interruption SNMP :

Élément	Description
`%Aa`	Adresse de l'agent.
`%Ah`	Nom d'hôte de l'agent.
`%d`	Jour actuel.
`%m`	Mois en cours.
`%y`	Année en cours.
`%h`	Heure actuelle.
`%i`	Nombre de minutes actuel.
`%s`	Nombre de secondes actuel.
`%u`	Horodatage Unix.
`%Td`	Description de l'interruption.
`%Tm`	Interruption MIB (base d'information de gestion).
`%Tn`	Nom de l'interruption.
`%To`	OID de l'interruption (ID objet).
`%Tt`	Type d'interruption (0-5 : Générique ; 6 : Entreprise).
`%Tv`	Version de l'interruption (Informations, Interruption {v1, v2, v3}).

Élément	Description
`%Vd`**#**	Description de liaison de la variable (où # est un nombre représentant la position de l'élément dans la séquence).
`%Vn`**#**	Description du nom de la variable (où # est un nombre représentant la position de l'élément dans la séquence).
`%Vo`**#**	Description de l'OID de la variable (où # est un nombre représentant la position de l'élément dans la séquence).
`%Vt`**#**	Description du type de variable (où # est un nombre représentant la position de l'élément dans la séquence).
`%Vv`**#**	Description de la valeur de la variable (où # est un nombre représentant la position de l'élément dans la séquence).
`%Vz`	Affiche toutes les liaisons de la variable (`Nom : Valeur`, `Nom : Valeur`, `Nom : Valeur`). Si un nom est manquant (en raison d'un fichier MIB manquant), l'OID s'affiche à la place.

5. Spécifiez un ou plusieurs niveaux d'alerte, selon vos besoins.

   Les niveaux d'alerte disponibles sont les suivants : Critique, Erreur, Avertissement, Informations ou Récupéré.

   - Pour ajouter un niveau d'alerte, sous *Critères*, cliquez sur + pour ajouter un nouveau niveau d'alerte.
   - Pour modifier un niveau d'alerte existant, dans la ligne contenant le niveau d'alerte, cliquez sur .

6. Pour chaque niveau, spécifiez ses expressions d'inclusion et/ou d'inclusion, et indiquez également si les expressions sont sensibles à la casse. Ces expressions vous permettent d'inclure ou exclure certains événements d'être détectés.

   La syntaxe des expressions d'inclusion et d'inclusion est comme suit :

   <Field_Type> `{TRAP_OID|TRAP_NAME|TRAP_DESCRIPTION|TRAP_TYPE|TRAP_MIB|VARBIND}` `{=|!=|>|<|>=|<=}` <Field_Value> `[<AND|OR>` <Condition_A>`]` `[<AND|OR>` <Condition_B>`]` `...`

   Exemple :

   - `TRAP_OID = ".1.3.6.1.4.1.8072.2.3.2.1"`: une alerte est générée lorsque l'OID d'interruption contient un « `.1.3.6.1.4.1.8072.2.3.2.1` ».
   - `TRAP_NAME = « acctngFileFull » AND VARBIND = « acctngFileName|ABC »` : une alerte est générée lorsque le nom de l'interruption contient « `acctngFileFull` » et lorsqu'une des liaisons de la variable est « `acctngFileName` » avec une valeur de « `ABC` ».

7. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

REMARQUE: pour rétablir les paramètres d'usine d'un profil par défaut selon son système d'exploitation, cliquez sur le bouton **Réinitialiser les paramètres d'usine** au bas de la page.

Créer un profil à partir d'un profil par défaut

Vous pouvez copier un profil de surveillance par défaut ou existant et modifier la copie pour créer un nouveau profil.

Vous n'êtes pas limité à un profil par périphérique. Vous pouvez créer des profils supplémentaires qui génèrent des alertes différentes et les relier à des périphériques qui sont déjà associés à un ou plusieurs autres profils.

1. Accédez à la page contenant la liste *Profils* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Profils**.
2. Cochez la case correspondant au profil existant que vous souhaitez utiliser comme modèle, puis sélectionnez **Choisir une action** > **Dupliquer et modifier** afin d'afficher la page *Détails du profil*.
3. Renommez le profil et modifiez sa description.
4. **Facultatif** : changez ou modifiez les champs *Nom* et *Description* du profil afin de signaler les modifications apportées.

   REMARQUE: si vous éditez un des profils par défaut, vous ne pouvez pas modifier le champ *Ajouter automatiquement à*.
5. Pour le chemin d'accès au journal, utilisez le chemin approprié en fonction du système d'exploitation ou de l'application.

   Il peut s'agir du chemin de base du système d'exploitation, comme illustré dans le tableau.

Système d'exploitation	Chemin du journal
CentOS	`/var/log/messages`
Debian	`/var/log/syslog`
Fedora	`/var/log/messages`
FreeBSD	`/var/log/messages`
macOS	`/var/log/system.log`
openSUSE	`/var/log/messages`
Oracle Enterprise Linux	`/var/log/messages`
Red Hat Enterprise Linux	`/var/log/messages`
Solaris	`/var/adm/messages`
SUSE Enterprise Linux	`/var/log/messages`
Ubuntu	`/var/log/syslog`
Windows	`application` pour l'application Windows

Système d'exploitation	Chemin du journal
	REMARQUE: vous devez utiliser le *nom complet* du journal des événements, tel qu'il apparaît dans les propriétés de ce journal. Pour être certain de bien indiquer le nom complet, ouvrez l'*observateur d'événements*. Développez *Journaux Windows*, cliquez avec le bouton droit sur le journal des événements et sélectionnez **Propriétés**. Utilisez la version du nom complet qui apparaît dans le champ de la boîte de dialogue *Propriétés du journal*. `Microsoft-Windows-TaskScheduler/Operational` pour le Planificateur de tâches Windows en mode Opérationnel
Système d'exploitation Raspberry Pi	`/var/log/syslog`

Vous pouvez également entrer un chemin définissant un journal qui contient des données ne se limitant pas aux journaux d'événements de base. Par exemple, si vous avez une application sur SUSE qui envoie ses données à un journal spécifique tel que `/var/log/`**<myapplog>,** vous pouvez utiliser ce chemin dans un nouveau profil, puis définir le texte de recherche et le niveau d'alerte en suivant les instructions de la présente procédure.

Pour les périphériques équipés de systèmes d'exploitation Linux, il existe différents chemins d'accès aux journaux MySQL et Apache, selon la version du système d'exploitation. Voir Chemins d'accès à des journaux de profil pour MySQL et Apache.

REMARQUE: un seul chemin de journal peut être défini par profil. Vous devez créer plusieurs profils pour plusieurs journaux.

6. Modifiez les paramètres de la section *Critères* en fonction de vos besoins.
   - **Modifiez la valeur** *Texte à inclure***.**
     1. Sur la ligne qui indique le texte à inclure que vous souhaitez modifier, cliquez sur le bouton **Modifier** : .
     2. Entrez le nouveau texte à rechercher et, si nécessaire, sélectionnez **Oui** dans la liste déroulante *Respect de la casse*.
     3. Cliquez sur **Enregistrer** à droite de la ligne.
   - **Facultatif : Modifiez la valeur** *Texte à exclure***.**
     1. Sur la ligne qui indique le texte que vous souhaitez modifier afin d'exclure certaines alertes, cliquez sur le bouton **Modifier** : .
     2. Entrez le nouveau texte à exclure et, si nécessaire, sélectionnez **Oui** dans la liste déroulante *Respect de la casse*.
     3. Cliquez sur **Enregistrer** à droite de la ligne.
   - **Dans le champ** *Niveau***, changez le niveau d'alerte.**
     1. Sur la ligne qui indique le niveau d'alerte que vous souhaitez modifier, cliquez sur le bouton **Modifier** : .
     2. Dans la liste déroulante *Niveau*, sélectionnez le niveau parmi les cinq choix suivants : **Critique**, **Erreur**, **Avertissement**, **Informations** ou **Récupéré**.
     3. Cliquez sur **Enregistrer** à droite de la ligne.
   - **Ajoutez une alerte.**
     1. Dans l'en-tête de catégorie *Critère*, cliquez sur le bouton **Ajouter** : +.

2. Définissez le niveau d'alerte, le texte à rechercher et le respect ou non de la casse, puis cliquez sur **Enregistrer** à droite de la ligne.
3. Répétez cette procédure pour chacune des alertes que vous souhaitez ajouter.
4. **Facultatif** : réorganisez les nouveaux critères d'alerte à l'aide du bouton **Faire glisser** : ≡.

7. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Le profil peut être réattribué à un périphérique sur sa page *Détails de la surveillance*.

Chemins d'accès à des journaux de profil pour MySQL et Apache

Pour les périphériques équipés de systèmes d'exploitation Linux, il existe différents chemins d'accès aux journaux MySQL et Apache, selon la version du système d'exploitation.

REMARQUE: un seul chemin de journal peut être défini par profil. Vous devez créer plusieurs profils pour plusieurs journaux.

Pour des tableaux actualisés de chemins d'accès aux journaux MySQL et Apache, reportez-vous à http://www.itninja.com/blog/view/mysqland-apache-profile-log-path-locations.

Télécharger un profil créé par un autre utilisateur

Si un utilisateur a mis à disposition des autres utilisateurs un profil personnalisé, vous pouvez le télécharger sur votre appliance.

Vous pouvez accéder à un fichier de profil XML créé par un autre utilisateur.

1. Accédez à la page contenant la liste *Profils* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Profils**.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Télécharger les profils** pour afficher la boîte de dialogue *Télécharger les profils*.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** pour naviguer vers le profil que vous souhaitez télécharger, choisissez-le, puis cliquez sur **Télécharger**.

Vous pouvez ajouter plus d'un profil.

Le ou les profils sélectionnés apparaissent au bas de la liste *Profils*.

Vous pouvez modifier le nouveau profil si nécessaire. Voir Modifier un profil.

Télécharger un profil à l'intention des autres utilisateurs

Vous pouvez télécharger un profil personnalisé et le mettre à disposition des autres utilisateurs.

1. Accédez à la page contenant la liste *Profils* :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Profils**.

2. Cochez la case du ou des profils que vous souhaitez télécharger, puis sélectionnez **Choisir une action** > **Télécharger les profils** pour envoyer le ou les profils vers votre dossier *Téléchargements*.

   Le nom du fichier XML du profil reprend le nom du profil tel qu'il apparaît sur la page Détails du profil, auquel a été ajouté un horodatage UNIX.

Distribuez le profil.

Lier un profil supplémentaire à un périphérique

Lorsque vous activez la surveillance sur un appareil, l'appliance attribue (ou lie) à l'appareil le profil par défaut et le chemin d'accès par défaut au journal correspondant au système d'exploitation de l'appareil concerné. Vous pouvez ajouter d'autres profils en fonction de vos besoins, à partir de profils personnalisés que vous créez ou que vous obtenez auprès d'autres sources, telles que ITNinja.

1. Accédez à la page *Détails de la surveillance* :
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Périphériques**.
   b. Cliquez sur le nom d'un périphérique pour afficher la page *Détails de la surveillance*.
2. Cliquez dans le champ *Profils* pour afficher la liste déroulante des profils définis, puis sélectionnez celui que vous souhaitez appliquer.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définir un format de date de journal non standard

Pour un système d'exploitation donné, l'appliance reconnaît et utilise le format standard pour la date et l'heure du journal lors de l'analyse du fichier journal. Toutefois, si vous utilisez un format inhabituel dans vos journaux, vous devez définir ce format afin que la fonction de surveillance puisse analyser correctement le journal.

REMARQUE: dans la plupart des cas, ce champ doit rester vide.

REMARQUE: le format de date de journal n'est pas pertinent pour les journaux d'événements Windows.

1. Accédez à la page contenant la liste *Profils* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Profils**.
2. Cochez la case correspondant au profil existant que vous souhaitez utiliser comme modèle, puis sélectionnez **Choisir une action** > **Modifier** afin d'afficher la page *Détails du profil*.
3. Saisissez le format non standard dans le champ *Format de date du journal*.

   Affichez les caractères pris en charge pour le format, ainsi que des exemples en cliquant sur ⓘ en regard de l'option *Format de date du journal***.**

4. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Configuration de la surveillance des seuils et des applications à l'aide des packages d'activation de journalisation

La surveillance des seuils de performance et des applications telles que Exchange, Internet Information Services (IIS), etc. nécessite des packages appelés packages d'activation de journalisation (LEP), disponibles auprès de la page de listes *Packages d'activation de journalisation*.

Sur la page contenant la liste *Packages d'activation de journalisation*, Quest publie un dossier de base avec les modèles du Moniteur de fiabilité et de performances Windows (PerfMon) et des scripts Perl disponibles en open source sur d'autres supports que Windows, afin que les utilisateurs puissent étendre leurs fonctionnalités de surveillance et identifier les problèmes de performance du système et des applications. Ces modèles et scripts sont disponibles de sorte que les utilisateurs n'ont pas besoin de les créer de toutes pièces. Sur l'appliance, la surveillance fonctionne sans ces modèles et scripts supplémentaires. Toutefois, les profils qui sont créés à partir des modèles et scripts sont utiles pour la surveillance des seuils de performances.

Modèle d'analyseur de performances Windows PerfMon

Dans l'appliance, un profil de système d'exploitation Windows et de LEP d'application par défaut a été prédéfini. Il inclut le journal des événements spécifique ainsi que des critères génériques que Microsoft utilise pour les événements déclenchés par PerfMon. Les modèles PerfMon de base disponibles pour Microsoft Server 2008 via les LEP sur la page de listes Packages d'activation de journalisation sont compatibles avec les systèmes (UC, mémoire, disque), Exchange, SQL, IIS, Active Directory et Hyper-V.

Scripts Perl non-Windows

Chaque package est un script Perl open source qui s'exécute régulièrement à l'aide du module de planification intégré au système d'exploitation : cron, fcron, etc. Lorsque le script Perl est exécuté, il effectue une série de commandes afin de déterminer l'utilisation de l'unité centrale, de la mémoire et des volumes locaux. Une alerte est consignée dans le fichier journal système (syslog) si cette utilisation dépasse le seuil défini dans le package. Les scripts étant configurés pour être consignés dans le journal Syslog et contenant un message de préfixe pour chaque événement, l'appliance a prédéfini les critères dans les valeurs par défaut du journal Syslog pour tous les profils autres que Windows afin de faciliter la configuration.

Packages disponibles via ITNinja

ITNinja est une communauté collaborative indépendante (neutre vis-à-vis des produits), qui permet aux professionnels de l'informatique de partager des astuces et constitue une source d'informations privilégiée sur les questions de configuration et de déploiement. Vous pouvez parcourir les thèmes abordés et contribuer à des sujets spécifiques sur des questions logicielles et d'autres problématiques telles que le déploiement, la gestion, la configuration et la résolution des problèmes. La communauté consacrée à la surveillance des serveurs est accessible à la page http://itninja.com/community/k1000-monitoring.

Dans ITNinja, vous pouvez trouver des modèles PerfMon autres que les modèles standards disponibles sur la page de listes *Packages d'activation de journalisation*.

Les utilisateurs chargés de la surveillance de l'appliance et qui sont membres de la communauté ITNinja peuvent partager leurs propres modèles et scripts afin de compléter la bibliothèque des packages d'activation de journalisation (LEP) disponibles. Ces LEP ne sont pas couverts par les processus d'installation disponibles pour les packages standards. Aussi, il convient de les installer en suivant l'une des méthodes décrites dans ITNinja.

Installer un ou plusieurs LEP sur des périphériques surveillés

Vous pouvez installer des packages d'activation de journalisation sur des périphériques Windows et autres directement depuis l'appliance.

1. Accédez à la page contenant la liste des *Packages d'activation de journalisation* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Packages d'activation de journalisation**.
2. Cochez la case du ou des packages que vous souhaitez installer sur les périphériques, puis sélectionnez **Choisir une action** > **Ajouter aux périphériques** pour afficher la page *Installation de packages d'activation de journalisation*.

   Si vous choisissez plusieurs packages, vous pouvez choisir des packages Windows et autres que Windows à installer. Dans ce cas, la page *Installation de packages d'activation de journalisation* **affiche des sections distinctes pour les packages Windows et les autres. Si tous les packages sélectionnés concernent un type de périphérique, seule la section correspondante apparaît.**

3. Sélectionnez les périphériques auxquels ajouter le ou les packages.
   a. Cliquez sur le champ *Périphériques* pour afficher une liste de périphériques de l'inventaire qui sont compatibles avec les packages répertoriés dans *Packages sélectionnés* à droite.
   b. Dans la liste, sélectionnez le ou les périphériques que vous souhaitez.
4. **Facultatif** : pour les packages Windows, désactivez la case *Ajouter un SE Windows et un profil LEP d'application* si ce profil est déjà associé au(x) périphérique(s) et si vous ne voulez pas le réinstaller.
5. Déterminez un nouveau mode d'installation si l'un des packages est déjà installé sur le périphérique.
   - **Laissez l'option** *Le remplacer* **sélectionnée si vous souhaitez réinstaller le package actuel sur une version existante.**
   - **Sélectionnez** *L'ignorer* **si vous souhaitez conserver le package qui pourrait être installé sur le périphérique. Par exemple, vous avez peut-être effectué des modifications sur ce package et ne souhaitez pas les perdre.**
6. Cliquez sur **Installer**.
7. **Facultatif** : afficher la progression de l'installation.
   a. Cliquez sur **Périphériques** dans la section **Surveillance** de la barre de navigation de gauche, puis sélectionnez le nom du périphérique surveillé pour afficher la page *Détails de la surveillance* le concernant.

      La section Journal d'installation du LEP apparaît au bas de la page, et affiche une synthèse du processus d'installation pour ce périphérique en particulier.

   b. **Facultatif** : cliquez sur **Consulter tous les journaux d'installation du LEP pour ce périphérique** pour afficher davantage d'informations.

Modifier le package d'activation de journalisation de surveillance (LEP) pour un périphérique Windows Server 2008 ou version supérieure

Vous pouvez ajouter, retirer et configurer des compteurs de performances pour un package LEP de surveillance installé sur un serveur.

Le package d'activation de journalisation a été installé sur le périphérique. Voir Installer un ou plusieurs LEP sur des périphériques surveillés.

1. Sur le périphérique à surveiller, lancez le moniteur de performances, développez le dossier **Ensemble de collecteurs de données**, puis le dossier **Défini par l'utilisateur**.
2. Sélectionnez l'ensemble de collecteurs de données défini par le package LEP.
3. **Facultatif** : si le package est en cours d'exécution, cliquez avec le bouton droit sur le nom de l'ensemble, puis sélectionnez **Arrêter**.
4. Dans le volet de droite, cliquez avec le bouton droit sur le collecteur de données et choisissez **Propriétés** pour afficher la boîte de dialogue *Propriétés*.
5. Utilisez les onglets de la boîte de dialogue *Propriétés* pour modifier le package :

Option	Description
Alertes	L'onglet **Alertes** vous permet de modifier les attributs de seuil et d'intervalle d'un compteur de performances. Vous pouvez également ajouter et retirer des compteurs à partir de cet onglet. Pour configurer le compteur de performances : 1. Sélectionnez le compteur dans la liste *Compteurs de performances*. 2. Modifiez le déclencheur d'alerte à l'aide de la liste déroulante *Alerter quand* et du champ *Limite*. 3. Modifiez l'intervalle de collecte à l'aide des menus déroulants *Intervalle d'analyse* et *Unités*. 4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications. Pour ajouter un compteur de performances au package LEP : 1. Cliquez sur **Ajouter** pour afficher la boîte de dialogue d'ajout de compteurs. Les compteurs de performances correspondant aux applications installées en local apparaissent dans le menu *Compteurs disponibles*. Vous pouvez également sélectionner des objets et compteurs d'un système distant si vous utilisez la liste du champ *Sélectionner un compteur de l'ordinateur* ou l'option **Parcourir**. 2. Dans la zone *Compteurs disponibles*, sélectionnez le ou les compteurs à ajouter, puis cliquez sur **Ajouter >>**. 3. Cliquez sur **OK** pour revenir à la boîte de dialogue *Propriétés*. Pour retirer un compteur de performances du package LEP : 1. Sélectionnez le compteur dans la liste *Compteurs de performances*. 2. Cliquez sur **Supprimer**. 3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications.
Action d'alerte	L'objectif du package est que les événements soient consignés dans le journal des événements de

Option	Description
	façon à ce que la fonctionnalité de surveillance de l'appliance puisse récupérer une alerte. La case à cocher *Consigner une entrée dans le journal des événements de l'application* doit donc rester sélectionnée.
Tâche d'alerte	Cet onglet vous permet de définir une tâche pour qu'elle s'exécute au déclenchement de l'alerte.

6. Cliquez sur **OK** au bas de la boîte de dialogue *Propriétés* pour revenir au moniteur de performances.
7. Dans le dossier **Défini par l'utilisateur**, cliquez avec le bouton droit sur le package et sélectionnez **Démarrer** pour lancer la surveillance.

Gestion de la surveillance des périphériques

Pour chaque périphérique, une fois la fonction de surveillance activée, vous pouvez en assurer la gestion et configurer la manière dont cette surveillance est effectuée et à quels moments.

Suspendre la surveillance d'un périphérique

Il est possible de suspendre la surveillance, par exemple, si vous souhaitez éviter que la fonction de surveillance génère des alertes pendant que vous travaillez sur un périphérique ou que vous y apportez des modifications.

REMARQUE: pour suspendre la surveillance à certaines dates afin de pouvoir procéder à des tâches de maintenance régulières, vous pouvez définir un calendrier de fenêtres de maintenance. Voir Planifier une fenêtre de maintenance pendant laquelle aucune alerte n'est collectée.

Pour suspendre ou reprendre la surveillance de plusieurs périphériques à la fois, voir Suspendre ou reprendre la surveillance de plusieurs périphériques.

1. Accédez à la page *Détails de la surveillance* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Périphériques**.
   c. Cliquez sur le périphérique voulu dans la colonne *Périphérique* pour afficher la page *Détails de la surveillance* correspondante.
2. Activez le bouton *Suspendu* et cliquez sur **Enregistrer**.

Dans la colonne *État* de la page *Périphérique*, une icône apparaît dans la section *Inventaire*, indiquant l'état suspendu :

- : La surveillance de l'appareil est suspendue sur cet appareil géré par un agent.
- : La surveillance de l'appareil est suspendue sur cet appareil géré sans agent.

Suspendre ou reprendre la surveillance de plusieurs périphériques

Il est possible de suspendre la surveillance de plusieurs périphériques à la fois. Il est également possible de reprendre la surveillance de plusieurs périphériques à la fois.

1. Accédez à la page contenant la liste *Périphériques surveillés* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Périphériques**.
2. Cochez les cases correspondant à tous les périphériques pour lesquels vous souhaitez suspendre ou reprendre la surveillance.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Suspendre la surveillance** ou **Reprendre la surveillance**.

   La colonne *Surveillance* **correspondant au périphérique indique le nouvel état :** *Suspendu* **ou** *Actif***.**

Définir l'intervalle d'interrogation et les éventuelles fermetures ou suppressions automatiques d'alertes

Il est possible de configurer des paramètres de surveillance généraux concernant la fréquence à laquelle l'appliance interroge les journaux au sujet des alertes. Il est également possible de configurer l'appliance pour que les alertes soient automatiquement fermées après un certain nombre de jours (que vous définissez), et même supprimées.

Lorsqu'une alerte est fermée, elle n'apparaît plus sur la page contenant la liste *Alertes*, ni dans les widgets du tableau de bord. Lorsqu'une alerte est supprimée, elle est retirée de la base de données. Il est possible de récupérer une alerte lorsqu'elle a été fermée, mais pas lorsqu'elle a été supprimée.

1. Accédez à la page *Paramètres de surveillance* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Paramètres de surveillance**.
2. Définissez l'intervalle d'interrogation en minutes.

   L'intervalle minimal est de 10 minutes.
3. **Facultatif** : configurez l'appliance de sorte que les alertes soient fermées après un certain nombre de jours.
   a. Sélectionnez l'option *Fermer automatiquement les alertes*.
   b. Saisissez une valeur pour le nombre de jours.
4. **Facultatif** : configurez l'appliance de sorte que les alertes soient supprimées après un certain nombre de jours.
   a. Sélectionnez l'option *Supprimer automatiquement les alertes*.

b. Saisissez une valeur pour le nombre de jours.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

Fermer une alerte

Supprimer des alertes

Récupérer et examiner des alertes fermées depuis la liste des alertes

Désactiver le contrôle Ping

Les contrôles Ping sont activés par défaut lorsque vous activez la surveillance d'un périphérique quel qu'il soit. Toutefois, étant donné que les contrôles Ping peuvent parfois engendrer de multiples alertes, l'appliance offre la possibilité de les désactiver.

La commande Ping envoie des paquets de demandes d'ECHO ICMP (Internet Control Message Protocol) à sa cible. Certains pare-feu bloquent les paquets ICMP, de sorte qu'il est possible, vu la fréquence des contrôles Ping, de se retrouver avec un très grand nombre d'alertes générées par les contrôles rejetés. Dans ce cas, le fait de désactiver les contrôles Ping permet de désencombrer les résultats de la surveillance.

1. Accédez à la page *Paramètres de surveillance* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Paramètres de surveillance**, dans le *Panneau de configuration*.
2. Désactivez la case à cocher *Activer le contrôle Ping*.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Recevoir des alertes en cas de modification de la configuration d'un périphérique

Il est possible de définir la surveillance de telle sorte qu'une alerte soit générée en cas de modification de la configuration d'un périphérique.

Lorsque vous activez cette fonction, chaque fois qu'un changement de configuration du périphérique est détecté, une alerte est générée. Vous pouvez spécifier les types de changements que vous voulez détecter pour les actifs de périphérique, en les sélectionnant dans la boîte de dialogue *Périphérique***, accessible à partir de la page** *Configuration de l'historique des actifs***.**

Exemples de modification de la configuration : ajout d'un disque, nouveau lecteur logique, augmentation ou diminution de la mémoire, modification d'une partition, etc. Pour obtenir des informations complètes sur la page *Configuration de l'historique des actifs* et sur la manière de sélectionner les modifications de la configuration, voir Configurer les abonnements à l'historique des actifs.

1. Accédez à la page *Détails de la surveillance* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Périphériques**.

c. Cliquez sur le nom d'un périphérique.

2. Cochez la case *Activer l'alerte en cas de modification de la configuration*.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Planifier une fenêtre de maintenance pendant laquelle aucune alerte n'est collectée

L'utilisation des fenêtres de maintenance permet de prévoir certains créneaux horaires pour procéder à des tâches de maintenance sur le serveur, sans que la fonction de surveillance génère un trop grand nombre d'alertes qui risqueraient de perturber le fonctionnement du système.

Vous n'êtes pas limité à une seule fenêtre de maintenance pour chaque périphérique surveillé. Vous pouvez créer une bibliothèque de fenêtres de maintenance et combiner celles-ci à différents périphériques surveillés en fonction de vos besoins.

1. Accédez à la page *Détails de la fenêtre de maintenance* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Fenêtres de maintenance**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Nom identifiant la fenêtre de maintenance. Ce nom apparaît sur la liste *Fenêtres de maintenance*.
Description	Informations détaillant plus précisément l'objectif et les objets de la fenêtre.
Ajouter automatiquement à	• **Aucune** : cette fenêtre de maintenance n'est pas automatiquement ajoutée à un périphérique dont la fonction de surveillance est activée. • **Tout** : cette fenêtre de maintenance est automatiquement ajoutée à un périphérique dont la fonction de surveillance est activée.

3. Dans la section *Planification*, spécifiez les paramètres de planification :

Option	Description
Tous les jours ou un jour particulier de HH:MM à HH:MM	Lancer la fenêtre quotidiennement à l'heure et pendant la durée indiqués, ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier, de HHhMM à HHhMM	Exécuter le même jour chaque mois ou lors d'un mois particulier, à l'heure et pendant la durée spécifiés.

REMARQUE: le calendrier est basé sur le format 24 heures.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Appliquez la fenêtre de maintenance sur un périphérique surveillé sur la page *Détails de la surveillance* correspondante :
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Périphériques**.
   b. Cliquez sur le nom d'un périphérique pour afficher la page *Détails de la surveillance*.
   c. Cliquez dans le champ *Fenêtres de maintenance* pour afficher la liste déroulante des fenêtres de maintenance définies et sélectionnez celle que vous souhaitez appliquer.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer et attribuer des rôles spécifiques à la surveillance

Il est possible de créer des rôles d'utilisateur qui permettent de réguler les possibilités d'utilisation des alertes et des profils.

Vous pouvez, par exemple, créer un rôle pour un membre du personnel qui permettra à ce dernier de réagir aux alertes et de créer des tickets du Service Desk, mais pas d'ajouter des profils à des périphériques ni de définir des fenêtres de maintenance.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les autorisations disponibles pour les rôles d'utilisateur dépendent du rôle organisationnel attribué à l'organisation. Voir Gestion des rôles organisationnels et des rôles d'utilisateur.

REMARQUE: vous ne pouvez pas modifier les rôles prédéfinis suivants : Administrateur, Aucun accès, Administrateur en lecture seule et Utilisateur.

1. Accédez à la page *Détails sur le rôle* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Rôles**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle** pour afficher la page *Détails sur le rôle*.
2. Dans le champ *Nom*, entrez un nom, tel que Responsable des alertes de surveillance.
3. Dans le champ *Description*, entrez une brève description du rôle, telle que Utilisé pour les membres de l'équipe du support technique responsables des réponses aux alertes.

   Cette description apparaît en regard du nom correspondant dans la liste des *rôles*.
4. Cliquez sur le lien **Surveillance** sous Console d'administration *Autorisations* pour afficher les paramètres d'autorisation pour la surveillance des serveurs.
5. Les autorisations doivent être définies en fonction du niveau d'accès que vous souhaitez attribuer au rôle :
   - **Écrire pour tout**
   - **Lire pour tout**
   - **Masquer pour tout**
   - **Personnalisé :**

Les autorisations LIRE, ÉCRIRE et MASQUER peuvent être combinées pour les pages de surveillance ci-dessous.

Catégorie	Page (inclure la page Détails)	Les autorisations ont un effet sur ces actions
Surveillance	**Périphériques**	• Accuser réception (Fermer) des alertes • Activer la surveillance des modifications de configuration • Suspendre ou reprendre la surveillance • Ajouter ou supprimer des profils • Ajouter ou supprimer des fenêtres de maintenance • Désactiver la surveillance • Exporter des alertes
	Alertes	• Accuser réception (Fermer) des alertes • Créer un ticket du Service Desk • Définir des notifications • Récupérer des alertes • Supprimer des alertes • Exporter des alertes
	Profils	• Créer des profils • Modifier des profils • Supprimer des profils • Supprimer des profils de tous les périphériques • Télécharger des profils
	Fenêtres de maintenance	• Créer des fenêtres de maintenance • Modifier des fenêtres de maintenance • Supprimer des fenêtres de maintenance • Supprimer des fenêtres de maintenance de tous les périphériques • Exporter des fenêtres de maintenance
	LEP de surveillance	• Ajouter aux périphériques • Exporter les LEP

6. Le cas échéant, attribuez au rôle la possibilité d'activer la surveillance sur un périphérique.

Étant donné que l'utilisateur se sert de la page *Détails sur le périphérique* **pour activer la surveillance, l'autorisation doit être définie dans la section** *Inventaire***.**

   a. Cliquez sur le lien **Inventaire** sous Console d'administration *Autorisations* pour afficher les paramètres d'autorisation pour l'inventaire.
   b. Définissez l'option *Périphériques* sur **ÉCRIRE**.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Attribuez le rôle à un utilisateur.
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.
   b. Cochez la case correspondant à l'utilisateur auquel vous souhaitez attribuer le rôle.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Appliquer un rôle** > **Nom du rôle**.

Désactivation de la surveillance d'un ou plusieurs périphériques

Si vous ne souhaitez plus surveiller un périphérique, vous pouvez désactiver cette fonctionnalité : le périphérique en question ne sera alors déduit du nombre limite de périphériques autorisés par la licence.

Il est possible de désactiver la surveillance d'un périphérique à partir de trois éléments. Deux éléments seront utilisés pour les périphériques individuels et un élément sera utilisé pour un groupe de périphériques.

- Désactiver la surveillance depuis la page *Détails sur le périphérique* d'un périphérique :
  1. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Périphériques**.
  2. Cliquez sur le nom d'un périphérique.
  3. Cliquez sur l'onglet *Activités* pour développer la section **Surveillance**.
  4. Cliquez sur **Désactiver la surveillance**.
  5. Confirmez l'opération dans la boîte de dialogue de confirmation.
- Désactiver la surveillance depuis la page *Détails de la surveillance* d'un périphérique :
  1. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Périphériques**.
  2. Cliquez sur le nom d'un périphérique.
  3. Sur la page **Détails de surveillance**, cliquez sur **Désactiver**.
  4. Confirmez l'opération dans la boîte de dialogue de confirmation.
- Désactiver la surveillance pour plusieurs périphériques depuis la liste *Périphériques*.
  1. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Périphériques**.
  2. Cochez les cases précédant les périphériques pour lesquels vous voulez désactiver la surveillance.
  3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Désactiver la surveillance**.
  4. Confirmez l'opération dans la boîte de dialogue de confirmation.

Le fait de désactiver la surveillance ne supprime pas les alertes du périphérique. Sur la page contenant la liste *Alertes de surveillance*, la colonne *Périphérique* qui correspond à une alerte concernant un périphérique désactivé indique **Périphérique supprimé ou dont la surveillance a pris fin**. Toutefois, si vous réactivez la surveillance de ce périphérique, l'appliance considère qu'il s'agit d'un nouveau périphérique surveillé. Dans ce cas, les alertes précédentes du périphérique apparaîtront toujours avec la mention **Périphérique supprimé ou dont la surveillance a pris fin**.

Pour savoir comment supprimer des alertes, voir Supprimer des alertes.

Activation de la surveillance d'un ou plusieurs périphériques

Lorsque vous souhaitez surveiller un périphérique, vous pouvez commencer à le surveiller. Tous les périphériques activés pour la surveillance sont déduits du nombre limite de périphériques autorisés par la licence.

IMPORTANT: l'activation de la surveillance sur les périphériques gérés par SNMP ne les déduit pas du nombre limite de périphériques autorisés par la licence.

Il est possible d'activer la surveillance d'un périphérique à partir de trois emplacements. Deux éléments seront utilisés pour les périphériques individuels et un élément sera utilisé pour un groupe de périphériques.

- Activer la surveillance depuis la page *Détails sur le périphérique* d'un périphérique :
  1. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
  2. Cliquez sur le nom d'un périphérique.
  3. Cliquez sur l'onglet *Activités* pour développer la section **Surveillance**.
  4. Cliquez sur **Activer la surveillance**.
  5. Confirmez l'opération dans la boîte de dialogue de confirmation.
- Activer la surveillance pour plusieurs périphériques depuis la liste *Périphériques*.
  1. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.
  2. Cochez les cases précédant les périphériques pour lesquels vous voulez activer la surveillance.
  3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Activer la surveillance**.
  4. Confirmez l'opération dans la boîte de dialogue de confirmation.

L'activation de la surveillance d'un périphérique permet au périphérique de générer des alertes lorsque certains seuils sont atteints. Si vous réactivez la surveillance de ce périphérique, l'appliance considérera qu'il s'agit d'un nouveau périphérique surveillé. Dans ce cas, les alertes précédentes du périphérique s'affichent toujours avec la mention **Périphérique supprimé ou dont la surveillance a pris fin**. Pour savoir comment supprimer des alertes, voir Supprimer des alertes.

Utilisation des alertes

Lorsque la fonction de surveillance des serveurs génère une alerte, vous disposez de plusieurs possibilités de réponse.

L'alerte peut vous servir de base pour générer un ticket du Service Desk ou une notification électronique automatique. Après avoir traité l'alerte conformément à vos procédures, vous pouvez la fermer ou la supprimer définitivement.

Si vous avez ajouté les widgets de surveillance à votre tableau de bord, vous pouvez voir d'un coup d'œil les alertes les plus importantes actuellement, avec un lien vers les pages *Alertes de surveillance* et *Périphériques surveillés*.

Les icônes suivantes indiquent le niveau d'alerte :

- : **Arrêtée**
- : **Erreur**
- : **Avertissement**
- : **Informations**
- : **Terminé**

Rubrique connexe

À propos des widgets du tableau de bord

Ajout de planifications de notifications à partir de la page Alertes de surveillance

Vous pouvez ajouter des planifications de notifications en cas d'alertes de surveillance pour des périphériques, des niveaux d'alerte, des messages et d'autres informations relatives aux alertes. Avec ces planifications, vous pouvez programmer l'appliance afin que les administrateurs reçoivent des notifications par e-mail ou par la méthode de répercussion sur un périphérique mobile KACE GO lorsque les critères établis sont remplis.

Vous avez configuré vos paramètres de notification par e-mail.

1. Accédez à la page contenant la liste *Alertes de surveillance* de l'une des façons suivantes :
   - **Si vous avez installé le widget** *Alertes de surveillance* **sur votre** *tableau de bord* **ouvert, cliquez sur Alertes de surveillance.**
   - **Dans la barre de navigation de gauche, sélectionnez Surveillance** > **Alertes.**
2. Cochez la case de la ligne contenant le message d'alerte, puis cliquez sur **Notification** sur la droite au-dessus de la liste des alertes pour afficher le panneau *Notification*.
3. Sélectionnez des critères de notification. Par exemple, pour envoyer une notification lorsque des alertes de niveau « Informations » sont générées, définissez le critère suivant :

```
Niveau | est | Informations
```

4. Entrez les informations suivantes sous les critères de notification :

Champ	Description
Titre	Informations qui doivent être indiquées dans la ligne *Objet* de l'e-mail.
Destinataire de l'e-mail	Adresse(s) e-mail des destinataires. Les adresses de messagerie doivent être des adresses complètes. Pour envoyer un e-mail à plusieurs destinataires, séparez les adresses par des virgules ou utilisez des listes de distribution d'e-mails.
Fréquence	Fréquence à laquelle l'appliance exécute la requête pour comparer les critères sélectionnés aux éléments de l'inventaire. Si les critères sont remplis, la notification est envoyée.

5. **Facultatif** : cochez la case en regard de *Envoyer à KACE GO* si vous souhaitez que l'alerte soit envoyée à un appareil mobile doté de l'application KACE GO.

   Pour que cette option soit disponible, l'accès aux appareils mobiles doit être activé. Voir Configuration de l'accès à l'appareil mobile.
6. **Facultatif** : pour vérifier les critères, cliquez sur **Tester**.

   La liste est actualisée et affiche les éléments qui présentent les critères spécifiés. Aucune notification n'est envoyée lors du test.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

La notification est créée et apparaît sur la page *Planifications des notifications*. Pour plus d'informations sur la programmation de la fréquence des notifications, voir Modifier les planifications de notifications.

Rubriques connexes

À propos des notifications

Création d'un ticket du Service Desk à partir d'une alerte

Vous pouvez créer un ticket du Service Desk à partir d'une alerte de surveillance des serveurs ; ainsi, les champs du formulaire du ticket sont automatiquement renseignés à partir des informations de l'alerte.

1. Accédez à la liste *Alertes de surveillance* de l'une des façons suivantes :
   - **Si vous avez installé le widget** *Alertes de surveillance* **sur votre** *tableau de bord* **ouvert, cliquez sur Alertes de surveillance.**
   - **Dans la barre de navigation de gauche, sélectionnez Surveillance** > **Alertes.**
2. Cochez la case de la ligne contenant le message d'alerte, puis sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau ticket**.
   - # Si vous souhaitez créer un ticket basé sur une file d'attente, s'il y a plusieurs files d'attente de ticket dans l'organisation, sélectionnez une file d'attente dans la liste déroulante **Ticket**.
   - # Si vous souhaitez créer un ticket basé sur un modèle de processus, sélectionnez le processus dans la liste déroulante **Processus**.

   Les champs *Titre*, *Résumé*, *Émetteur* **et** *Périphérique* **contiennent des informations provenant de l'alerte.**
3. **Facultatif** : modifiez les champs *Titre* et *Résumé* afin qu'ils soient conformes à vos procédures d'entreprise.
4. Renseignez les autres informations requises dans le formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le ticket et quitter la page *Détails du ticket*, ou sur **Appliquer les modifications** pour enregistrer le ticket et continuer à le modifier.

Option	Description
Titre	(Facultatif) Brève description du problème. Vous pouvez remplacer le titre donné par la fonction de surveillance par le titre de votre choix.
Résumé	Description plus détaillée du problème. Ce champ comprend une gamme complète d'options d'édition de texte pour la mise en forme de votre contenu, telles que des boutons pour mettre le texte en gras, créer des hyperliens, des listes ou modifier la couleur du texte. Exemple : • Pour appliquer un texte en gras à une chaîne de texte, sélectionnez-le dans l'éditeur et cliquez sur B. • Pour ajouter des images, cliquez sur , puis indiquez l'URL du fichier image, un chemin

Option	Description
	d’accès local ou déposez simplement l’image dans la zone indiquée. # Vous pouvez également copier et coller des captures d’écran directement dans le champ de texte. # Toutes les images que vous incluez de cette façon sont ajoutées en tant que pièces jointes au ticket. Elles sont également incluses dans les communications par e-mail, selon le cas. # La suppression d’une image du champ de texte ne supprime pas la pièce jointe associée. Vous pouvez gérer les pièces jointes dans la section *Pièces jointes* de la page de ticket. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou supprimer des captures d’écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk. • Pour ajouter des liens externes, cliquez sur . • Pour intégrer des vidéos hébergées de façon externe, cliquez sur .
Émetteur	Identifiant de l'utilisateur qui envoie le ticket. Vous pouvez modifier l'émetteur en sélectionnant un autre nom de connexion dans la liste déroulante. Cliquez sur pour afficher les coordonnées de l'émetteur.
Actif	Actif auquel se rapportent les informations du ticket. Sélectionnez un actif dans la liste déroulante. Cliquez sur pour afficher les détails de l'actif.
Filtrer selon les actifs attribués à l'émetteur	Cette option permet de filtrer la liste des actifs sur la base des actifs attribués à l'émetteur.
Périphérique	Périphérique auquel se rapportent les informations du ticket. Ces informations sont fournies par la fonction de surveillance. Cliquez sur pour afficher les détails du périphérique.
Filtrer selon les périphériques attribués à l'émetteur	Cette option permet de filtrer la liste des actifs sur la base des périphériques attribués à l'émetteur.
Impact	Nombre de personnes gênées par le problème ou dans l'impossibilité de travailler.
Catégorie	Classification du problème.
État	État actuel du ticket. Ce champ n'apparaît pas si vous créez ou modifiez un ticket à partir d'un modèle de processus.

Option	Description
Priorité	Niveau de priorité du ticket.
Propriétaire	Utilisateur responsable de la gestion du ticket tout au long de son cycle de vie.
Échéance	Date et heure de l'exécution planifiée du ticket. En l'absence de contrat de niveau de service, la date d'échéance est, par défaut, définie sur Aucun(e). Si un contrat de niveau de service est activé, la date d'échéance est automatiquement calculée en fonction des paramètres de ce contrat. Elle est déterminée en fonction de la priorité définie lors de l'envoi du ticket. Si la priorité est modifiée après l'envoi initial du ticket, la date d'échéance est recalculée en fonction de cette nouvelle priorité, mais sur la base de la date et de l'heure initiales. Si le délai de résolution défini dans le contrat de niveau de service est modifié, cette modification ne s'applique qu'aux nouveaux tickets. Les anciens tickets ne sont pas concernés. Voir Configuration des contrats de niveau de service. Sélectionnez **Date manuelle** pour définir manuellement la date et l'heure d'échéance. Dans ce cas, si des contrats de niveau de service sont activés, les date et heure sont calculées et affichées sous forme d'option, mais elles ne sont pas automatiquement sélectionnées.
Liste CC	Liste des utilisateurs qui reçoivent un e-mail de notification lorsqu'un événement relatif au ticket survient. Les utilisateurs de la liste CC reçoivent un e-mail sur la base des événements du ticket et si l'option **CC de ticket** est configurée pour le paramètre **Envoyer un e-mail en cas d'événements** de la file d'attente.
Résolution	Résolution du problème associé au ticket. Ce champ comprend une gamme complète d'options d'édition de texte pour la mise en forme de votre contenu, telles que des boutons pour mettre le texte en gras, créer des hyperliens, des listes ou modifier la couleur du texte. Exemple : • Pour appliquer un texte en gras à une chaîne de texte, sélectionnez-le dans l'éditeur et cliquez sur B. • Pour ajouter des images, cliquez sur , puis indiquez l'URL du fichier image, un chemin

Option	Description
	d’accès local ou déposez simplement l’image dans la zone indiquée. # Vous pouvez également copier et coller des captures d’écran directement dans le champ de texte. # Toutes les images que vous incluez de cette façon sont ajoutées en tant que pièces jointes au ticket. Elles sont également incluses dans les communications par e-mail, selon le cas. # La suppression d’une image du champ de texte ne supprime pas la pièce jointe associée. Vous pouvez gérer les pièces jointes dans la section *Pièces jointes* de la page de ticket. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou supprimer des captures d’écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk. • Pour ajouter des liens externes, cliquez sur . • Pour intégrer des vidéos hébergées de façon externe, cliquez sur .
Informations relatives aux tickets	Cette section n'apparaît pas si vous créez un ticket à partir d'un modèle de processus.
Ajouter un ticket	Cliquez pour ajouter un ticket à ces informations relatives aux tickets.
Référents	Le champ en lecture seule **Référents** contient la référence de tous les tickets renvoyant à ce ticket via la section **Voir aussi**.
Tickets fusionnés	Cette section vous permet de modifier la liste des tickets fusionnés avec ce ticket, le cas échéant. Les tickets que vous souhaitez fusionner doivent appartenir à la même file d'attente. Lorsque vous fusionnez des tickets via la page *Détails du ticket*, le ticket ouvert devient le ticket principal. Tous les autres tickets fusionnés sont archivés lorsque vous les fusionnez. Pour de plus amples informations, voir Fusion de tickets. Pour ajouter un ticket fusionné, cliquez sur **Ajouter des tickets à fusionner/Modifier des tickets fusionnés** et sélectionnez un ticket dans la liste qui s'affiche.
Informations sur le processus	Cette section apparaît uniquement si vous créez un ticket à partir d'un modèle de processus. Tous les paramètres apparaissant dans cette section sont en lecture seule. Pour obtenir des informations complètes sur la création et la configuration de modèles de processus, voir Ajouter, modifier et activer des modèles de processus

Option	Description
Processus	Le nom du modèle de processus associé à ce ticket.
Type de processus	Le type du processus.
État du processus	L'état du flux de travail associé à ce modèle de processus. Par exemple, *En attente d'approbation*.
Parent	Le nom du ticket parent, tel que défini dans le modèle de processus associé à ce ticket.
Approbations du processus	Une liste des utilisateurs qui sont désignés comme approbateurs pour ce ticket, le cas échéant. Les approbateurs sont répertoriés par niveau, tel que défini dans le modèle de processus. Chaque niveau peut avoir un ou plusieurs approbateurs, selon vos besoins. Les paramètres associés à chaque approbateur et niveau sont également répertoriés dans cette section, comme les délais d'expiration et les notifications des approbations. Lorsque vous créez un ticket de processus, le délai d'expiration commence pour le premier approbateur. Lorsque cet utilisateur approuve le ticket, le délai d'expiration démarre pour le suivant, et ainsi de suite.
Activités du processus	Une liste des activités du processus, chacune représentant un ticket enfant et répertoriée par niveau, tel que défini dans le modèle de processus. Plusieurs tickets peuvent être attribués à un même niveau, si nécessaire. Par exemple, si le premier niveau consiste à préparer les équipements et les fournitures pour l'arrivée d'un nouveau salarié, vous pouvez disposer de différents tickets enfants distincts pour les commandes de périphériques, l'équipement et les fournitures de bureau, le tout attribué au niveau 1. Lorsque vous créez un ticket de processus, tous les tickets enfants attribués au niveau 1 sont automatiquement créés. Les tickets du niveau 2 sont créés lorsque tous les tickets du niveau 1 sont fermés. Les tickets du niveau 3 sont créés lorsque les tickets du niveau 2 sont fermés, etc.
Ajouter un ticket	Cliquez pour ajouter un ticket à ces informations relatives aux tickets.
Référents	Le champ en lecture seule **Référents** contient la référence de tous les tickets renvoyant à ce ticket via la section **Voir aussi**.
Comments	Commentaires que vous souhaitez ajouter au ticket. Vous pouvez également ajouter des pièces jointes, des captures d'écran, fournir des réponses automatiques ou du contenu d'article de la base de

Option	Description
	connaissances comme commentaires de ticket. Pour plus d'informations, voir : • Ajouter des commentaires à des tickets • Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk Si vous souhaitez ajouter une réponse automatique comme résolution à ce ticket, cliquez sur **Réponse prédéfinie** et sélectionnez un modèle de réponse. Le modèle de réponse sélectionné s'affiche dans le champ **Résolution**. Vous pouvez ajouter plusieurs modèles de réponse en tant qu'entrées de résolution. Ils s'affichent dans l'ordre de leur sélection. **Tip:** **CONSEIL:** pour créer ou modifier un modèle de réponse, enregistrez vos modifications et cliquez sur **Gérer**. La page *Modèles de réponse* s'affiche. Pour plus d'informations sur les modèles de réponse, voir Affichage et modification des modèles de réponse.
Article de la base de connaissances	Recherchez un article dans la base de connaissances et ajoutez son contenu aux commentaires du ticket. Pour plus d'informations sur les articles de la base de connaissances, voir Gestion des articles de la Base de connaissances.

Rubriques connexes

Gestion des tickets, processus et rapports du Service Desk

Rechercher des alertes à l'aide des critères de filtre

La fonction de recherche avancée au niveau de la page permet de rechercher des informations sur la page active en spécifiant différentes combinaisons de critères.

L'exemple qui suit illustre comment utiliser la fonction de filtre pour rechercher des alertes critiques concernant un problème de connexion.

1. Accédez à la page contenant la liste *Alertes de surveillance* de l'une des façons suivantes :
   - **Si vous avez installé le widget** *Alertes de surveillance* **sur votre** *tableau de bord* **ouvert, cliquez sur Alertes de surveillance.**
   - **Dans la barre de navigation de gauche, sélectionnez Surveillance** > **Alertes.**
2. Cliquez sur **Filtre** sur la droite, au-dessus de la liste *Alertes de surveillance*.

   Le panneau *Filtre* **s'affiche.**

3. Spécifiez les critères de recherche requis pour identifier le niveau d'alerte :

   `Informations sur l'alerte de surveillance : Niveau | = | Critique`

4. Sélectionnez **ET** dans la liste déroulante des opérateurs, cliquez sur **+**, puis entrez les critères requis pour rechercher des alertes dont le message comporte la mention **Impossible de se connecter** :

   `Informations sur l'alerte de surveillance : Message | contient | impossible de se connecter`

5. Cliquez sur **Rechercher**.

La liste s'actualise et indique les périphériques qui présentent les critères spécifiés.

Filtrage des alertes à l'aide de la fonctionnalité Texte à inclure et Texte à exclure

Si vous recevez trop d'alertes d'un certain type ou si vous souhaitez suivre une alerte en particulier, vous pouvez filtrer les alertes en fonction du texte du message et du niveau de gravité.

Vous pouvez supprimer la notification d'alerte pour certains événements spécifiques si vous la jugez inutile ou gênante. Pour filtrer les alertes que vous ne souhaitez pas recevoir, vous pouvez utiliser la fonctionnalité *Texte à exclure* pour indiquer le contenu identifiant une alerte indésirable. Utilisez *Texte à exclure* en combinaison avec *Texte à inclure* pour affiner un sous-ensemble d'une catégorie d'alerte.

Pour ne pas recevoir de notification de surveillance, il existe deux méthodes de filtrage des alertes. La première consiste à utiliser la page *Détails du profil* et l'autre consiste à utiliser le menu déroulant **Choisir une action** à partir de la page *Alertes de surveillance*.

Filtrer les alertes à l'aide de la fonctionnalité Texte à inclure et Texte à exclure à partir de la page Détails du profil

Vous pouvez filtrer les alertes que vous recevez en fonction du texte du message et du niveau de gravité.

Utilisez *Texte à exclure* en combinaison avec *Texte à inclure* pour affiner un sous-ensemble d'une catégorie d'alerte.

> **REMARQUE:** le texte répondant aux critères, par exemple erreur, trouve des correspondances dans les journaux d'événements Windows avec le niveau de gravité et le message.

1. Accédez à la page contenant la liste *Profils* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Profils**.
2. Cochez la case correspondant au profil existant que vous souhaitez utiliser comme modèle, puis sélectionnez **Choisir une action** > **Modifier** afin d'afficher la page *Détails du profil*.
3. Modifiez les paramètres d'inclusion et d'exclusion de la section *Critères* selon les besoins.
   - **Modifiez la valeur *Texte à inclure*.**

1. Sur la ligne qui indique le texte à inclure que vous souhaitez modifier, cliquez sur le bouton **Modifier** : .
2. Saisissez le nouveau texte de recherche.

- **Modifiez la valeur** *Texte à exclure***.**

1. Sur la ligne qui indique le texte que vous souhaitez modifier afin d'exclure certaines alertes, cliquez sur le bouton **Modifier** : .
2. Saisissez le nouveau texte à exclure.

- **Si nécessaire, sélectionnez Oui dans la liste déroulante** *Respect de la casse***.**
- **Ajoutez un critère d'alerte.**

1. Dans l'en-tête de catégorie *Critère*, cliquez sur le bouton **Ajouter** : +.
2. Définissez le niveau, le texte à inclure, le texte à exclure et la sensibilité à la casse.

4. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Rubriques connexes

Exemples de Texte à inclure et Texte à exclure pour les profils de surveillance

Modifier un profil

Filtrer des alertes à l'aide de la fonctionnalité Texte à exclure à partir de la page Alertes de surveillance

Si vous recevez trop d'alertes d'un certain type, vous pouvez les filtrer en fonction du texte du message.

Pour définir des critères de filtrage d'alertes, vous pouvez saisir des messages complets ou partiels ainsi que des expressions régulières dans le champ *Texte à exclure*.

1. Accédez à la liste *Alertes de surveillance* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Accédez à la liste d'alertes à partir du tableau de bord ou de la barre de navigation.

   - **Si vous avez installé le widget** *Alertes de surveillance* **sur votre** *tableau de bord* **ouvert, cliquez sur Alertes de surveillance.**
   - **Dans la barre de navigation de gauche, sélectionnez Surveillance** > **Alertes.**

2. Cochez la case en regard d'une alerte.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Filtrer les alertes comme celle-ci**.

   La boîte de dialogue *Filtrer les alertes comme celle-ci* **s'affiche, avec le contenu d'un message d'alerte dans le champ** *Texte à exclure***.**
4. Modifiez le texte du champ *Texte à exclure* pour redéfinir le filtre.

   Exemple : pour configurer des alertes pour des erreurs de disque mais pas pour des erreurs de disque fragmenté, vous pouvez saisir les textes suivants :

champ Texte à inclure	champ Texte à exclure
Code erreur.*Le disque /dev/sd[a-z]	est fragmenté

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le profil ayant généré l'alerte est modifié avec les informations à exclure.

Rubriques connexes

Exemples de Texte à inclure et Texte à exclure pour les profils de surveillance

Filtrer les alertes à l'aide de la fonctionnalité Texte à inclure et Texte à exclure à partir de la page Détails du profil

Exemples de Texte à inclure et Texte à exclure pour les profils de surveillance

Pour définir des critères, il est possible de saisir des messages complets ou partiels ainsi que des expressions régulières dans les champs *Texte à inclure* et *Texte à exclure*.

Exemples de champs correspondant aux formats de chaîne

Format de chaîne (ce qui doit correspondre)	Données d'exemple	Texte à inclure	Comments
[tout texte]`Erreur 32768 Mémoire physique insuffisante`[tout texte]	`Erreur 32768 Mémoire physique insuffisante`	`Erreur 32768 Mémoire physique insuffisante`	Correspondances : « `Erreur 32768 Mémoire physique insuffisante` » suivi d'un mot de n'importe quelle longueur et contenant des lettres de a à z suivi par « `présente des erreurs` »
`Le lecteur /dev/`[tout point de montage de lecteur] `présente des erreurs`	`Le lecteur /dev/sdi présente des erreurs`	`Le lecteur /dev/[a-z]{1,} présente des erreurs`	Correspondances : « `Le lecteur /dev/` » suivi d'un mot de n'importe quelle longueur et contenant des lettres de a à z suivi par « `présente des erreurs` »
`Erreur` nnnn `: Le disque est` [tout texte]	`28/06/2014 : Erreur 4567 : Le disque est saturé`	`Erreur [0-9]{4} : Le disque est`	Correspondances : « `Erreur` » suivi de n'importe quel numéro à quatre chiffres suivi par « `: Le disque est` »
`Erreur` nnnnnn [un certain message d'erreur]	`Erreur 4096 Le lecteur présente des erreurs`	`Erreur [0-9]{1,8}`	Correspondances : « `Erreur` » suivi d'un numéro de 1 à 8 chiffres
`[FATAL]` [un certain message d'erreur]	`[FATAL] Erreur générale`	`[FATAL].*`	Correspondances : « `[FATAL]` » suivi de n'importe quel message

Format de chaîne (ce qui doit correspondre)	Données d'exemple	Texte à inclure	Comments
`Erreur de lecture` [texte] `sur` [un certain volume] :	`Erreur de lecture de l'échange d'étiquette sur /dev/VolGroup00 : [Errno 21] Est un répertoire`	`Erreur de lecture.* sur /dev/[a-zA-Z0-9]*:`	Correspondances : « `Erreur de lecture` » suivi de n'importe quel texte suivi de « `sur /dev/` » suivi de n'importe quel point de montage contenant des caractères de a à z, de A à Z et de 0 à 9, et de n'importe quelle longueur suivi du signe deux points

Exemples d'association des champs Texte à inclure et Texte à exclure pour redéfinir le résultat d'alerte

Exemple A : une chaîne comme texte à exclure

Dans cet exemple, vous ne souhaitez pas recevoir d'alertes pour des erreurs de disque concernant des disques fragmentés d'un point de montage de lecteur particulier, mais vous souhaitez recevoir toutes les autres erreurs.

```
2015-02-03T15:38:45.129748-06:00 SLES12u0x64 Erreur code 4 : Le disque /dev/sda
contient des erreurs
```

```
2015-02-03T15:38:45.129748-06:00 SLES12u0x64 Erreur code 5 : Le disque /dev/sda est
fragmenté
```

```
2015-02-03T15:38:45.129748-06:00 SLES12u0x64 Erreur code 6 : Le disque /dev/sda
contient un bloc défectueux
```

Pour configurer des alertes pour des erreurs de disque ou de bloc défectueux mais pas pour des erreurs de disque fragmenté, vous pouvez saisir les textes suivants :

champ Texte à inclure	champ Texte à exclure
`Code erreur.*Le disque /dev/sd[a-z]`	`est fragmenté`

REMARQUE: le champ *Texte à inclure* ne reconnaît pas les retours à la ligne dans la zone de texte. Cela signifie que si vous saisissez

```
code 5
code 7
```

REMARQUE: la recherche portera sur des correspondances de `code 5code 7`. Dans ce cas, vous devez utiliser l'option **Ajouter** pour créer une ligne séparée pour la deuxième inclusion.

REMARQUE: cependant, le champ *Texte à exclure* reconnaît les retours à la ligne dans la zone de texte. Cela signifie que si vous saisissez

```
code 5
code 7
```

REMARQUE: la recherche portera sur des correspondances de `code 5` et de `code 7`. Dans ce cas, vous n'avez pas besoin d'utiliser l'option **Ajouter** pour créer une ligne séparée pour la deuxième exclusion.

Exemple B : une expression régulière comme texte à exclure

Dans cet exemple, vous ne souhaitez pas recevoir d'alertes pour des erreurs de disque concernant des disques fragmentés ou des informations relatives à l'âge d'un point de montage de lecteur particulier, mais vous souhaitez recevoir toutes les autres erreurs.

```
2015-02-03T15:38:45.129748-06:00 SLES12u0x64 Erreur code 4 : Le disque /dev/sda
contient des erreurs
```

```
2015-02-03T15:38:45.129748-06:00 SLES12u0x64 Erreur code 5 : Le disque /dev/sda est
fragmenté
```

```
2015-02-03T15:38:45.129748-06:00 SLES12u0x64 Erreur code 6 : Le disque /dev/sda
contient un bloc défectueux
```

```
2015-02-03T15:38:45.129748-06:00 SLES12u0x64 Erreur code 7 : Le disque /dev/sda a
plus de 3 ans
```

Pour configurer des alertes pour les événements préférés tout en ignorant les événements contenant le code erreur 5 ou le code erreur 7, vous pouvez saisir les textes suivants :

champ Texte à inclure	champ Texte à exclure
`Code erreur.*Le disque /dev/sd[a-z]`	`Code erreur [5|7]`

Utilisation de caractères spéciaux dans les champs Texte à inclure ou Texte à exclure

Lorsque vous saisissez des caractères dans les champs Texte à inclure ou Texte à exclure, vous pouvez aussi saisir des caractères spéciaux tels que des guillemets simples ou doubles. Cependant, pour que la recherche s'effectue correctement, vous devez utiliser ces caractères spéciaux avec une barre oblique inverse (\).

Caractère	Description
'	guillemet simple
"	guillemets doubles
`	accent grave
\	barre oblique inverse

Par exemple, pour rechercher **Message 'redémarrage lancé' reçu**, vous devez saisir Message \'redémarrage lancé\' reçu.

Fermer une alerte

Une fois que vous avez fini de traiter une alerte, vous pouvez la fermer afin qu'elle ne figure plus dans la liste des alertes actives.

Fermer une alerte n'entraîne pas sa suppression de la base de données. Si vous souhaitez supprimer une alerte de la base de données, voir Supprimer des alertes.

1. Accédez à la page contenant la liste *Alertes de surveillance* de l'une des façons suivantes :
   - **Si vous avez installé le widget** *Alertes de surveillance* **sur votre** *tableau de bord* **ouvert, cliquez sur Alertes de surveillance.**
   - **Dans la barre de navigation de gauche, sélectionnez Surveillance** > **Alertes.**
2. Cochez la case de la ligne contenant le message d'alerte, puis sélectionnez **Choisir une action** > **Fermer**.

   L'alerte ne figure plus dans la liste des alertes.

Rubrique connexe

Récupérer et examiner des alertes fermées depuis la liste des alertes

Récupérer et examiner des alertes fermées depuis la liste des alertes

Une alerte fermée reste présente dans la base de données. Elle peut donc être récupérée dans la liste des alertes pour être examinée.

REMARQUE: en revanche, une fois supprimée, une alerte ne peut pas être récupérée.

1. Accédez à la page contenant la liste *Alertes de surveillance* de l'une des façons suivantes :
   - **Si vous avez installé le widget** *Alertes de surveillance* **sur votre** *tableau de bord* **ouvert, cliquez sur Alertes de surveillance.**
   - **Dans la barre de navigation de gauche, sélectionnez Surveillance** > **Alertes.**
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Inclure les alertes fermées**.

   La liste des alertes est réaffichée avec toutes les alertes fermées. Ces alertes sont identifiées via la colonne *État***, où elles apparaissent avec l'état** *Fermé(es)***.**

Supprimer des alertes

Une fois que vous avez fini de traiter une alerte, vous pouvez la supprimer de la base de données.

1. Accédez à la liste *Alertes de surveillance* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Surveillance**, puis sur **Périphériques**.
2. Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs alertes.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Utilisation du Service Desk

Le Service Desk est le système de suivi des tickets d'incident d'utilisateur final complétant les fonctionnalités offertes par l'appliance. Le Service Desk permet aux utilisateurs de soumettre des tickets d'incident par e-mail ou par le biais de la console d'administration et de la console utilisateur.

Configuration du Service Desk

Pour configurer le Service Desk, vous devez configurer des rôles, une authentification utilisateur, des étiquettes, les paramètres de ticket et de messagerie, des files d'attente et des personnalisations.

Configuration requise

Pour utiliser le Service Desk, vous devez disposer de l'appliance, d'un serveur de messagerie et d'informations de compte d'utilisateur.

- **Exigences relatives à l'appliance** : pour utiliser le Service Desk, vous devez avoir auparavant installé et configuré une appliance. Pour plus d'informations sur l'installation du serveur de l'appliance, voir Configuration de l'appliance.
- **Configuration requise pour le serveur de messagerie** : pour envoyer des e-mails au Service Desk ou en recevoir, vous devez disposer de l'un des types de serveurs de messagerie suivants :
  - Serveur de messagerie POP3. Voir À propos des comptes de messagerie POP3.
  - Serveur de messagerie, par exemple Microsoft Exchange Server. Pour obtenir des instructions sur la manière de configurer ce serveur afin qu'il se connecte à l'appliance, voir Configuration des serveurs de messagerie SMTP.
- **Informations des comptes d'utilisateurs** : les données relatives aux comptes d'utilisateurs peuvent être stockées dans un service d'annuaire LDAP tel que Microsoft Active Directory. Grâce au stockage des informations des comptes d'utilisateurs, le Service Desk peut rechercher et importer les données qu'il utilise pour accorder des autorisations aux utilisateurs et identifier tout autre élément dont vous effectuez le suivi. Vous pouvez filtrer des groupes d'utilisateurs ou d'autres entités en vous référant à leurs attributs LDAP (unités organisationnelles, composants de domaine et noms uniques relatifs). Voir Configuration des comptes d'utilisateurs, de l'authentification LDAP et de l'authentification unique (SSO).

Si votre organisation est petite, vous pouvez passer outre cette étape en créant manuellement les informations des comptes d'utilisateurs nécessaires, utilisateur après utilisateur. Pour plus d'informations sur la création manuelle des utilisateurs, voir Configuration du Service Desk.

À propos du Service Desk

Service Desk est le nom par défaut du système de suivi des tickets d'incident d'utilisateur final, complétant les fonctionnalités offertes par la **Console utilisateur** de l'appliance. Le Service Desk permet aux utilisateurs finaux de soumettre des tickets d'incident par e-mail ou par le biais de la **Console utilisateur**.

L'équipe de votre centre d'assistance gère ces tickets, par e-mail, via la **Console d'administration**, `http://`**nom_hôte_appliance**`/admin` ou via l'application KACE GO. Vous pouvez personnaliser les catégories et les champs associés à ces tickets comme bon vous semble.

REMARQUE: dans les versions précédentes de l'appliance, le **Service Desk** s'appelait le **Help Desk**. Si vous avez procédé à une mise à niveau depuis une version antérieure, il est possible que le terme **Help Desk** ou une expression personnalisée s'affiche dans l'onglet de la **Console d'administration**. Vous pouvez changer cette étiquette en procédant comme indiqué à la section Changer le nom des titres et étiquettes du Service Desk.

Vue d'ensemble des tâches de configuration

Vous pouvez configurer Service Desk pour répondre à vos exigences en termes de politiques et marque d'entreprise.

Les tâches de configuration sont les suivantes :

- **Définir les rôles d'utilisateur et les étiquettes** : créez les rôles basés sur les autorisations pour gérer les accès utilisateur. Voir Configuration des rôles pour les comptes d'utilisateurs.
- **Configurer les comptes d'utilisateurs** : tous les utilisateurs et administrateurs du Service Desk doivent posséder des comptes d'utilisateurs authentifiés. Voir Configuration des comptes d'utilisateurs, de l'authentification LDAP et de l'authentification unique (SSO).
- **Personnaliser les informations relatives aux tickets** : ajoutez les catégories, les états, l'impact et les propriétés de priorité qui conviennent. Déterminez les informations supplémentaires à inclure dans les tickets. Voir Configuration des paramètres de tickets.
- **Personnaliser les modèles d'e-mails** : configurez les modèles d'e-mail du Service Desk utilisés pour envoyer des notifications. Voir Configurer des modèles d'e-mails.
- **Configurer les notifications par e-mail** : configurez les événements qui déclenchent des notifications par e-mail. Voir Configuration des paramètres de messagerie.
- **Configurer les processus et les files d'attente** :
  - # **Files d'attente** : les files d'attente vous permettent d'organiser les tickets ou de traiter différents types de tâches, par exemple des tâches matérielles et logicielles. Voir Configuration des files d'attente des tickets du Service Desk.
  - # **Processus** : les processus vous permettent d'établir des relations entre les tickets qui font partie de tâches principales ou séquentielles. Vous pouvez également établir des relations de type parent/enfant entre les tickets. Voir Utilisation des processus du Service Desk.
- **Configurer les règles d'utilisation des tickets** : configurez les règles qu'utilise le Service Desk pour le traitement des tickets. Voir À propos des règles d'utilisation des tickets
- **Décider s'il convient ou non de proposer une enquête de satisfaction aux utilisateurs** : Voir Utilisation de l'enquête de satisfaction.
- **Configurer les heures d'ouverture et les jours de fermeture de la société** : définissez les horaires d'ouverture de votre société, ainsi que les jours de fermeture. Ces horaires d'ouverture et jours de fermeture permettent

de déterminer les dates d'échéance des tickets et les violations des contrats de niveau de service. Voir Configuration des heures d'ouverture et des jours de fermeture du Service Desk.

- **Configurer les contrats de niveau de service (SLA)** : configurez les SLA utilisés pour le calcul des dates d'échéance des tickets et des violations des SLA. Voir Activer les contrats de niveau de service.
- **Configurer Console utilisateur les paramètres de page d'accueil** : Modifiez le logo et les informations de bienvenue sur la page d'accueil de la **Console utilisateur**. Ou bien affichez ou masquez des annonces et des actions rapides, ainsi que des liens vers des articles de la Base de connaissances, des tickets et d'autres éléments. Voir :
  - # Modifier le logo et le texte de connexion de la Console utilisateur au niveau administrateur
  - # Afficher ou masquer les boutons d'action et les widgets sur la page d'accueil de la Console utilisateur
  - # Ajouter, modifier, masquer ou supprimer des annonces sur la Console utilisateur
  - # Ajouter, modifier ou supprimer des liens personnalisés sur la page d'accueil de la Console utilisateur
  - # Affichage ou masquage des liens vers des articles de la Base de connaissances sur la page d'accueil de la Console utilisateur

Importation de tickets à partir d'un autre système

Vous pouvez importer des tickets à partir d'un autre système à l'aide de fichiers CSV (valeurs séparées par une virgule) préparés. Commencez par exporter vos tickets dans un fichier CSV, puis utilisez l'assistant *Importer des tickets* pour importer ce contenu dans l'appliance. L'assistant valide les données en cours d'importation, et certains champs doivent respecter des formats prédéfinis pour empêcher le rejet des enregistrements associés.

1. Exportez les données de ticket vers un fichier CSV.
2. Accédez à *Importer des tickets* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, dans la section *Importer*, cliquez sur **Importer des tickets**.
3. Dans l'Assistant *Importer des tickets*, à la page *Étape 1 sur 3 - Sélectionner un fichier*, spécifiez le fichier CSV et les options associées, selon les besoins.

   Tip: **CONSEIL:** vous pouvez vérifier l'état de l'importation de billet la plus récente en cliquant sur le lien situé au bas de la page.

   a. Dans la section *Télécharger un fichier (.csv)*, cliquez sur **Choisir un fichier**, puis sélectionnez le fichier CSV contenant les données de ticket à importer.
   b. Si votre fichier CSV comporte une ligne d'en-tête, cochez la case **Fichier avec ligne d'en-tête**.
   c. Dans la section *Importation vers*, spécifiez la file d'attente et le modèle dans lesquels vous souhaitez importer les données de ticket.
   d. Si les données de ticket incluent un ou plusieurs utilisateurs qui ne figurent pas dans la base de données de l'appliance et que vous souhaitez les créer automatiquement lors de l'importation des tickets, cochez la case **Créer automatiquement un utilisateur**.
   e. Cliquez sur **Suivant**.
4. Dans l'Assistant *Importer des tickets*, à la page *Étape 2 sur 3 - Mappage des champs* qui s'affiche, mappez les champs du modèle de ticket aux champs de ticket spécifiés dans le fichier CSV.

Suivez les instructions suivantes lors du mappage des champs de ticket :

Pour spécifier un champ de ticket, cliquez sur la colonne **Champs CSV** et sélectionnez la valeur appropriée.

Dans un champ **Commentaire**, vous devez utiliser la syntaxe suivante : `"<date_heure>";"<nom_utilisateur>";"<commentaire>";"<balise_propriétaires_uniquement>"`. Pour saisir plusieurs commentaires dans un seul champ **Commentaire**, vous devez les séparer par `|EOL|`. Exemple : `"01/01/2019 10:10";"Admin";"Exemple de commentaire";"Y"|EOL|"01/02/2019 11:20";"Utilisateur A";"Exemple de commentaire 2";"Y"|EOL|"01/02/2019 12:00";"Admin";"Exemple de commentaire 3";"Y"|EOL|`. Vous pouvez également utiliser la clé primaire pour combiner plusieurs entrées de colonne dans le même champ de ticket. Reportez-vous aux sections Table 32 et Table 33.

Dans un champ **Détails de la tâche**, vous devez utiliser la syntaxe suivante : `"<nom_utilisateur>";"<date_heure_début>";"<date_heure_fin>";"[heure_réglage];[<remarque>]`. Pour saisir plusieurs commentaires dans un seul champ **Commentaire**, vous devez les séparer par `|EOL|`. Exemple : `"Admin";"01/01/2019 08:10";"01/01/2019 10:30";"10";"Note de travail"|EOL|"Utilisateur B";"01/01/2019 11:20";"01/01/2019 12:30"`. Vous pouvez également utiliser la clé primaire pour combiner plusieurs entrées de colonne dans le même champ de ticket. Reportez-vous aux sections Table 32 et Table 33.

Dans un champ **Catégorie** contenant des sous-catégories, vous devez utiliser un double deux-points « :: » pour séparer les sous-catégories. Exemple : `Matériel::Imprimante::Papier`. Si l'importation détecte des catégories qui n'existent pas déjà sur l'appliance, ces enregistrements sont automatiquement rejetés.

Les champs **Impact** et **Priorité** doivent contenir des valeurs valides prédéfinies sur l'appliance.

Les champs de nom d'utilisateur (tel qu'**Émetteur**) acceptent l'adresse e-mail d'utilisateur, le nom d'utilisateur, l'ID utilisateur et le nom d'affichage. Si plusieurs enregistrements portent le même nom d'utilisateur, ils sont automatiquement rejetés.

Le contenu des champs personnalisés qui doivent présenter un format de données spécifique (tel que des liens) est validé et rejeté si les données ne sont pas valides.

Utilisez la colonne **PK** pour indiquer si une ligne est une clé primaire pour les enregistrements de données. Tous les enregistrements ayant la même valeur que la colonne marquée comme clé primaire sont combinés dans un seul ticket Service Desk. Par exemple, si vous marquez la colonne **Titre** comme clé primaire pour la table de tickets, et que tous vos enregistrements dans le fichier CSV ont exactement la même colonne **Titre** (par exemple, *Mon ticket*), l'importation entraîne la création d'un ticket Service Desk unique, avec plusieurs entrées combinées dans la même colonne. Lors de l'importation des colonnes *Commentaire* et *Détails de la tâche*, vous pouvez également utiliser `|EOL|` pour séparer les entrées. Les exemples suivants vous montrent comment structurer votre fichier CSV d'entrée lorsque vous souhaitez combiner plusieurs entrées dans le même champ de ticket, en utilisant les délimiteurs `|EOL|` (colonnes *Commentaire* et *Détails de la tâche* uniquement) ou le paramètre Clé primaire (PK) (toutes les colonnes).

Exemple : Combiner plusieurs entrées de colonne à l'aide des délimiteurs |EOL| (colonnes Commentaire et Détails de la tâche uniquement)

Titre	État	Priorité	Propriétaire	Commentaire
Titre A	Nouv.	Moyen	Admin	"6/15/2021 3:15:44 commentaire AAA" |EOL| "6/17/2021 5:17:25 commentaire BBB" |EOL| "6/19/2021 7:21:42 commentaire CCC" |EOL|

Titre	État	Priorité	Propriétaire	Commentaire
Titre B	Fermé	Élevé	Admin	"7/21/2021 2:18:31 commentaire DDD" |EOL| "6/17/2021 4:56:56 commentaire EEE" |EOL| "6/19/2021 6:28:32 commentaire FFF" |EOL|

REMARQUE: le délimiteur `|EOL|` indique à l'assistant qu'il doit combiner ces entrées dans un seul champ *Commentaire*. Il n'est pas nécessaire de déclarer la colonne *Titre* comme clé primaire (*PK*). La même syntaxe s'applique au contenu *Détails de la tâche*.

Exemple : Combiner plusieurs entrées de colonne à l'aide du paramètre Clé primaire

Titre	État	Priorité	Propriétaire	Commentaire
Titre A	Nouv.	Moyen	Admin	"6/15/2021 3:15:44 commentaire AAA"
Titre A				"6/17/2021 5:17:25 commentaire BBB"
Titre A				"6/19/2021 7:21:42 commentaire CCC"
Titre B	Fermé	Élevé	Admin	"7/21/2021 2:18:31 commentaire DDD"
Titre B				"6/17/2021 4:56:56 commentaire EEE"
Titre B				"6/19/2021 6:28:32 commentaire FFF"

REMARQUE: lorsque vous déclarez la colonne *Titre* comme clé primaire (PK), toutes les entrées ayant le même *titre* (*titre A* et *titre B*) sont combinées dans un seul champ *Commentaire*. Il n'est pas nécessaire d'utiliser les délimiteurs `|EOL|`. Le même mécanisme s'applique aux autres colonnes, y compris *Détails de la tâche*.

Le paramètre **PK** peut également être utilisé pour mettre à jour un ticket existant. Par exemple, si vous avez téléchargé le *ticket A* avec les données répertoriées dans Table 34, vous pouvez facilement le remplacer en téléchargeant un fichier CSV mis à jour décrit dans Table 35, mais vous devez définir la colonne *Titre* comme clé primaire (**PK**) dans les paramètres :

Exemple : Données CSV initiales

Titre	État	Priorité	Propriétaire
Titre A	Nouv.	Élevé	Utilisateur A

Exemple : Données CSV mises à jour

Titre	Priorité	Propriétaire
Titre A	Faible	Utilisateur B

Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Aperçu**.

5. Vérifiez que les données que vous êtes sur le point d'importer sont valides à la page *Étape 3 sur 3 - Vérification* qui s'affiche.
   a. Passez en revue les sections suivantes :

   # **Enregistrements à insérer** : répertorie tous les enregistrements de ticket du fichier CSV qui sont sur le point d'être créés en tant que tickets Service Desk.

   # **Enregistrements à mettre à jour** : répertorie tous les enregistrements de ticket du fichier CSV qui sont sur le point de mettre à jour les tickets Service Desk existants.

   # **Enregistrements rejetés** : répertorie tous les enregistrements de ticket du fichier CSV qui ne seront pas créés en tant que tickets Service Desk en raison d'erreurs. Pour chaque enregistrement rejeté, la colonne *Raison* de cette section indique la cause de l'erreur. Le champ de ticket associé est mis en surbrillance en rouge. Examinez le contenu de ce champ pour mieux comprendre le problème. Par exemple, si votre fichier CSV contient des utilisateurs qui n'existent pas sur l'appliance et que vous n'avez pas coché la case **Créer automatiquement un utilisateur**, une erreur se produit pour chacun de ces utilisateurs. Vous pouvez résoudre les erreurs en modifiant le fichier CSV d'importation ou en modifiant les options d'importation applicables à la page *Étape 1 sur 3 - Sélectionner un fichier*.

   b. Lorsque vous êtes prêt à procéder à l'importation des données de ticket, cliquez sur **Importer**.

   REMARQUE: une fois l'importation terminée, le processus ne peut pas être arrêté ni annulé. Toutefois, vous pouvez supprimer des tickets une fois l'importation terminée.

   La page *Importer des tickets - État* s'affiche, indiquant que les enregistrements de ticket sont en cours d'importation. Le temps nécessaire pour terminer l'importation dépend de la quantité de données de ticket importées. Une fois l'opération terminée, la ligne *État* vous indique le résultat de l'opération d'importation. Si des erreurs sont détectées pendant l'importation, elles sont indiquées dans la ligne *Enregistrements d'erreurs*. Cliquez sur Afficher les détails pour en savoir plus (le cas échéant).

6. Si vous êtes satisfait du résultat de l'importation et que vous n'avez pas besoin d'importer des enregistrements supplémentaires, cliquez sur **Terminé**. Pour importer d'autres tickets, cliquez sur **Importer plus** et répétez le processus d'importation, selon les besoins.

Configuration des heures d'ouverture et des jours de fermeture du Service Desk

Vous pouvez configurer les heures d'ouverture et les jours de fermeture afin d'assurer un suivi efficace des contrats de niveau de service (SLA) dans les files d'attente du Service Desk, et de les respecter. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous devez configurer les heures d'ouverture et les jours de fermeture pour chacune des organisations.

Après avoir configuré les heures d'ouverture et les jours de fermeture, vous devez activer les paramètres de SLA dans chaque file d'attente de tickets dans le Service Desk, afin de pouvoir utiliser ces heures d'ouverture et jours de fermeture.

Configuration des heures d'ouverture du Service Desk

Vous pouvez configurer le Service Desk de sorte qu'il mémorise les heures d'ouverture lors du calcul des dates d'échéance des tickets. En présence de plusieurs organisations, vous devez configurer les heures d'ouverture pour chacune d'elles.

Après avoir configuré les heures d'ouverture du Service Desk, vous devez activer l'utilisation de ces heures par les files d'attente de tickets dans les paramètres de contrats de niveau de service (SLA).

1. Accédez à la page *Heures d'ouverture* :
    a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
    b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
    c. Dans la section *Heures d'ouverture et jours de fermeture* du panneau **Configuration**, cliquez sur **Définir les heures d'ouverture**.
2. Pour chacun des jours de la semaine, vous pouvez indiquer les horaires d'ouverture en saisissant les heures d'ouverture et de fermeture ou en cochant les cases **Ouvert 24h/24** ou **Fermé**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour configurer les files d'attente afin qu'elles utilisent les heures d'ouverture dans les SLA, Voir Configurer les files d'attente de tickets.

Configuration des jours de fermeture du Service Desk

Vous pouvez configurer le Service Desk de sorte qu'il mémorise les jours de fermeture de la société lors du calcul des dates d'échéance des tickets. En présence de plusieurs organisations, vous devez configurer les jours de fermeture pour chacune d'elles.

Après avoir configuré les jours de fermeture du Service Desk, vous devez activer l'utilisation des jours de fermeture par les files d'attente de tickets dans les paramètres de contrats de niveau de service (SLA).

1. Accédez à la page *Jours de fermeture* :
    a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
    b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
    c. Dans la section *Heures d'ouverture et jours de fermeture* du panneau **Configuration**, cliquez sur **Définir les jours de fermeture**.
2. Cliquez sur le bouton **Ajouter un jour de fermeture** pour ajouter un jour de fermeture à la liste. Cliquez sur le bouton **Modifier** situé en regard d'un jour de fermeture afin de modifier ce dernier : . Cliquez sur le bouton **Supprimer** situé en regard d'un jour de fermeture afin de le supprimer : . Vous pouvez filtrer les jours de fermeture de la liste par année en sélectionnant une année dans la liste déroulante **Filtrer par année**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour configurer les files d'attente afin qu'elles utilisent les jours de fermeture dans les SLA, Voir Configurer les files d'attente de tickets.

Configuration des contrats de niveau de service

Les contrats de niveau de service (SLA) sont les règles utilisées pour calculer le délai de résolution attendu ou les dates d'échéance des tickets du Service Desk, selon leur priorité.

Vous pouvez définir le délai de résolution attendu pour chaque priorité de ticket et activer les SLA pour prendre en considération les heures d'ouverture et les jours de fermeture définis lors du calcul des dates d'échéance. Par exemple, si

le délai de résolution de tickets dont la priorité est **Faible** est défini à deux jours, et si un ticket de priorité faible est émis la veille d'un jour de fermeture, le jour de fermeture est exclu du délai de résolution de deux jours lors du calcul de la date d'échéance.

En outre, si l'envoi de notifications et d'e-mails en cas d'événements est activé, un e-mail sera envoyé aux utilisateurs spécifiés dans l'envoi d'e-mails en cas de violation des SLA lorsque des tickets sont dépassés. La fréquence des notifications par e-mail est configurée dans les paramètres de SLA, et les notifications sont envoyées selon cette fréquence, même si cette fréquence inclut des heures hors travail ou des jours de fermeture.

Activer les contrats de niveau de service

Les contrats de niveau de service (SLA) permettent de définir le délai de résolution des tickets de chaque file d'attente. En présence de plusieurs files d'attente du Service Desk, vous devez configurer les paramètres de SLA pour chacune d'elles.

Les SLA reposent sur les valeurs de priorité définies dans la file d'attente. Ces valeurs doivent donc être définies avant la configuration des SLA. Voir Personnaliser les valeurs de priorité des tickets. De plus, les SLA peuvent utiliser les heures d'ouverture et les jours de fermeture uniquement s'ils ont été définis. Voir Configuration des heures d'ouverture et des jours de fermeture du Service Desk.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.
   d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'une file d'attente.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Accédez à l'onglet *Contrat de niveau de service*. Une ligne est affichée pour chaque valeur de priorité définie pour la file d'attente. Voir Personnaliser les valeurs de priorité des tickets.
3. Pour chaque priorité, telle que **Haute**, **Moyenne** et **Faible**, spécifiez les paramètres suivants :

Option	Description
SLA de réponse activé ?	Indique si le SLA est activé pour la priorité. Cochez la case pour activer le SLA, et désélectionnez la case pour le désactiver. **REMARQUE:** si le SLA est activé pour une priorité, la date d'échéance du ticket est calculée automatiquement en fonction du délai de résolution défini pour la priorité en question. Les utilisateurs autorisés à modifier le champ DUE_DATE peuvent remplacer la date qui est calculée automatiquement.
Délai de réponse	Délai de résolution, en heures ou en minutes, de la priorité activée. Cette durée permet de calculer automatiquement la date et l'heure d'échéance d'un ticket en fonction de sa date/heure de soumission.
Utiliser heures ouvrées/jours fériés (réponse SLA)	Permet d'utiliser ou non les heures d'ouverture et les jours de fermeture configurés lors du calcul des dates d'échéance des tickets pour chaque priorité.

Option	Description
	Cochez les cases pour utiliser ces paramètres. Voir Configuration des heures d'ouverture et des jours de fermeture du Service Desk.
Résolution SLA activée ?	Indique si le SLA est activé pour la priorité. Cochez la case pour activer le SLA, et désélectionnez la case pour le désactiver. **REMARQUE:** si le SLA est activé pour une priorité, la date d'échéance du ticket est calculée automatiquement en fonction du délai de résolution défini pour la priorité en question. Les utilisateurs autorisés à modifier le champ DUE_DATE peuvent remplacer la date qui est calculée automatiquement.
Délai de résolution	Délai de résolution, en heures ou en minutes, de la priorité activée. Cette durée permet de calculer automatiquement la date et l'heure d'échéance d'un ticket en fonction de sa date/heure de soumission.
Utiliser les heures ouvrés/jours fériés (résolution SLA)	Permet d'utiliser ou non les heures d'ouverture et les jours de fermeture configurés lors du calcul des dates d'échéance des tickets pour chaque priorité. Cochez les cases pour utiliser ces paramètres. Voir Configuration des heures d'ouverture et des jours de fermeture du Service Desk.
Récurrence de notification de résolution de la violation de SLA	Le délai d'envoi, en heures ou en minutes, des notifications par e-mail. Une notification par e-mail récurrente est envoyée dès qu'un ticket dépasse sa date d'échéance sans avoir été résolu. Un e-mail est envoyé aux utilisateurs indiqués dans l'événement déclencheur Violation du SLA si vous l'avez configuré dans la section Envoyer un e-mail en cas d'événements. Voir Configuration des événements déclencheurs et des modèles d'e-mails. **REMARQUE:** saisissez 0 pour envoyer une seule notification par e-mail (sans récurrence).

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configuration des files d'attente des tickets du Service Desk

Les tickets du Service Desk sont stockés dans des files d’attente sur l’appliance. Une seule file d'attente de tickets suffit à la plupart des organisations. Vous pouvez personnaliser cette file d'attente, ou créer et gérer autant de files que nécessaire.

Voir Gestion des files d'attente de tickets du Service Desk.

Configurer les files d'attente de tickets

Vous pouvez modifier les paramètres des files d'attente de tickets selon vos besoins.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.
   d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'une file d'attente.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Spécifiez les paramètres suivants dans la section **Général** :

Champ	Description
Nom	Il s'agit du nom de la file d'attente du *Service Desk*. Ce nom est affiché dans le champ *De* des e-mails transmis par le Service Desk aux utilisateurs.
Adresse e-mail	Il s'agit de l'adresse e-mail complète du serveur. Les utilisateurs ne doivent pas, en principe, répondre à cette adresse. Si vous souhaitez autoriser les utilisateurs à répondre aux e-mails de l'appliance, renseignez une adresse e-mail dans le champ *Autre adresse e-mail*.
Préfixe de numéro de ticket	Spécifiez un préfixe de ticket personnalisé pour cette file d'attente. Vous pouvez utiliser un préfixe différent pour chaque file d'attente afin d'organiser le workflow de votre Service Desk et de l'associer aux catégories applicables, telles que HD pour le centre d'assistance ou REQ pour les demandes de matériel et de logiciels.
Autre adresse e-mail	**Support@mondomaine.com.** Il s'agit de l'adresse e-mail de destination principale des utilisateurs. L'appliance l'utilise également comme adresse d'envoi du Service Desk. Assurez-vous que le nom de domaine est correct pour votre service de messagerie. **REMARQUE:** en tant qu'adresse valide, celle-ci est susceptible de recevoir des e-mails indésirables (spams) et de présenter des vulnérabilités, comme toute autre adresse e-mail.

3. **Facultatif** : configurez les paramètres du serveur SMTP/POP3. Cliquez sur **Configurer les paramètres de messagerie de file d'attente** et indiquez les options SMTP/POP3 dans l'onglet **Entrant**, sur la page

Paramètres de messagerie de file d'attente du Service Desk, selon les besoins. Voir Configuration des paramètres de messagerie spécifique de la file d'attente.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer la file d'attente et configurer des paramètres supplémentaires.
5. Spécifiez les *Préférences utilisateur* dans l'onglet **Restriction** :

Champ	Description
Permettre à tous les utilisateurs d'émettre	Cette option permet à tous les utilisateurs de l'appliance d'émettre des tickets par le biais de cette file d'attente du Service Desk.
Restreindre les émetteurs par étiquette	Cette option permet de sélectionner les émetteurs par étiquette. Elle est disponible à condition que l'option **Permettre à tous les utilisateurs d'émettre** soit désactivée.
Permettre à tous les utilisateurs d'approuver	Cette option permet aux utilisateurs de l'appliance d'approuver des tickets par le biais de cette file d'attente du Service Desk.
Restreindre les approbateurs par étiquette	Cette option permet de sélectionner les approbateurs par étiquette. Elle est disponible uniquement si l'option **Permettre à tous les utilisateurs d'approuver** est désactivée.
Étiquette propriétaire	Si vous souhaitez permettre à tous les utilisateurs d'approuver des tickets, sélectionnez **Permettre à tous les utilisateurs d'approuver**. Identifiez les utilisateurs autorisés à posséder et à gérer des tickets. Il s'agit généralement de votre personnel informatique. Un propriétaire de ticket doit être en charge de la gestion du ticket tout au long de son cycle de vie. Pour ce faire, cliquez sur **Gérer les étiquettes associées**. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner des étiquettes* qui s'affiche, sélectionnez une ou plusieurs étiquettes associées à des utilisateurs que vous voulez sélectionner en tant que propriétaires de tickets. Fermez la boîte de dialogue.
Tous les utilisateurs peuvent modifier/supprimer leurs propres commentaires (y compris les pièces jointes)	Permet à tous les utilisateurs de modifier ou supprimer leurs propres commentaires, y compris les pièces jointes.
Étiquette utilisateur	Pour permettre à certains utilisateurs de modifier ou supprimer leurs propres commentaires et les pièces jointes à l'aide d'étiquettes, cliquez sur **Gérer les étiquettes associées**. Dans la boîte de dialogue *Sélectionner des étiquettes* qui s'affiche, sélectionnez une ou plusieurs étiquettes associées aux utilisateurs que vous souhaitez sélectionner. Fermez la boîte de dialogue.
Tous les techniciens peuvent modifier/supprimer les commentaires saisis par les autres (y compris les pièces jointes)	Permet à tous les techniciens de modifier ou de supprimer les commentaires ajoutés par d'autres, y compris les pièces jointes.

Champ	Description
Étiquette de technicien	Pour permettre à des techniciens de modifier ou supprimer leurs propres commentaires et les pièces jointes en utilisant des étiquettes, cliquez sur **Gérer les étiquettes associées**. Dans la boîte de dialogue *Étiquettes* qui s'affiche, sélectionnez une ou plusieurs étiquettes associées aux techniciens que vous souhaitez sélectionner. Fermez la boîte de dialogue.
Accepter un e-mail provenant d'utilisateurs inconnus	**Autoriser les utilisateurs non reconnus à créer des tickets**. **Si cette option est activée dans la configuration de la file d'attente, tout e-mail envoyé à la file d'attente du Service Desk est autorisé à définir le champ** *Émetteur* **d'un ticket. L'expéditeur est ajouté à l'appliance en tant qu'utilisateur avec le rôle** *Console utilisateur uniquement***. Par défaut, ce rôle est autorisé à créer, afficher et modifier des tickets Service Desk et à interagir avec l'appliance exclusivement via la Console utilisateur. Vous pouvez ajuster le niveau d'autorisation associé à ce rôle et à d'autres rôles, selon le cas. Pour plus d'informations, voir** Configuration des rôles pour les comptes d'utilisateurs**.** Si cette option est désactivée, la procédure ci-dessus ne fonctionne que lorsque l'adresse e-mail de l'expéditeur est déjà associée à un compte d'utilisateur Service Desk.
Autoriser la suppression du ticket	Cette option autorise les propriétaires de ticket et les administrateurs à supprimer des tickets. Elle est pratique si vous ne souhaitez pas laisser au personnel le soin de supprimer les tickets. Vous pouvez régulièrement activer cette case à cocher pour supprimer les anciens tickets, puis la désactiver à nouveau pour empêcher la suppression des tickets.
Autoriser un parent à fermer des tickets enfants	Cette option permet de fermer automatiquement les tickets enfants en cas de fermeture des tickets parents.
Autoriser le dernier ticket enfant à fermer le ticket parent	Cette option permet de fermer automatiquement les tickets parents en cas de fermeture du dernier ticket enfant.
Autoriser les utilisateurs ayant un rôle d'administrateur à lire et à modifier les tickets dans cette file d'attente (**Console d'administration** uniquement)	Cette option permet d'octroyer des autorisations de lecture/écriture à tous les utilisateurs ayant un rôle d'**Administrateur**.

Champ	Description
Commentaires du propriétaire de tickets par défaut permettant d'afficher les éléments des propriétaires uniquement	La case *Propriétaires uniquement* est cochée automatiquement lorsque des commentaires sont ajoutés aux tickets.
Activer la prévention des conflits entre les tickets pour les propriétaires de tickets	Affiche une boîte de dialogue à l'intention des administrateurs et propriétaires de tickets, qui récapitule les conflits entre les modifications qu'ils soumettent et celles soumises en parallèle par les autres utilisateurs. Lorsque les administrateurs et les propriétaires de tickets cliquent sur **Enregistrer** ou sur **Appliquer les modifications** sur la page *Détails du ticket*, la boîte de dialogue apparaît si d'autres utilisateurs ont modifié et enregistré le ticket alors qu'il était ouvert pour modifications. Les administrateurs et les propriétaires de tickets peuvent ainsi choisir d'ignorer leurs modifications ou d'écraser les modifications effectuées par les autres utilisateurs en cas de conflits. **REMARQUE:** la prévention des conflits est activée par défaut sur les nouvelles files d'attente et désactivée sur les files d'attente créées dans la version 6.3 ou les versions antérieures de l'appliance. La boîte de dialogue s'affiche à l'intention des administrateurs et des propriétaires de tickets uniquement si d'autres utilisateurs ont modifié le ticket. La boîte de dialogue ne s'affiche pas pour les autres utilisateurs. **REMARQUE:** elle récapitule l'ensemble des modifications effectuées par les autres utilisateurs. Cependant, les modifications de l'utilisateur actuel font l'objet d'un récapitulatif uniquement si elles sont en conflit avec les modifications effectuées par d'autres utilisateurs.
Permettre aux gestionnaires de consulter et commenter les tickets de leurs employés	Permet aux comptes de responsable d'afficher et de modifier les commentaires dans les tickets soumis par leurs employés. Pour plus d'informations, voir Afficher les commentaires des tickets.
Permettre à la liste Cc du ticket d'afficher et de commenter le ticket	Permet aux utilisateurs figurant dans la liste Cc d'ajouter des commentaires au ticket.
Ajouter n'importe quel utilisateur à la liste Cc du ticket lorsqu'il ajoute un commentaire sur un ticket	Permet d'ajouter tout utilisateur qui commente un ticket à la liste Cc correspondante, ce qui lui permet d'être averti par e-mail concernant d'autres changements apportés au ticket.
Activer le nettoyage HTML agressif	Supprimez tout le code malveillant de tous les champs qui acceptent le code HTML.

Champ	Description
Autoriser les suggestions d'articles de la base de connaissances	Affichez les suggestions d'articles de la base de connaissances lors de la saisie du titre du ticket. **REMARQUE:** Si cette option est désactivée et qu'un gestionnaire de mots de passe est lié au navigateur, cela empêche le navigateur de remplir automatiquement les champs de ticket du Service Desk associés.
Restrictions relatives aux pièces jointes	Indiquez comment vous souhaitez gérer les restrictions de pièces jointes, le cas échéant. • **Aucune** : Autorisez les utilisateurs à ajouter tout type de fichiers en tant que pièces jointes. • **Autoriser uniquement les images** : Autorisez uniquement l'ajout de fichiers image en tant que pièces jointes. • **Personnalisé** : Spécifiez les extensions de fichier que vous souhaitez autoriser en tant que pièces jointes. Vous pouvez également autoriser tous les fichiers sans tenir compte des extensions. • **Empêcher toutes les pièces jointes** : Désactivez l'ajout de pièces jointes par les utilisateurs.

6. Dans l'onglet *Préférences d'archivage*, sélectionnez les paramètres d'archivage des tickets. Cliquez sur le lien **Paramètres** pour activer l'archivage des tickets.

   REMARQUE: si l'archivage des tickets est désactivé, voir Activer l'archivage des tickets.

Option	Description
Archiver les tickets fermés datant de plus de	Âge des tickets à archiver. Par exemple, si vous sélectionnez **3 mois**, les tickets sont archivés trois mois après la fermeture des tickets. Pour désactiver l'archivage des tickets de la file d'attente, sélectionnez **Jamais**. Les tickets archivés peuvent être restaurés dans la file d'attente si nécessaire. Voir Restauration de tickets archivés.
Supprimer les tickets archivés datant de plus de	Âge des tickets à supprimer de l'archive de manière permanente. Par exemple, si vous sélectionnez **6 mois**, les tickets archivés sont supprimés de l'archive six mois après l'ouverture des tickets. Pour désactiver la suppression des tickets de l'archive,

Option	Description
	sélectionnez **Jamais**. Les tickets supprimés ne peuvent être restaurés dans la file d'attente.

7. Dans l'onglet *Valeurs par défaut des tickets*, sélectionnez les valeurs par défaut des nouveaux tickets. Exemple :
   - **Catégorie** : Logiciel
   - **État** : Nouv.
   - **Impact** : 1 personne ne peut pas travailler
   - **Priorité** : Moyen
8. Dans la section *Envoyer un e-mail en cas d'événements*, sélectionnez les catégories d'utilisateurs qui recevront un e-mail lorsque les événements spécifiés auront lieu. Chaque colonne représente un type d'utilisateur du Service Desk (rôle). Chaque ligne représente un événement de ticket. Voir Configurer des événements déclencheurs.
9. **Facultatif** : configuration des *Paramètres des contrats de niveau de service*. Vous pouvez activer ici les paramètres des contrats de niveau de service en fonction de la priorité des tickets. Si elle est activée, la date d'échéance tient automatiquement compte du délai de résolution, ainsi que des heures d'ouverture et de fermeture. Voir Configuration des contrats de niveau de service.
10. Dans la section *Règles d'utilisation du ticket*, vous pouvez activer certaines règles afin de les appliquer aux tickets de la file d'attente. Vous pouvez utiliser n'importe quelle règle prédéfinie ou en personnaliser une. Pour plus d'informations sur l'utilisation et la personnalisation des règles de tickets, voir Application des Règles d'utilisation des tickets.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configuration des paramètres de messagerie spécifique de la file d'attente

Vous pouvez configurer séparément les paramètres de messagerie pour chaque file d'attente de tickets.

Par défaut, le Service Desk est configuré pour utiliser un serveur SMTP pour l'envoi d'e-mails relatifs aux tickets. Vous avez la possibilité d'utiliser un serveur SMTP externe. Toutefois, vous devez le configurer dans les paramètres réseau de l'appliance. Pour plus d'informations, voir Modifier les paramètres du réseau de l'appliance.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Accédez à la page *Paramètres de messagerie de file d'attente du Service Desk* :
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   b. Dans le panneau **Configuration**, dans la section *Configuration des e-mails*, cliquez sur **Configurer les paramètres de messagerie de file d'attente**.
   c. Sur la page *Paramètres de messagerie de file d'attente du Service Desk* qui s'affiche, sélectionnez une file d'attente dans le menu déroulant.

   Ou :

   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   b. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.
   c. Cliquez sur l'icône de modification sous l'adresse e-mail de la file d'attente, cliquez sur **Configurer les paramètres d'e-mail de file d'attente**.

   La page *Paramètres de messagerie de file d'attente du Service Desk* **s'affiche.**
3. Dans l'onglet *Général*, spécifiez les options suivantes :

Champ	Description
Adresse e-mail	Il s'agit de l'adresse e-mail complète du serveur. Les utilisateurs ne doivent pas, en principe, répondre à cette adresse. Si vous souhaitez autoriser les utilisateurs à répondre aux e-mails de l'appliance, renseignez une adresse e-mail dans le champ *Autre adresse e-mail*.
Autre adresse e-mail	**Support@mondomaine.com.** Il s'agit de l'adresse e-mail de destination principale des utilisateurs. L'appliance l'utilise également comme adresse d'envoi du Service Desk. Assurez-vous que le nom de domaine est correct pour votre service de messagerie. **REMARQUE:** en tant qu'adresse valide, celle-ci est susceptible de recevoir des e-mails indésirables (spams) et de présenter des vulnérabilités, comme toute autre adresse e-mail.
Accepter un e-mail provenant d'utilisateurs inconnus	**Autoriser les utilisateurs non reconnus à créer des tickets**. **Si cette option est activée dans la configuration de la file d'attente, tout e-mail envoyé à la file d'attente du Service Desk est autorisé à définir le champ** *Émetteur* **d'un ticket. L'expéditeur est ajouté à l'appliance en tant qu'utilisateur avec le rôle** *Console utilisateur uniquement***. Par défaut, ce rôle est autorisé à créer, afficher et modifier des tickets Service Desk et à interagir avec l'appliance exclusivement via la Console utilisateur. Vous pouvez ajuster le niveau d'autorisation associé à ce rôle et à d'autres rôles, selon le cas. Pour plus d'informations, voir** Configuration des rôles pour les comptes d'utilisateurs**.** Si cette option est désactivée, la procédure ci-dessus ne fonctionne que lorsque l'adresse e-mail de l'expéditeur est déjà associée à un compte d'utilisateur Service Desk.

4. Sélectionnez et configurez la méthode de réception d'e-mails entrants à l'aide des options de l'onlget *Paramètres de messagerie entrante*.
   - **Utiliser le serveur SMTP pour les e-mails entrants : sélectionnez cette option si vous souhaitez utiliser un serveur SMTP interne pour les e-mails entrants. Vous pouvez spécifier les informations d'identification requises dans l'onglet** *Paramètres d'e-mail sortant* **ci-dessous. Voir 5.**
   - **Utiliser le serveur POP3 pour les e-mails entrants : sélectionnez cette option si vous souhaitez utiliser un serveur POP3 pour les e-mails entrants. Spécifiez les options suivantes :**

Option	Description
Serveur POP3	Entrez le nom du serveur POP3 que vous souhaitez utiliser pour la file d'attente. Par exemple **pop.example.com**.

Option	Description
Utiliser SSL	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que le serveur POP3 utilise une connexion sécurisée.
Nom d'utilisateur POP3 (adresse e-mail) **Mot de passe POP3**	Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte ayant accès au serveur POP3.

Cliquez sur **Tester la connexion** pour tester la configuration POP3. La boîte de dialogue Test de connexion POP3 s'affiche, affichant plusieurs messages de journaux, indiquant le résultat du test. Si le test est réussi, ces messages, par exemple, indiquent si le compte d'utilisateur est authentifié, le nombre de messages non lus et l'objet de l'e-mail le plus récent. Si le test échoue, vérifiez votre configuration et réessayez.

- **Utiliser le serveur IMAP pour les e-mails entrants : sélectionnez cette option si vous souhaitez utiliser un serveur IMAP pour les e-mails entrants. Spécifiez les options suivantes :**

Option	Description
Serveur IMAP	Entrez le nom du serveur IMAP que vous souhaitez utiliser pour la file d'attente. Par exemple **imap.example.com**.
Utiliser SSL	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que le serveur IMAP utilise une connexion sécurisée.
Nom d'utilisateur du serveur IMAP (adresse e-mail) **Mot de passe du serveur IMAP**	Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte ayant accès au serveur IMAP.

Cliquez sur **Tester la connexion** pour tester la configuration IMAP. La boîte de dialogue Test de connexion IMAP s'affiche, fournissant plusieurs messages de journaux, indiquant le résultat du test. Si le test est réussi, ces messages, par exemple, indiquent si le compte d'utilisateur est authentifié, le nombre de messages non lus et l'objet de l'e-mail le plus récent. Si le test échoue, vérifiez votre configuration et réessayez.

- **Utiliser Gmail pour les e-mails entrants : sélectionnez cette option si vous souhaitez utiliser Google Gmail pour les e-mails entrants. Cliquez sur Sélectionner les informations d'identification.**

  # Pour utiliser des informations d'identification Google OAuth existantes, faites une sélection dans la liste.

  REMARQUE: Vous devez créer des informations d'identification Google OAuth dédiées pour récupérer vos e-mails. Vous ne pouvez pas, par exemple, utiliser le même compte pour accéder aux appareils Chrome et télécharger des e-mails.

  # Pour créer de nouvelles informations d'identification Google OAuth, cliquez sur **Ajouter des informations d'identification**. La boîte de dialogue *Ajouter les informations d'identification* s'ouvre. Spécifiez les options requises, le cas échéant. Pour de plus amples informations, voir Ajout et modification des informations d'identification Google Workspace.

- **Utiliser Office365 pour les e-mails entrants : sélectionnez cette option si vous souhaitez utiliser Office 365 pour les e-mails entrants. Spécifiez les options suivantes :**

Option	Description
Sélectionner des informations d'identification	• Pour utiliser des informations d'identification Office 365 OAuth existantes, faites une sélection dans la liste. • Pour créer de nouvelles informations d'identification OAuth Office 365, cliquez sur **Ajouter des informations d'identification**.

Option	Description
	La boîte de dialogue *Ajouter les informations d'identification* s'ouvre. Spécifiez les options requises, le cas échéant. Pour de plus amples informations, voir Ajout et modification des informations d'identification Microsoft Office 365 OAuth.

Service API Microsoft 365	Sélectionnez le service API Microsoft 365 applicable à votre environnement :
	• Pour une application Azure AD située aux États-Unis, sélectionnez l'une des options suivantes, selon le cas :
	  # **Microsoft 365 GCC** : Vous pouvez continuer à utiliser les points de terminaison internationaux dans Azure : https://graph.microsoft.com et https://portal.azure.com pour vous inscrire.
	  # **Microsoft 365 GCC High** : utilisez https://portal.azure.us et https://graph.microsoft.us pour vous inscrire.
	  # **Microsoft 365 DoD** : utilisez https://portal.azure.us et https://dod-graph.microsoft.us pour vous inscrire.
	• Pour une application Azure AD située en Allemagne, sélectionnez **Microsoft 365 Allemagne**.
	• Pour une application Azure AD située en Chine, sélectionnez **Microsoft 365 Chine**.

5. Si vous souhaitez utiliser un serveur SMTP externe pour les e-mails associés à cette file d'attente, utilisez les paramètres de l'onglet *Paramètre d'e-mail sortant*.
   a. Cochez la case *Définir les paramètres SMTP spécifiques de la file d'attente*.
   b. Spécifiez les options suivantes :

Option	Description
Serveur SMTP	Spécifiez le nom d'hôte ou l'adresse IP d'un serveur SMTP externe, comme **smtp.gmail.com**. Les serveurs SMTP externes doivent autoriser le trafic de messagerie sortant anonyme (non authentifié). Assurez-vous que vos stratégies de réseau permettent à l'appliance de communiquer directement avec le serveur SMTP. En outre, le serveur de messagerie doit être configuré pour permettre le relais du courrier électronique de l'appliance sans authentification.
Port SMTP	Entrez le numéro de port à utiliser pour le serveur SMTP externe. Pour un serveur SMTP standard, utilisez le port 25. Pour un serveur SMTP sécurisé, utilisez le port 587.

Option	Description
Nom d'utilisateur SMTP	Saisissez le nom d'utilisateur d'un compte qui a accès au serveur SMTP externe, tel que **nom_du_compte**@gmail.com.
Mot de passe SMTP	Saisissez le mot de passe du compte de serveur spécifié.

6. Spécifiez la manière dont vous souhaitez gérer les pièces jointes lors de l'envoi par e-mail des détails du ticket dans l'onglet *Paramètres des pièces jointes d'e-mails sortants*.

Option	Description
Autoriser les images incorporées	Sélectionnez cette option si vous souhaitez inclure des fichiers graphiques dans un e-mail lié au ticket. Lorsque cette option est sélectionnée, les graphiques s'affichent sous forme d'images incorporées.
Limite de taille d'image combinée par e-mail (Mo)	Spécifiez la taille maximale du fichier de toutes les images associées à un ticket qui peut être intégré dans l'e-mail lié au ticket.
Autoriser les pièces jointes aux e-mails sortants	Sélectionnez cette option si vous souhaitez envoyer des fichiers joints au ticket au lieu de fournir des liens de fichiers.
Limite de taille de fichier combinée par e-mail (Mo)	Spécifiez la taille maximale de toutes les pièces jointes pouvant être envoyées par e-mail.

7. Sur la page *Paramètres d'e-mail en attente du Service Desk*, dans l'onglet *Envoyer un e-mail en cas d'événements*, sélectionnez les options d'envoi d'e-mail lorsque les événements spécifiés se produisent. Chaque colonne représente un type d'utilisateur du Service Desk (rôle). Chaque ligne représente un événement de ticket.

Utilisateur du Service Desk (rôle)	Description
Propriétaire	Personne chargée de résoudre le ticket.
Émetteur	Personne dont le problème est en cours de résolution.
Approbateur	Personne qui autorise ou rejette le traitement du ticket.
CC de ticket	Adresses e-mail des personnes enregistrées dans le champ *CC* du ticket.
CC de catégorie	Adresses e-mail des personnes enregistrées dans le champ *Liste CC* de la *Valeur de catégorie* du ticket. Voir Configurer les listes CC pour les catégories de tickets.
Propriétaires de file d'attente	Un ou plusieurs propriétaires de la file d'attente de tickets, comme spécifié par l'étiquette *Propriétaire*.

Utilisateur du Service Desk (rôle)	Description
	Cela ne s'applique qu'aux événements *Nouveau ticket par e-mail* et *Nouveau ticket via le portail*.

Lorsqu'un événement de ticket se produit, l'e-mail est envoyé aux rôles ou aux utilisateurs sélectionnés. Par exemple, si vous sélectionnez la case **Toute modification**, dans la colonne *Propriétaire*, l'e-mail est envoyé au propriétaire du ticket à chaque fois que le ticket est modifié. Dans le cas des déclencheurs *Commentaire* et *Ticket fermé*, l'e-mail est envoyé immédiatement. Toutefois, pour les autres modifications de ticket, l'e-mail est envoyé par intervalles de quelques minutes pour éviter la surcharge de la messagerie.

REMARQUE: si les utilisateurs ont installé l'application KACE GO sur leur smartphone ou tablette, le système envoie des notifications par la méthode de répercussion pour les événements des tickets de Service Desk sélectionnés.

Option	Description
Toute modification	Une information du ticket a été modifiée.
Modification du propriétaire	Le champ *Propriétaire* du ticket a été modifié.
Modification de l'état	Le champ *État* du ticket a été modifié.
Commentaire	Informations, pièces jointes ou copies d'écran ajoutées à la section *Commentaires* du ticket. le système envoie des notifications par e-mail des remarques lorsque les utilisateurs ajoutent des commentaires et cliquent sur **Envoyer** sur le formulaire du ticket. Lorsque les utilisateurs ajoutent des commentaires et cliquent sur **Enregistrer** sur le formulaire du ticket, seule la notification *Toute modification* est envoyée.
Modification d'approbation	L'état d'approbation du ticket a été modifié.
Modification de résolution	La résolution du ticket a été modifiée.
Réponse à l'escalade SLA	Le ticket n'a pas été mis à jour avec l'état bloqué ou fermé dans le délai de remontée défini par la priorité du ticket.
Résolution de la violation du SLA	Le ticket n'a pas été résolu à sa date d'échéance.
Ticket fermé	Le champ *État* du ticket a été défini sur **Fermé**. Cet événement est utilisé pour envoyer une Enquête de satisfaction aux émetteurs. Voir Utilisation de l'enquête de satisfaction.
Nouveau ticket par e-mail	Un utilisateur envoie un e-mail au Service Desk et un ticket est créé.
Nouveau ticket via le portail	Ticket créé par le biais de la **Console utilisateur**.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

   L'appliance est configurée pour transmettre le courrier électronique au serveur SMTP désigné. En cas de files d'attente multiples, renouvelez les étapes précédentes pour chacune d'entre elles.

Changer le nom des titres et étiquettes du Service Desk

Vous pouvez renommer les titres et étiquettes du Service Desk utilisés dans la **Console d'administration** et la **Console utilisateur** si nécessaire.

1. Accédez à la page *Paramètres* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau *Configuration*, cliquez sur **Personnaliser la terminologie Service Desk** dans la section **Paramètres**.
2. Spécifiez les paramètres suivants dans l'onglet **Étiquettes d'écran** :

Paramètre	Description
Onglet principal	Il s'agit du texte affiché dans l'onglet au niveau du composant dans la **Console d'administration** et dans l'onglet de la **Console utilisateur**. Le texte proposé par défaut est **Service Desk**. Toutefois, si vous avez mis à niveau le programme à partir d'une version précédente, il est possible que le texte affiché par défaut soit **Help Desk**.
File d'attente **Files d'attente**	Il s'agit du texte à afficher à la place de **File d'attente** et **Files d'attente** sur la page *Configuration du Service Desk* et dans la liste *File d'attente* de la **Console d'administration**. Ce texte est également proposé comme option dans le menu *Choisir une action* et comme en-tête sur la page *Ticket* de la **Console utilisateur**.
Ticket **Tickets**	Il s'agit du texte à afficher à la place de **Ticket** et **Tickets** dans l'onglet *Ticket* et sur la page *Ticket* de la **Console d'administration**. Ce texte est visible également sur la page *Ticket* de la **Console utilisateur**.
Processus **Processus**	Il s'agit du texte à afficher à la place de **Processus** et **Processus** sur la page *Configuration du Service Desk* et dans la liste *Processus* de la **Console d'administration**.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activer ou désactiver la prévention des conflits

Lorsque la boîte de dialogue de prévention des conflits est activée pour une file d'attente, les administrateurs et les propriétaires de tickets voient apparaître une notification lorsque plusieurs utilisateurs modifient des tickets simultanément. Cette notification permet aux utilisateurs de visualiser les modifications effectuées par les autres utilisateurs, et de décider ainsi quelles modifications conserver.

Vous disposez des privilèges Administrateur dans la **Console d'administration**.

Les administrateurs peuvent activer ou désactiver la boîte de dialogue de prévention des conflits pour chaque file d'attente.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.
   d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'une file d'attente.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Dans l'onglet *Préférences de l'utilisateur*, activez ou désactivez la prévention des conflits :

Champ	Description
Activer la prévention des conflits entre les tickets pour les propriétaires de tickets	Affiche une boîte de dialogue à l'intention des administrateurs et propriétaires de tickets, qui récapitule les conflits entre les modifications qu'ils soumettent et celles soumises en parallèle par les autres utilisateurs. Lorsque les administrateurs et les propriétaires de tickets cliquent sur **Enregistrer** ou sur **Appliquer les modifications** sur la page *Détails du ticket*, la boîte de dialogue apparaît si d'autres utilisateurs ont modifié et enregistré le ticket alors qu'il était ouvert pour modifications. Les administrateurs et les propriétaires de tickets peuvent ainsi choisir d'ignorer leurs modifications ou d'écraser les modifications effectuées par les autres utilisateurs en cas de conflits. La boîte de dialogue s'affiche à l'intention des administrateurs et des propriétaires de tickets uniquement si d'autres utilisateurs ont modifié le ticket. La boîte de dialogue ne s'affiche pas pour les autres utilisateurs. **REMARQUE:** elle récapitule l'ensemble des modifications effectuées par les autres utilisateurs. Cependant, les modifications de l'utilisateur actuel font l'objet d'un récapitulatif uniquement si elles sont en conflit avec les modifications effectuées par d'autres utilisateurs.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Affichage et modification des modèles de réponse

Les modèles de réponse vous permettent de stocker des réponses communes comme des commentaires ou des résolutions dans des tickets du Service Desk.

Chaque modèle de réponse est associé à une file d'attente de tickets et appartient à l'utilisateur qui l'a créé. Vous pouvez sélectionner le modèle de réponse applicable sur la page *Détails du ticket*.

Le texte du modèle prend en charge l'utilisation de jetons d'e-mail. Les valeurs de jeton sont mises à jour de façon dynamique en utilisant les valeurs de champs du ticket dans lequel elles sont référencées. Vous pouvez utiliser les mêmes jetons que ceux qui sont disponibles dans les modèles d'e-mail. Pour plus d'informations, voir Configurer des modèles d'e-mails.

Un modèle de réponse peut être public ou privé. Les modèles de réponse privés peuvent être mis à jour et référencés dans les tickets applicables uniquement par l'utilisateur qui les a créés. Un modèle de réponse public est disponible pour la sélection par d'autres utilisateurs dans la file d'attente de tickets associée, mais seul l'utilisateur qui l'a créé peut modifier le contenu du message de réponse. D'autres utilisateurs peuvent afficher le contenu des modèles de réponse publics, mais ils ne peuvent pas les modifier.

1. Accédez à la page *Modèles de réponse* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, sous **Files d'attente**, cliquez sur **Créer et gérer les modèles de réponse**.
   d. Pour afficher la page *Détail du modèle de réponse*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'un modèle de réponse.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

   REMARQUE: ces propriétaires de file d'attente qui n'ont pas accès aux pages de configuration *Files d'attente* peuvent accéder à la page *Modèles de réponse* en cliquant sur le lien *Gérer* qui s'affiche juste au-dessus de l'option *Réponse prédéfinie* sur la page *Détail du ticket*.
2. Spécifiez les paramètres suivants.

Champ	Description
Nom	Le nom du modèle de réponse. Ce nom peut être sélectionné dans le champ *Réponse prédéfinie* lorsque vous souhaitez configurer une réponse automatique aux tickets du Service Desk applicables.
Rendre public	Cochez cette case si vous souhaitez que ce modèle de réponse soit disponible pour la sélection par d'autres utilisateurs. D'autres utilisateurs peuvent afficher le contenu des modèles de réponse publics, mais ils ne peuvent pas les modifier.
Modèle	Le contenu du message de réponse. Ce champ prend en charge le texte brut et les jetons.

3. Si vous avez apporté des modifications au modèle de réponse, cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour revenir à la liste Modèles de réponse, cliquez sur **Annuler**.

Vous pouvez utiliser un modèle de réponse en tant que réponse prédéfinie à une demande de ticket du Service Desk. Pour plus d'informations, voir Ajouter des commentaires à des tickets.

Configuration des paramètres de tickets

Chaque file d'attente de tickets du Service Desk applique des paramètres par défaut aux nouveaux tickets. Vous avez la possibilité de configurer ces paramètres et d'ajouter des champs personnalisés si nécessaire.

Voici quelques champs personnalisés classiques :

- **Informations en rapport avec le problème** : symptômes, durée du problème ou autres composants concernés.
- **Informations concernant le logiciel** : fabricant, version, objectif et date d'installation du logiciel.
- **Informations réservées au personnel du Service Desk** : informations utilisées à des fins de diagnostic, de rapport et de planification (exemple : « Coordonnées du fournisseur en vue d'une remontée », « Cause du problème » ou « Déjà résolu »).
- **Caractéristiques des tickets personnalisées** : catégories, états, priorités et impacts

Vous pouvez ajouter ou modifier ces champs à tout moment, et le nombre de champs n'est restreint que par le nombre de colonnes présentes dans la table de base de données. Toutefois, vous ne pouvez pas supprimer les filtres si ces derniers sont utilisés par des tickets. Pour supprimer un champ utilisé, modifier les tickets afin d'utiliser des champs différents, puis supprimer le champ.

Personnalisation de la page Détails du ticket

Vous pouvez personnaliser la page *Détails du ticket* pour les différentes files d'attente, le cas échéant. Si vous disposez de plusieurs files d'attente, vous pouvez personnaliser la page *Détails du ticket* de chacune d'entre elles.

Voici les paramètres de tickets configurables pour le Service Desk :

Paramètre	Valeurs disponibles
Catégorie	• Logiciel • Matériel • Réseau • Autre (par défaut)
État	• Nouveau (par défaut) • Ouvert • Fermé • Plus d'informations nécessaires
Impact	• De nombreuses personnes ne peuvent pas travailler • Gêne occasionnée pour plusieurs personnes • 1 personne ne peut pas travailler (par défaut) • Gêne occasionnée pour 1 personne
Priorité	• Élevé • Moyen (par défaut) • Faible
Statuts	• Ouvert (par défaut) • Fermé • Bloqué

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.

d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Cliquez sur le nom d'une file d'attente.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Dans l'onglet **Restrictions**, ajoutez l'étiquette **Tous propriétaires de tickets** dans le champ *Étiquette propriétaire* :

   a. Dans le champ *Étiquette propriétaire*, cliquez sur **Gérer les étiquettes associées**.

   b. Dans la boîte de dialogue *Sélection d'étiquettes*, faites glisser **Tous propriétaires de tickets** vers le champ *Restreindre les propriétaires à*, puis cliquez sur **OK**.

   Pour plus d'informations sur cette étiquette, reportez-vous à la section Ajouter une étiquette Tous propriétaires de tickets.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

3. Dans l'onglet *Général*, cliquez sur **Personnaliser ces valeurs** pour afficher la page *Personnalisation de la file d'attente*. **Ou** dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Configuration**, puis dans la section **File d'attente**, cliquez sur *Personnaliser les champs* pour afficher la page **Personnalisation de la file d'attente**.

4. Dans l'onglet *Catégorie*, cliquez sur le bouton **Ajouter** sur l'en-tête de la colonne pour ajouter une catégorie : **+**.

   Des champs modifiables apparaissent pour la nouvelle valeur.

5. Spécifiez les paramètres suivants.

Champ	Description
Nom de catégorie	Texte qui s'affiche dans la liste déroulante. Le texte proposé par défaut est **Choisir une catégorie** : ce texte invite les utilisateurs à sélectionner la catégorie du ticket.
Propriétaire par défaut	Choisissez **PropriétairesTicketsPardéfaut**.
Liste CC	Sélectionnez **aucun(e)** pour empêcher l'affichage de la liste CC sur les tickets. Étant donné que **PropriétairesTicketsPardéfaut** est le propriétaire par défaut, tous les propriétaires de tickets potentiels reçoivent une notification par e-mail à chaque création d'un ticket.
Définissable par l'utilisateur	Cochez cette case si vous souhaitez que cette catégorie soit visible par les utilisateurs. Lorsque cette option est désactivée, l'appliance permet uniquement aux utilisateurs Personnel du Service Desk de voir cette catégorie. Ce paramètre permet de présenter une liste simplifiée de valeurs aux utilisateurs standard et une liste plus complète aux administrateurs et au personnel du Service Desk. Les utilisateurs peuvent

Champ	Description
	voir ces catégories tout au long du traitement de leurs tickets, mais ne peuvent ni les définir, ni les modifier.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

   REMARQUE: vous êtes libre d'ajouter des catégories de tickets à tout moment. Voir Création de catégories et sous-catégories de tickets.

7. Pour les autres catégories sous *Valeurs de catégorie*, cliquez sur le bouton **Modifier** : .
8. Apportez les modifications suivantes :
   a. Dans la colonne *Propriétaire par défaut*, sélectionnez **PropriétairesTicketsPardéfaut** pour que ce compte d'utilisateur devienne le propriétaire par défaut de toutes ces catégories.

      Pour plus d'informations sur ce compte, reportez-vous à la section Créer un compte PropriétairesTicketsPardéfaut.

   b. Retirez toutes les entrées dans la **Liste CC**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Dans l'onglet **Statut**, créez des valeurs d'état supplémentaires :
   a. Dans la section *Valeurs d'état*, cliquez sur le bouton **Ajouter** : +.

      Des champs modifiables apparaissent pour la nouvelle valeur.

   b. Dans la colonne *Nom*, tapez En attente d'une action du client, puis dans la colonne *État*, sélectionnez **Bloqué**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   d. Dans la section *Valeurs d'état*, cliquez sur le bouton **Ajouter** : +.
   e. Dans la colonne *Nom*, saisissez En attente d'une action du personnel du Service Desk, puis dans la colonne *État*, sélectionnez **Bloqué**, puis cliquez sur **Enregistrer.**
   f. Dans la section *Valeurs d'état*, cliquez sur le bouton **Ajouter** : +.
   g. Dans la colonne *Nom*, tapez Rouvert, puis dans la colonne *État*, sélectionnez **Ouvert**. Cliquez ensuite sur **Enregistrer**.

   REMARQUE: seuls les tickets dont le statut est **Ouvert** peuvent faire l'objet d'une remontée d'information. Voir Utilisation du processus de remontée de tickets.

10. Dans l'onglet **Priorité**, créez une priorité **Critique** avec une durée de remontée de 15 minutes :
    a. Dans la section *Valeurs de priorité*, cliquez sur le bouton **Ajouter** : +.

       Des champs modifiables apparaissent pour la nouvelle valeur.

    b. Dans la colonne *Nom*, saisissez Critique, puis dans la colonne *Durée de remontée*, sélectionnez **15 minutes**.
    c. Cliquez sur **Enregistrer**.
11. Modifiez l'*Heure de remontée* pour la priorité **Élevée** à 1 heure, puis sélectionnez la couleur que vous souhaitez utiliser pour les tickets associés à une priorité élevée.
12. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** en bas de la page.

Personnalisation de la page d'accueil de la Console utilisateur

Vous pouvez personnaliser le logo, le titre, le message de bienvenue, les annonces et les liens qui s'affichent sur la page d'accueil de la **Console utilisateur** pour rappeler la marque de votre société et répondre à vos besoins en termes de politique et de communication.

Modification du logo et du texte de la Console utilisateur au niveau du système

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez modifier le titre, le message d'accueil et le logo de la **Console utilisateur** au niveau du système.

Les logos sélectionnés au niveau du système sont utilisés pour chaque organisation, à moins que vous ne configuriez les paramètres d'organisation séparément au niveau admin. Voir Modifier le logo et le texte de connexion de la Console utilisateur au niveau administrateur.

1. Accédez à la page système *Paramètres généraux* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system` ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Panneau de configuration**.
   c. Sur la page *Panneau de configuration*, dans la section **Paramètres généraux**, vous pouvez soit cliquer sur **Personnaliser les configurations générales**, puis sur les **Écrans et logos d'ouverture de session**, soit cliquer simplement sur **Personnaliser les écrans et les logos d'ouverture de session** pour ouvrir la page **Écrans et logos d'ouverture de session**.
2. Dans la section Console utilisateur, personnalisez le texte des champs suivants :

Option	Description
Titre	En-tête qui s'affiche sur la page de connexion de la **Console utilisateur**.
Message d'accueil	Mot de bienvenue ou description de la **Console utilisateur**. Ce texte figure sous le titre de la page de connexion de la **Console utilisateur**.

3. Pour utiliser un logo Console utilisateur et une couleur d'arrière-plan personnalisés, dans les sections *Options de l'écran d'ouverture de session*, fournissez les informations suivantes.

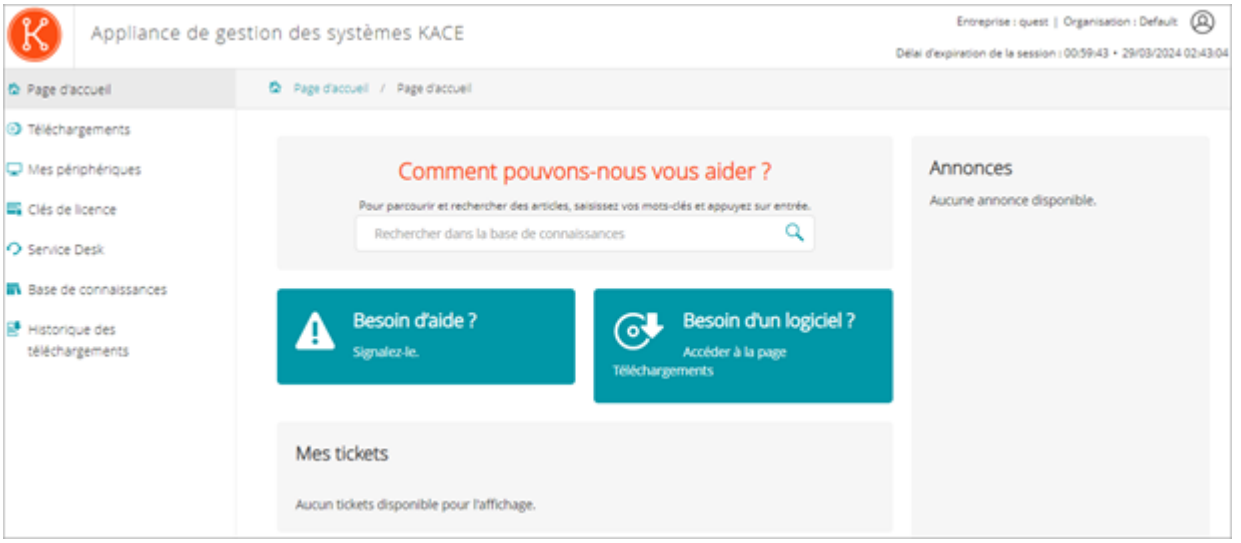
Option	Description
Couleur d'arrière-plan de connexion à la console utilisateur	Cliquez sur le sélecteur de couleurs et utilisez-le pour spécifier la couleur à afficher en arrière-plan de l'écran d'ouverture de session **Console utilisateur**. Vous pouvez sélectionner la couleur à l'aide de la souris ou spécifier les valeurs RVB, selon le cas. Lorsque vous fermez le sélecteur de couleurs, le champ *Code de couleur HTML* sur la droite affiche le code HTML de la couleur sélectionnée. Pour annuler votre sélection, cliquez sur **Réinitialiser** et recommencez. **REMARQUE:** Le sélecteur de couleur n'est pas pris en charge avec Internet Explorer 11.
Logo de la console utilisateur	Dans chaque section applicable, cliquez sur **Choisir un fichier**, puis spécifiez le fichier graphique que vous souhaitez utiliser comme logo personnalisé dans la **Console utilisateur**.

Option	Description
	Les formats de fichiers graphiques pris en charge sont `.bmp`, `.gif`, `.jpg` et `.png`.

4. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer des services**.

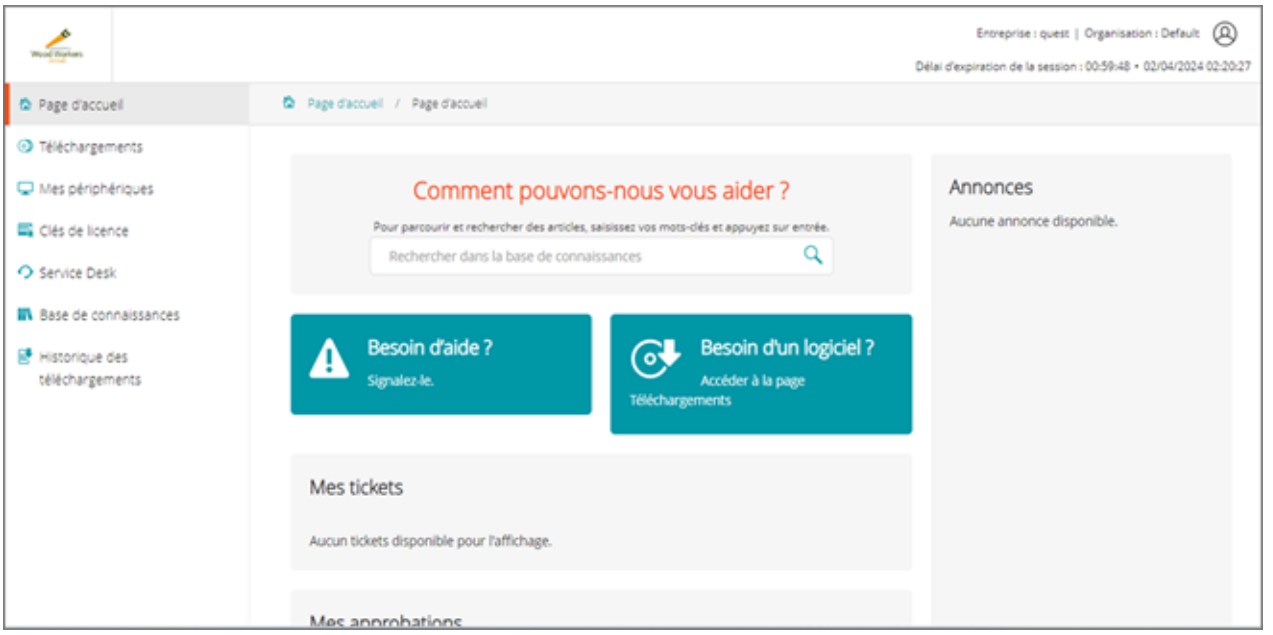
La page d'accueil par défaut et une version personnalisée apparaissent dans les figures ci-dessous.

Figure 12. Logo par défaut sur la page d'accueil de la



Console utilisateur

Figure 13. Logo personnalisé sur la page d'accueil de la



Console utilisateur

Figure 14. Logo de rapport par défaut

Figure 15. Logo de rapport personnalisé

Modifier le logo et le texte de connexion de la Console utilisateur au niveau administrateur

Vous pouvez modifier le titre, le message d'accueil et le logo qui s'affichent sur la **Console utilisateur** pour y insérer la marque de votre société.

Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez spécifier des logos personnalisés au niveau admin (organisation) et au niveau du système. Cependant, les paramètres de logo au niveau admin prévalent sur les paramètres de logo au niveau du système. Cela vous permet de spécifier différents logos pour chaque organisation. Si vous ne sélectionnez pas de logo personnalisé pour une organisation, les paramètres au niveau du système sont utilisés. Voir Modification du logo et du texte de la Console utilisateur au niveau du système.

1. Accédez à la page admin *Paramètres généraux* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Panneau de configuration**.
   c. Sur la page *Panneau de configuration*, dans la section **Paramètres généraux**, vous pouvez soit cliquer sur **Personnaliser les configurations générales**, puis sur les **Écrans et logos d'ouverture de session**, soit cliquer simplement sur **Personnaliser les écrans et les logos d'ouverture de session** pour ouvrir la page **Écrans et logos d'ouverture de session**.
2. Dans la section Console utilisateur, personnalisez le texte des champs suivants :

   REMARQUE: si le composant Organisation est activé sur votre appliance, ces paramètres de la **Console utilisateur** sont disponibles au niveau du système. Voir Modification du logo et du texte de la Console utilisateur au niveau du système.

Option	Description
Titre	En-tête qui s'affiche sur la page de connexion de la **Console utilisateur**.
Message d'accueil	Mot de bienvenue ou description de la **Console utilisateur**. Ce texte figure sous le titre de la page de connexion de la **Console utilisateur**.

3. Pour utiliser un logo Console utilisateur et une couleur d'arrière-plan personnalisés, dans les sections *Options de l'écran d'ouverture de session*, fournissez les informations suivantes.

Option	Description
Couleur d'arrière-plan de connexion à la console utilisateur	Cliquez sur le sélecteur de couleurs et utilisez-le pour spécifier la couleur à afficher en arrière-plan de l'écran d'ouverture de session **Console utilisateur**. Vous pouvez sélectionner la couleur à l'aide de la souris ou spécifier les valeurs RVB, selon le cas. Lorsque vous fermez le sélecteur de couleurs, le champ *Code de couleur HTML* sur la droite affiche le code HTML de la couleur sélectionnée. Pour annuler votre sélection, cliquez sur **Réinitialiser** et recommencez. **REMARQUE:** Le sélecteur de couleur n'est pas pris en charge avec Internet Explorer 11.
Logo de la console utilisateur	Dans chaque section applicable, cliquez sur **Choisir un fichier**, puis spécifiez le fichier graphique que vous souhaitez utiliser comme logo personnalisé dans la **Console utilisateur**. Les formats de fichiers graphiques pris en charge sont `.bmp`, `.gif`, `.jpg` et `.png`.

4. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer des services**.

La page d'accueil par défaut et une version personnalisée apparaissent dans les figures ci-dessous.

Figure 16. Logo par défaut sur la page d'accueil de la Console utilisateur

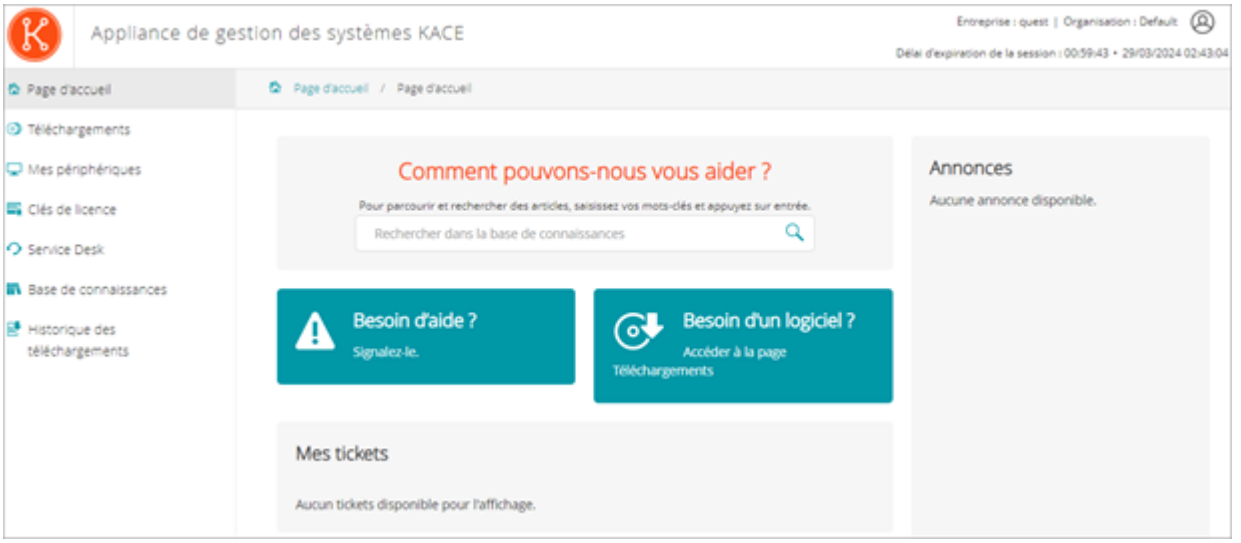


Figure 17. Logo personnalisé sur la page d'accueil de la Console utilisateur

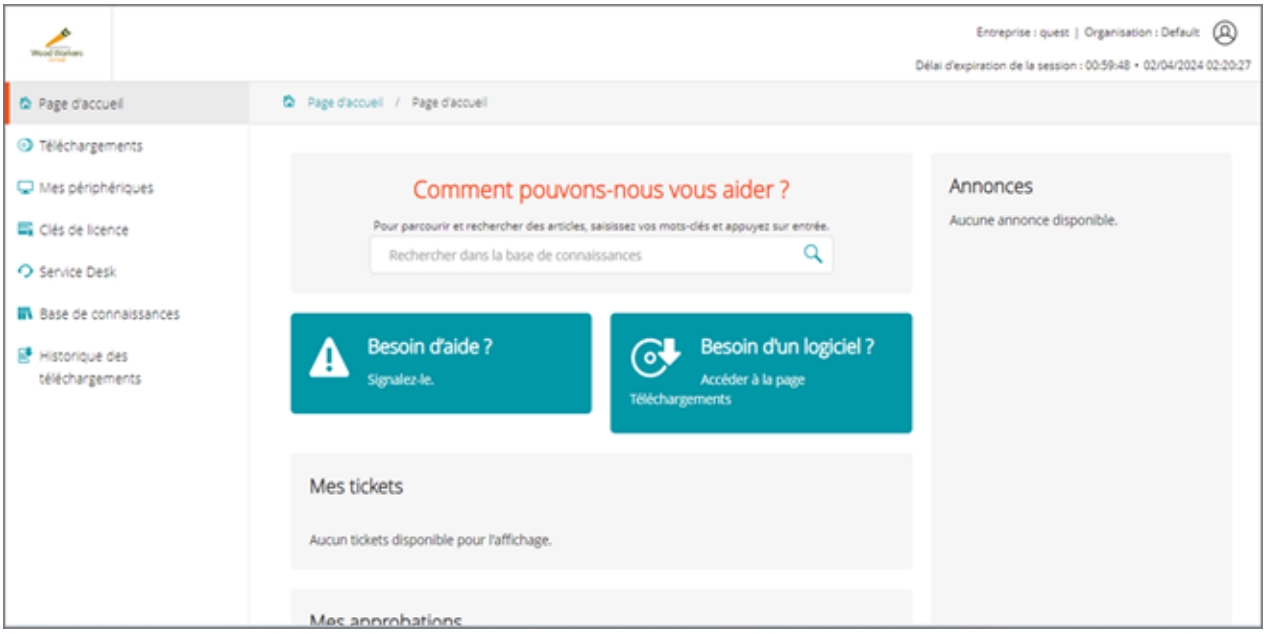


Figure 18. Logo de rapport par défaut

Figure 19. Logo de rapport personnalisé

Afficher ou masquer les boutons d'action et les widgets sur la page d'accueil de la Console utilisateur

Vous pouvez afficher ou masquer les boutons d'action et les widgets qui s'affichent sur la page d'accueil de la **Console utilisateur**. Les boutons d'action permettent aux utilisateurs d'accéder rapidement aux pages sur lesquelles ils peuvent créer des tickets du Service Desk et télécharger des logiciels via la **Console utilisateur**. Les widgets permettent d'ajouter des liens et annonces personnalisés à la page d'accueil de la **Console utilisateur**.

Les boutons d'action sont affichés sur la **Console utilisateur** de chaque Service Desk de façon globale, quelles que soient les autorisations de file d'attente des tickets d'un utilisateur. Cependant, si le composant Organisation est activé sur votre système, vous pouvez gérer les boutons d'action et les widgets pour chaque Service Desk de l'organisation.

1. Accédez à la page *Paramètres de la page d'accueil de la console utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance,

sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Dans la section *Page d'accueil de la console utilisateur* du panneau **Configuration**, cliquez sur **Configurer la page d'accueil de la console utilisateur**.

2. Sélectionnez les options d'affichage de chaque élément. Cochez les cases pour afficher les éléments, et désactivez les cases pour masquer les éléments.

Option	Description
Widgets du panneau supérieur • Widget de recherche de la base de connaissances	Afficher ou masquer les widgets : • **Recherche de la base de connaissances** : Recherche les liens vers les articles de la base de connaissances pour l'utilisateur.
Afficher les actions rapides • Action rapide sur le ticket • Action rapide sur la page Téléchargements	Afficher ou masquer les liens d'action rapide qui s'affichent sur la page des téléchargements de la **Console utilisateur**. Le texte de ces liens comprend les éléments suivants : • **Action rapide sur le ticket** : Un problème ? L'inclure dans le rapport • **Action rapide sur la page Téléchargements** : Besoin d'un logiciel ? Accédez à la page Téléchargements **REMARQUE:** le texte du lien ne peut être modifié. Cependant, si vous modifiez l'étiquette des tickets du Service Desk, cette étiquette est utilisée dans le lien. Par exemple, si vous modifiez votre Service Desk pour utiliser l'étiquette **Incident** plutôt que l'étiquette **Ticket**, le lien d'action rapide devient *Action rapide sur l'incident*. Voir Changer le nom des titres et étiquettes du Service Desk.
Widgets du panneau principal • Widget Tickets • Widget Base de connaissances	Afficher ou masquer les widgets : • **Tickets** : liens vers les tickets créés par l'utilisateur. Lien Voir mes tickets envoie les utilisateurs sur la liste des tickets. • **Base de connaissances** : liens vers les articles de la Base de connaissances à la disposition de l'utilisateur.
Widgets du panneau de gauche • Widget Liens utiles	Afficher ou masquer les widgets : • **Liens utiles** : liens HTML vers l'intranet de votre société, le wiki, les applications cloud ou toute autre ressource Web.

Option	Description
Widgets du panneau de droite • Widget Annonces	Afficher ou masquer les widgets : • **Annonces** : messages à afficher à destination de l'utilisateur.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les actions rapides et les widgets s'affichent ou sont masqués immédiatement sur la page d'accueil de la Console utilisateur. Si des utilisateurs sont connectés et en train de consulter la page d'accueil de la Console utilisateur, le lien s'affiche lorsque la page est actualisée.

   REMARQUE: les widgets sont vides tant que des annonces, des liens ou des articles de la Base de connaissances n'y sont pas ajoutés.

Ajouter des annonces, des liens ou des articles de la Base de connaissances. Voir :

- Ajouter, modifier, masquer ou supprimer des annonces sur la Console utilisateur
- Ajouter, modifier ou supprimer des liens personnalisés sur la page d'accueil de la Console utilisateur
- Ajout, modification ou duplication d'articles de la base de connaissances

Affichage ou masquage des liens vers des articles de la Base de connaissances sur la page d'accueil de la Console utilisateur

Vous pouvez afficher ou masquer les liens vers des articles de la Base de connaissances qui s'affichent sur la page d'accueil de la **Console utilisateur**. Vous pouvez également utiliser des étiquettes pour afficher des articles de la Base de connaissances à l'intention de différents groupes d'utilisateurs, ou les masquer.

Pour gérer les liens vers des articles de la Base de connaissances, vous devez créer au moins un article dans la Base de connaissances. Voir Ajout, modification ou duplication d'articles de la base de connaissances.

Pour utiliser des étiquettes visant à afficher ou masquer les liens vers des articles de la Base de connaissances, vous devez créer au moins une étiquette utilisateur. Voir Ajouter ou modifier des étiquettes manuelles.

1. Accédez à la page *Paramètres de la page d'accueil de la console utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans la section *Page d'accueil de la console utilisateur* du panneau **Configuration**, cliquez sur **Configurer la page d'accueil de la console utilisateur**.
2. Dans la section *Widgets du panneau principal*, cochez la case en regard du **Widget Base de connaissances**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Le paramètre est enregistré et le panneau *Configuration du Service Desk* **s'affiche.**
4. Pour contrôler l'accès aux articles de la Base de connaissances, rendez-vous sur la page *Détails de l'article* et appliquez les étiquettes utilisateur aux articles :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Base de connaissances**.

c. Pour afficher la page *Détails de l'article*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Cliquez sur le nom d'un article.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

d. Dans la section *Étiquettes à attribuer*, sélectionnez l'étiquette à associer à l'article, puis cliquez sur **Enregistrer**.

L'accès aux articles de la Base de connaissances est limité aux utilisateurs auxquels l'étiquette appropriée est appliquée.

5. Pour permettre aux utilisateurs de visualiser l'article, accédez à la liste *Utilisateurs* et appliquez l'étiquette aux comptes d'utilisateurs :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.

c. Sur la liste *Utilisateurs*, cochez les cases en regard des utilisateurs susceptibles de visualiser l'article.

d. Sélectionnez **Choisir une action** > **Appliquer des étiquettes**.

e. Faites glisser l'étiquette associée à l'article de la Base de connaissances vers la case *Appliquer ces étiquettes*, puis cliquez sur **Appliquer des étiquettes**.

Les utilisateurs auxquels l'étiquette est appliquée peuvent accéder à l'article de la Base de connaissances.

Ajouter, modifier, masquer ou supprimer des annonces sur la Console utilisateur

Vous pouvez ajouter des annonces à afficher sur la page d'accueil de la **Console utilisateur**, et vous pouvez modifier, masquer ou supprimer des annonces existantes en fonction de vos besoins.

Pour afficher des annonces, vous devez configurer Service Desk pour faire apparaître le widget *Annonces*. Voir Personnalisation de la page d'accueil de la Console utilisateur.

Les annonces sont affichées sur la **Console utilisateur** de chaque Service Desk de façon globale, quelles que soient les autorisations de file d'attente des tickets d'un utilisateur. Cependant, si le composant Organisation est activé sur votre système, vous pouvez gérer les annonces pour chaque Service Desk de l'organisation.

REMARQUE: Les 140 premiers caractères de chaque annonce sont affichés sur la page d'accueil de la **Console utilisateur**. Si les annonces contiennent plus de 140 caractères, le lien **Afficher plus** permet aux utilisateurs de lire l'annonce dans son intégralité.

1. Accédez à la page *Annonces de la console utilisateur* :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Annonces**.

2. Pour ajouter une annonce, effectuez les opérations suivantes :

a. Cliquez sur **Ajouter une annonce**.

b. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Titre du message	(Requis) Titre que vous souhaitez utiliser pour l'annonce. **REMARQUE:** les liens ne peuvent être utilisés dans le champ *Titre du message*.
Corps du message	(Facultatif) Informations supplémentaires que vous souhaitez afficher, liens y compris. Ces informations apparaissent sous le titre. Pour créer des liens dans les messages d'annonces, utilisez les formats suivants : • http://example.com • https://example.com • http://www.example.com • www.example.com
Masqué(s)	(Facultatif) Permet d'afficher ou de masquer l'annonce sur la page d'accueil de la **Console utilisateur**. Cette action s'avère utile lorsque vous souhaitez afficher ou masquer régulièrement des messages, tels que des annonces sur l'état du système ou des opérations de maintenance planifiées. Cochez la case pour masquer l'annonce. Désactivez la case pour afficher l'annonce.
Restreindre aux étiquettes	(Facultatif) Étiquettes utilisateur auxquelles s'applique l'annonce. Si vous sélectionnez une étiquette, l'annonce est visible par les utilisateurs uniquement si l'étiquette est appliquée à leur compte utilisateur. Cette action s'avère utile si vous souhaitez proposer des annonces à des groupes d'utilisateurs (par exemple, des utilisateurs de différentes situations géographiques) et si vous avez créé et appliqué des étiquettes à ces utilisateurs.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si le widget Annonce est activé pour Service Desk, l'annonce s'affiche sur la page d'accueil de la Console utilisateur, selon les paramètres sélectionnés.

3. Pour modifier une annonce, cliquez sur **Modifier** sous le titre de l'annonce, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Les modifications s'appliquent immédiatement sur la page d'accueil de la Console utilisateur. Si des utilisateurs sont connectés et en train de consulter la page d'accueil de la Console utilisateur, l'annonce est supprimée lorsque la page est actualisée.

4. Pour masquer une annonce :
   a. Cliquez sur **Modifier** sous le titre de l'annonce.
   b. Cochez la case en regard de *Masqué*.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

L’annonce est immédiatement masquée et ne s’affiche plus sur la page d’accueil de la Console utilisateur. Si des utilisateurs sont connectés et en train de consulter la page d’accueil de la Console utilisateur, l’annonce est masquée lorsque la page est actualisée.

5. Pour modifier la priorité d'une annonce, utilisez l'icône de déplacement située sur le côté gauche de l'annonce. Voir Définition de la priorité des annonces de la Console utilisateur ou marquage d’une annonce comme urgente.

   L’annonce est immédiatement masquée et ne s’affiche plus sur la page d’accueil de la Console utilisateur. Si des utilisateurs sont connectés et en train de consulter la page d’accueil de la Console utilisateur, l’annonce est masquée lorsque la page est actualisée.

6. Pour supprimer une annonce, cliquez sur **Supprimer** sous le titre de l'annonce, puis cliquez sur **Oui** dans la fenêtre de confirmation.

   L’annonce est immédiatement supprimée de la page d’accueil de la Console utilisateur. Si des utilisateurs sont connectés et en train de consulter la page d’accueil de la Console utilisateur, l’annonce est supprimée lorsque la page est actualisée.

Définition de la priorité des annonces de la Console utilisateur ou marquage d’une annonce comme urgente

Vous pouvez définir l’ordre d’apparition des annonces sur la page d’accueil de la **Console utilisateur**. Vous pouvez aussi afficher une annonce urgente dans une bannière en surbrillance, afin d'améliorer sa visibilité.

Pour définir la priorité des annonces, vous devez configurer Service Desk pour afficher le widget *Annonces*, puis y ajouter des annonces. Voir :

- Afficher ou masquer les boutons d’action et les widgets sur la page d’accueil de la Console utilisateur
- Ajouter, modifier, masquer ou supprimer des annonces sur la Console utilisateur

1. Accédez à la page *Annonces de la console utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Annonces**.
2. Pour définir la priorité des annonces, utilisez l’icône de déplacement située à gauche de l’annonce comme suit :

   # Pour modifier la priorité d'une annonce, déplacez-la vers le haut ou vers le bas de la liste. Les annonces sont affichées sur la page d’accueil de la **Console utilisateur** dans l’ordre indiqué sur la page *Annonces de la console utilisateur*.

   # Pour définir une annonce comme urgente, déplacez-la dans la case *Annonce urgente*. L’annonce urgente s’affiche dans une bannière en haut de la page d’accueil de la **Console utilisateur**.

   REMARQUE: la bannière *Annonce urgente* ne peut contenir qu'une seule annonce.

   # Pour modifier l'annonce urgente, déplacez une annonce différente dans la boîte *Annonce urgente*.

   # Pour modifier une annonce urgente en annonce standard, déplacez-la hors de la boîte *Annonce urgente*.

   Les annonces sont immédiatement classées par ordre de priorité sur la page d’accueil de la Console utilisateur. Si des utilisateurs sont connectés et en train de consulter la page d’accueil de la Console utilisateur, l’ordre de priorité des annonces est mis à jour lorsque la page est actualisée.

Ajouter, modifier ou supprimer des liens personnalisés sur la page d'accueil de la Console utilisateur

Vous pouvez ajouter des liens personnalisés à afficher sur la page d'accueil de la **Console utilisateur**, et vous pouvez modifier ou supprimer des liens personnalisés existants en fonction de vos besoins.

Pour afficher des liens personnalisés, vous devez configurer Service Desk pour faire apparaître le widget *Liens utiles*. Voir Personnalisation de la page d'accueil de la Console utilisateur.

Les liens personnalisés sont affichés sur la **Console utilisateur** de chaque Service Desk de façon globale, quelles que soient les autorisations de file d'attente des tickets d'un utilisateur. Cependant, si le composant Organisation est activé sur votre système, vous pouvez gérer les liens personnalisés individuellement pour chaque Service Desk de l'organisation.

1. Accédez à la page *Liens sur la page d'accueil de la console utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans la section *Page d'accueil de la console utilisateur* du panneau **Configuration**, cliquez sur **Définir les liens utiles**.
2. Pour ajouter un lien :
   a. Cliquez sur +.
   b. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Titre	Texte à afficher en tant que texte du lien. Vous pouvez utiliser l'URL ou n'importe quelle chaîne de texte.
URL	URL du lien. Les formats de lien acceptés sont les suivants : • http://example.com • https://example.com • http://www.example.com **REMARQUE:** vous ne pouvez utiliser la même URL dans plus d'un lien.

   c. Cliquez sur **Enregistrer** à droite du champ *URL*, puis cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

   Le lien s'affiche immédiatement sur la page d'accueil de la Console utilisateur. Si des utilisateurs sont connectés et en train de consulter la page d'accueil de la Console utilisateur, le lien s'affiche lorsque la page est actualisée.
3. Pour modifier un lien :
   a. Cliquez sur .
   b. Modifiez le *Titre* ou l'*URL* en fonction de vos besoins.
   c. Cliquez sur **Enregistrer** à droite du champ *URL*, puis cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

La modification s’applique immédiatement sur la page d’accueil de la Console utilisateur. Si des utilisateurs sont connectés et en train de consulter la page d’accueil de la Console utilisateur, le lien s’affiche lorsque la page est actualisée.

4. Pour modifier l’ordre d’affichage des liens sur la page d’accueil de la Console utilisateur :
   a. Faites glisser le lien vers le haut ou vers le bas de la liste à l'aide de ≡.
   b. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

   La modification s’applique immédiatement sur la page d’accueil de la Console utilisateur. Si des utilisateurs sont connectés et en train de consulter la page d’accueil de la Console utilisateur, l’ordre des liens est modifié lorsque la page est actualisée.

5. Pour supprimer un lien :
   a. Cliquez sur 🗑.
   b. Dans la boîte de dialogue, cliquez sur **Oui**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer** à droite du champ *URL*, puis cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

      Le lien est immédiatement supprimé de la page d’accueil de la Console utilisateur. Si des utilisateurs sont connectés et en train de consulter la page d’accueil de la Console utilisateur, le lien est supprimé lorsque la page est actualisée.

Ajout de liens vers des tickets sur la page d’accueil de la Console utilisateur

Vous pouvez configurer Service Desk pour ajouter automatiquement des liens vers les tickets d’un utilisateur sur la page d’accueil de la **Console utilisateur**. Ce lien permet aux utilisateurs d'accéder aux détails des tickets d'un simple clic.

Les liens vers les tickets n'apparaissent que si l'utilisateur a créé au moins un ticket.

1. Accédez à la page *Liens sur la page d'accueil de la console utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans la section *Page d'accueil de la console utilisateur* du panneau **Configuration**, cliquez sur **Configurer la page d'accueil de la console utilisateur**.
2. Dans la section *Widgets du panneau principal*, cochez la case en regard de **Widget Tickets**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Le paramètre est enregistré et le panneau *Configuration du Service Desk* **s'affiche. La page d’accueil de la Console utilisateur affiche les tickets enregistrés par l’utilisateur, ainsi que le lien Mes tickets, qui envoie les utilisateurs directement sur la page** *Tickets***.**

   REMARQUE: si l'utilisateur n'a créé aucun ticket, le widget *Tickets* apparaît avec une note établissant qu'aucun ticket ne peut être affiché.

Ajout d’un lien d’action rapide pour le signalement des problèmes sur la page d’accueil de la Console utilisateur

Sur la page d’accueil de la **Console utilisateur**, vous pouvez ajouter un lien d’action rapide sur la page *Nouveau ticket*. Cela permet aux utilisateurs d'accéder au formulaire Nouveau ticket d'un simple clic.

1. Accédez à la page *Paramètres de la page d'accueil de la console utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation*

dans l'en-tête d'administrateur est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Dans la section *Page d'accueil de la console utilisateur* du panneau **Configuration**, cliquez sur **Configurer la page d'accueil de la console utilisateur**.

2. Dans la section *Afficher les actions rapides*, cochez la case en regard de **Action rapide sur le ticket**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Le paramètre est enregistré et le panneau *Configuration du Service Desk* **s'affiche. Le bouton** *Un problème ? L'inclure dans le rapport* **s'affiche sur la page d'accueil de la Console utilisateur. En cliquant sur ce bouton, la page** *Nouveau ticket* **s'affiche.**

À propos du délai d'expiration de la session

Par défaut, l'appliance déconnecte automatiquement les utilisateurs de la **Console d'administration** ou de la **Console utilisateur** après une heure d'inactivité. (conformément au **délai d'expiration de la session**).

La session redémarre après chaque interaction avec le serveur, comme lorsque vous rechargez la page actuelle, enregistrez des modifications ou ouvrez une nouvelle page. Si aucune interaction n'a lieu avant la fin du délai d'expiration de la session, les modifications non enregistrées sont perdues et la page de connexion apparaît. Le compteur de délai d'expiration de la session apparaît en haut à droite de chaque console.

Pour savoir comment modifier le délai d'expiration de la session, voir :

- Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé
- Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation

Utilisation de l'enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction permet aux émetteurs de tickets du Service Desk de donner leur avis sur la façon dont leur ticket a été traité.

Si l'enquête de satisfaction est activée, un courrier électronique la décrivant est envoyé aux émetteurs immédiatement après la fermeture d'un ticket. Ce courrier électronique utilise le modèle d'e-mail **Ticket fermé**.

Par défaut, l'enquête de satisfaction est visible par les émetteurs la première fois qu'ils ouvrent un ticket fermé et sera à nouveau affichée tant qu'elle n'aura pas été complétée. Une fois l'enquête de satisfaction enregistrée, elle est masquée. Ces informations sont stockées dans le ticket et ne sont pas modifiables par le personnel du Service Desk.

Les différents modèles de rapports du Service Desk permettent de faire la synthèse et l'analyse des données de l'enquête. En outre, vous pouvez modifier le modèle d'e-mail *Ticket fermé* décrivant l'enquête, changer l'étiquette de l'enquête ou masquer l'enquête. Voir :

- Exécuter des rapports portant sur le Service Desk
- Configurer des modèles d'e-mails
- Changer l'étiquette de l'enquête de satisfaction
- Supprimer le champ Enquête de satisfaction des tickets

Modification du comportement par défaut de l'enquête de satisfaction

Vous pouvez modifier l'enquête de satisfaction en changeant l'invite par défaut dans la zone d'enquête. Vous pouvez également la supprimer et ne pas la présenter à l'émetteur du ticket.

Changer l'étiquette de l'enquête de satisfaction

Vous pouvez modifier l'étiquette de présentation de l'enquête de satisfaction en fonction de vos besoins.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, dans la section **File d'attente**, cliquez sur **Modifier les configurations et les préférences**. Dans l'onglet **Général**, sélectionnez **Personnaliser les champs de la file d'attente** ou, dans la section **File d'attente**, cliquez sur **Personnaliser les champs** pour afficher la page *Personnalisation de la file d'attente*.
2. Dans l'onglet *Champs par défaut*, cliquez sur le bouton **Modifier** dans la ligne *SAT_SURVEY* :
3. Dans la section *Étiquette*, saisissez la nouvelle étiquette de la zone réservée à l'enquête.
4. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** situé à droite de l'élément.
5. Cliquez sur le bouton **Enregistrer ou appliquer les modifications** en bas de la page.

Supprimer le champ Enquête de satisfaction des tickets

Vous pouvez décider que les émetteurs des tickets n'aient pas accès à l'enquête de satisfaction.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, dans la section **File d'attente**, cliquez sur **Modifier les configurations et les préférences**. Dans l'onglet **Général**, sélectionnez **Personnaliser les champs de la file d'attente** ou, dans la section **File d'attente**, cliquez sur **Personnaliser les champs** pour afficher la page *Personnalisation de la file d'attente*.
2. Dans l'onglet *Champs par défaut*, cliquez sur le bouton **Modifier** dans la ligne *SAT_SURVEY* :
3. Dans la section *Autorisations*, sélectionnez **Masquée(s)** dans la liste déroulante.
4. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** situé à droite de l'élément.
5. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** en bas de la page.

   L'enquête de satisfaction est désactivée et les émetteurs de tickets ne seront plus invités à la compléter lorsque les tickets seront fermés.

Activer ou désactiver la sécurité pour les pièces jointes du Service Desk

Vous pouvez activer ou désactiver la sécurité pour les pièces jointes du Service Desk afin d'empêcher l'accès aux fichiers en-dehors de la **Console d'administration** ou de la **Console utilisateur**.

La sécurité des pièces jointes du Service Desk est activée par défaut. Désactivez cette fonction si vous souhaitez que les utilisateurs puissent accéder aux pièces jointes des tickets via des liens vers les tickets en-dehors de la **Console d'administration** ou de la **Console utilisateur**. Les paramètres de sécurité des pièces jointes du Service Desk sont des

paramètres au niveau de l'appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre système, les paramètres sélectionnés s'appliquent à toutes les organisations.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Paramètres de sécurité** pour afficher la page *Paramètres de sécurité*.
3. Dans les options de sécurité, dans la section *Sécuriser les pièces jointes dans Service Desk*, choisissez ou non de sécuriser les fichiers joints aux tickets du Service Desk :
   - **Cochez la case pour activer la sécurité des fichiers joints aux tickets. Si vous choisissez cette option, les utilisateurs peuvent accéder aux fichiers joints aux tickets à partir de la Console d'administration ou de la Console utilisateur de l'appliance uniquement.**
   - **Décochez la case pour autoriser les utilisateurs à accéder aux fichiers d'un simple clic sur les liens de tickets en-dehors de la Console d'administration ou de la Console utilisateur.**
4. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer les services** pour enregistrer les modifications effectuées et redémarrer l'appliance.

Utilisation du tableau de bord du Service Desk

Le tableau de bord du Service Desk offre un aperçu des tickets Service Desk pour l'organisation sélectionnée (si applicable), ou de l'appliance.

Si le composant Organisation est activé sur l'appliance et que vous êtes connecté à la Console d'administration (`http://`**nom_hôte_appliance**`/admin`), le *tableau de bord du Service Desk* affiche des informations concernant l'organisation sélectionnée. Lorsque vous êtes connecté à la Console d'administration système (`http://`**nom_hôte_appliance**`/system`), ce tableau de bord affiche des informations relatives à l'appliance, communes à toutes les organisations.

Vous pouvez accéder au *tableau de bord du Service Desk* si un ou plusieurs rôles associés à votre compte d'utilisateur permettent l'accès à ce tableau de bord. Si vous souhaitez le masquer, modifiez vos rôles d'utilisateur, selon les besoins. Pour plus d'informations, voir Ajout ou modification de rôles d'utilisateur.

Tip: **CONSEIL:** l'appliance met à jour les widgets de résumé à intervalle régulier. Vous pouvez mettre à jour la plupart des widgets à tout moment, en cliquant sur le bouton **Actualiser**, dans l'angle supérieur droit de la page : . Pour mettre à jour la plupart des widgets individuellement, placez le pointeur au-dessus et cliquez sur le bouton **Actualiser**. Certains widgets peuvent nécessiter des étapes supplémentaires.

À propos des widgets du tableau de bord du Service Desk

Les widgets du tableau de bord du Service Desk fournissent des aperçus des tickets du Service Desk pour l'organisation ou l'appliance en fonction de la sélection.

Cette section décrit les widgets disponibles sur le *Tableau de bord du Service Desk*. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, les widgets affichent les informations de l'organisation sélectionnée au niveau Administration et pour l'appliance au niveau Système.

Cette section présente une vue d'ensemble de l'activité de vos périphériques. Utilisez-la pour passer rapidement en revue l'état de vos périphériques et rechercher tous les indicateurs pouvant améliorer la gestion des tickets. Par exemple, vous pouvez voir le nombre de tickets en retard ou actifs par propriétaire.

Le titre, le type de diagramme et un ensemble d'éléments peuvent être mis à jour dans certains widgets. Les options de groupement varient légèrement entre ces widgets.

Widget	Description
Raccourcis	Ce widget contient des liens vers les principales actions du Service Desk. Utilisez-les pour lancer rapidement des tâches spécifiques, telles que la création d'un article de la base de connaissances (KB), la planification d'un rapport, etc.
Vues	Ce widget contient des liens vers les principales pages et Assistants du Service Desk, y compris les vues personnalisées que vous avez créées. Utilisez-les pour accéder rapidement à des pages spécifiques, tels que *Mes tickets récents*, *Tous les tickets non affectés* et *Tickets arrivant à échéance aujourd'hui*. Il affiche également des liens vers des vues personnalisées, selon le cas. La liste des vues personnalisées est triée par ordre alphabétique. Si vous souhaitez que les vues personnalisées s'affichent dans un ordre spécifique, vous pouvez faire précéder leurs noms par des nombres, selon les besoins.
Rapports	Ce widget contient des liens vers des rapports du Service Desk communs. Utilisez-les pour générer rapidement un rapport spécifique, tel que *Tickets ouverts par Propriétaire (7 derniers jours)*, *Tickets bloqués/ouverts par propriétaire*, etc.
Tickets ouverts aujourd'hui	Ce widget contient le nombre de tickets du Service Desk qui ont été ouverts aujourd'hui.
Tickets actifs par propriétaire	Ces widgets affichent le nombre de tickets du Service Desk actifs, fermés, en retard, en retard aujourd'hui, arrivés à échéance, arrivés à échéance aujourd'hui ou rouverts, regroupés dans l'une des catégories suivantes : • Catégorie • Priorité • Propriétaire • File d'attente • Plage Les données obtenues peuvent s'afficher dans un *graphique à barres* ou un *graphique en anneau*.
Tickets actifs par catégorie	
Tickets actifs par priorité	
Tickets actifs	
Tickets fermés	
Tickets en retard	
Tickets en retard par propriétaire	

Widget	Description
Tickets en retard aujourd'hui	Pour modifier le titre du widget, choisissez la méthode de groupement des tickets souhaitée, ou sélectionnez le type de graphique, puis cliquez sur dans le widget. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, effectuez vos modifications et cliquez sur **Enregistrer**.
Tickets arrivant à échéance aujourd'hui	
Tickets rouverts	
Durée de résolution de ticket moyenne	Ce widget affiche le nombre moyen de jours nécessaires à la résolution du ticket sur les 30 derniers jours, regroupés dans l'une des catégories suivantes : • Catégorie • Priorité • Propriétaire • File d'attente • Mois Les données obtenues peuvent s'afficher dans un *graphique à barres* ou un *graphique en anneau*. Pour modifier le titre du widget, choisissez la méthode de groupement des tickets souhaitée, ou sélectionnez le type de graphique, puis cliquez sur dans le widget. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, effectuez vos modifications et cliquez sur **Enregistrer**.
Tickets en retard	Ce widget affiche le nombre de tickets du Service Desk qui sont actuellement en retard.

Personnalisation du tableau de bord du Service Desk

Vous pouvez personnaliser le tableau de bord du Service Desk pour afficher ou masquer les widgets, en fonction de vos besoins.

Ces widgets sont également tous disponibles dans le tableau de bord Accueil, s'ils sont installés.

1. Accédez à la page *Tableau de bord du Service Desk*.
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Tableau de bord**.

2. Survolez le widget, puis cliquez sur l'un des boutons suivants :

   # : permet d'actualiser les informations du widget.

   # : permet d'afficher les informations relatives au widget.

   # : Supprimez le widget.

   # : permet de redimensionner le widget.

   # : permet de faire glisser le widget pour le repositionner sur la page.

3. Le titre, le type de diagramme et un ensemble d'éléments peuvent être mis à jour dans certains widgets.

   Pour ce faire, cliquez sur dans le widget. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, effectuez vos modifications et cliquez sur **Enregistrer**.

4. Cliquez sur le bouton **Personnaliser** situé en haut à droite de la page pour afficher les widgets disponibles.
5. Pour afficher un widget qui est masqué, cliquez sur **Installer**.

Gestion des tickets, processus et rapports du Service Desk

Vous pouvez gérer les tickets, processus et rapports du Service Desk à l'aide de la **Console d'administration**. Les tickets peuvent également être gérés via la **Console utilisateur** et par e-mail.

Pour gérer les tickets, vous devez préalablement configurer le Service Desk. Voir Configuration du Service Desk.

Présentation du cycle de vie d'un ticket du Service Desk

Les tickets du Service Desk passent par plusieurs étapes au cours de leur cycle de vie.

Il s'agit des étapes suivantes :

1. Le ticket est envoyé via la console utilisateur, la console d'administration ou par e-mail. Reportez-vous aux sections Création de tickets à partir de la Console d'administration et de la Console utilisateur et Création et gestion des tickets par e-mail.
2. Le ticket est attribué à un propriétaire en fonction des règles d'utilisation du ticket. Reportez-vous aux sections Configuration des paramètres de tickets et Application des Règles d'utilisation des tickets.
3. Le propriétaire du ticket examine le ticket, ajuste l'impact si besoin est et lui affecte une priorité.
4. Si les contrats de niveau de service sont activés dans la file d'attente où se trouve le ticket, la date d'échéance du ticket est calculée en fonction de sa priorité.
5. Si le problème n'est pas compliqué, le propriétaire résout et ferme le ticket ; des notifications par e-mail sont ensuite envoyées. Voir Configuration des paramètres de messagerie.
6. Si le ticket est plus complexe, le ticket peut rester ouvert un certain temps et passer entre les mains de plusieurs propriétaires.
7. Si le propriétaire est incapable de résoudre le ticket dans le temps imparti, le ticket fait l'objet d'une remontée d'informations. Voir Utilisation du processus de remontée de tickets.

8. Lorsque les tickets sont fermés, les utilisateurs peuvent répondre à une enquête de satisfaction afin de faire part de leurs commentaires sur la manière dont le ticket a été traité. Voir Utilisation de l'enquête de satisfaction.
9. Le ticket est archivé. Voir Archivage, restauration et suppression des tickets.

Création de tickets à partir de la Console d'administration et de la Console utilisateur

Vous pouvez créer des tickets du Service Desk à partir de la **Console d'administration** ou de la **Console utilisateur**.

Les tickets peuvent également être créés par e-mail. Voir Création et gestion des tickets par e-mail.

Création de tickets à partir de la Console utilisateur

Vous pouvez créer des tickets du Service Desk à partir de la **Console utilisateur**.

Lorsque vous créez des tickets à partir de la **Console utilisateur**, vos informations utilisateur sont automatiquement ajoutées dans le champ *Émetteur* de la page *Nouveau ticket*.

1. Accédez à la page *Nouveau ticket* de la Console utilisateur :
   a. Accédez à la Console utilisateur à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/user`, où **nom_hôte_appliance** désigne le nom d'hôte de votre appliance.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Pour afficher la page *Nouveau ticket* pour l'option **File d'attente** > **Toutes les files d'attente**, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau ticket de la file d'attente** > **Nom de la file d'attente**.

   Si vous disposez d'un nombre élevé de files d'attente, utilisez la zone de recherche pour trouver rapidement une file d'attente spécifique.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau ticket de la file d'attente** > **Nom de la file d'attente** > **Nom du modèle de ticket**.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau ticket du processus** > **Nom du processus**.
2. Si vous créez un nouveau ticket à partir d'un processus, et le modèle de processus est configuré pour afficher la page de description du processus, vérifiez les informations de la page de description qui s'affiche, puis cliquez sur **Continuer**.

   En règle générale, cette page affiche certains pré-requis importants que vous devez terminer avant de passer à la création d'un ticket. Par exemple, si le modèle de processus définit la façon d'ajouter un nouvel employé au système, vous pouvez inviter l'utilisateur à vérifier si le processus d'acquisition de l'employé est terminé et si l'ID employé est créé. Pour plus d'informations sur la façon de créer et configurer les modèles de processus, voir Ajouter, modifier et activer des modèles de processus.
3. **Tickets en fonction des files d'attente et tickets de processus uniquement**. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Titre	(Facultatif) Brève description du problème. Si la file d'attente Service Desk associée affiche ce champ, quelques instants après l'arrêt de la saisie, une liste d'articles de la base de connaissances s'affiche, associés aux informations que vous fournissez dans ce champ. Les articles suggérés peuvent vous permettre d'en savoir plus sur le problème que vous

Option	Description
	rencontrez et vous aider à le résoudre avant de créer un ticket Service Desk.

Résumé	Description plus détaillée du problème.
	Ce champ comprend une gamme complète d'options d'édition de texte pour la mise en forme de votre contenu, telles que des boutons pour mettre le texte en gras, créer des hyperliens, des listes ou modifier la couleur du texte.
	Exemple :
	• Pour appliquer un texte en gras à une chaîne de texte, sélectionnez-le dans l'éditeur et cliquez sur B.
	• Pour ajouter des images, cliquez sur , puis indiquez l'URL du fichier image, un chemin d'accès local ou déposez simplement l'image dans la zone indiquée.
	  # Vous pouvez également copier et coller des captures d'écran directement dans le champ de texte.
	  # Toutes les images que vous incluez de cette façon sont ajoutées en tant que pièces jointes au ticket. Elles sont également incluses dans les communications par e-mail, selon le cas.
	  # La suppression d'une image du champ de texte ne supprime pas la pièce jointe associée. Vous pouvez gérer les pièces jointes dans la section *Pièces jointes* de la page de ticket. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk.
	• Pour ajouter des liens externes, cliquez sur .
	• Pour intégrer des vidéos hébergées de façon externe, cliquez sur .

Émetteur	Identifiant de l'utilisateur qui envoie le ticket. Pour modifier l'émetteur, sélectionnez un autre nom de connexion dans la liste déroulante.
Impact	Nombre de personnes gênées par le problème ou dans l'impossibilité de travailler.
Catégorie	Classification du problème.
Pièces jointes	Fichiers que vous souhaitez ajouter au ticket. Vous pouvez coller jusqu'à cinq fichiers. Voir Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk.

Option	Description
Captures d'écran	Captures d'écran que vous souhaitez ajouter au ticket. Vous pouvez coller jusqu'à cinq captures d'écran sur un ticket. Voir Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk.

4. **Tickets en fonction des modèles uniquement.** Fournissez les informations relatives à ce ticket. Les champs de ticket sont définis dans le modèle de ticket associé.

   Pour plus d'informations sur les modèles de tickets, voir Configuration d'un modèle de ticket.

5. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le ticket et revenir à la liste *Ticket*.

   # Cliquez sur **Appliquer les modifications** pour enregistrer le ticket et continuer de le modifier.

   # Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications apportées au ticket.

   Si d'autres utilisateurs ont modifié le ticket simultanément, la boîte de dialogue *Notification de mise à jour* **s'affiche, à condition qu'elle soit activée pour la file d'attente et que vous soyez le propriétaire du ticket ou un administrateur. Cette boîte de dialogue ne s'affiche que pour les administrateurs et les propriétaires de tickets. Les autres utilisateurs ne la verront pas. Les administrateurs peuvent activer ou désactiver le message d'avertissement de conflit séparément pour chaque file d'attente. Voir Activer ou désactiver la prévention des conflits.**

Création de tickets à partir de la page Tickets de l'interface Console d'administration

Vous pouvez créer des tickets du Service Desk à partir de la page *Tickets* de la **Console d'administration**.

Lorsque vous créez des tickets à partir de la page *Tickets* de la **Console d'administration**, vos informations utilisateur sont automatiquement ajoutées dans le champ *Émetteur* de la page *Nouveau ticket*.

1. Accédez à la page *Nouveau ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Pour afficher la page *Nouveau ticket*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau ticket de la file d'attente** > **Nom de la file d'attente**.

   Si vous disposez d'un nombre élevé de files d'attente, utilisez la zone de recherche pour trouver rapidement une file d'attente spécifique.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau ticket de la file d'attente** > **Nom de la file d'attente** > **Nom du modèle de ticket**.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau ticket du processus** > **Nom du processus**.

2. Si vous créez un nouveau ticket à partir d'un processus, et le modèle de processus est configuré pour afficher la page de description du processus, vérifiez les informations de la page de description qui s'affiche, puis cliquez sur **Continuer**.

   En règle générale, cette page affiche certains pré-requis importants que vous devez terminer avant de passer à la création d'un ticket. Par exemple, si le modèle de processus définit la façon d'ajouter un

nouvel employé au système, vous pouvez inviter l'utilisateur à vérifier si le processus d'acquisition de l'employé est terminé et si l'ID employé est créé. Pour plus d'informations sur la façon de créer et configurer les modèles de processus, voir Ajouter, modifier et activer des modèles de processus.

3. **Tickets en fonction des files d'attente et tickets de processus uniquement**. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Titre	(Facultatif) Brève description du problème.

Résumé	Description plus détaillée du problème.
	Ce champ comprend une gamme complète d'options d'édition de texte pour la mise en forme de votre contenu, telles que des boutons pour mettre le texte en gras, créer des hyperliens, des listes ou modifier la couleur du texte.
	Exemple :
	• Pour appliquer un texte en gras à une chaîne de texte, sélectionnez-le dans l'éditeur et cliquez sur B.
	• Pour ajouter des images, cliquez sur , puis indiquez l'URL du fichier image, un chemin d'accès local ou déposez simplement l'image dans la zone indiquée.
	  # Vous pouvez également copier et coller des captures d'écran directement dans le champ de texte.
	  # Toutes les images que vous incluez de cette façon sont ajoutées en tant que pièces jointes au ticket. Elles sont également incluses dans les communications par e-mail, selon le cas.
	  # La suppression d'une image du champ de texte ne supprime pas la pièce jointe associée. Vous pouvez gérer les pièces jointes dans la section *Pièces jointes* de la page de ticket. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk.
	• Pour ajouter des liens externes, cliquez sur .
	• Pour intégrer des vidéos hébergées de façon externe, cliquez sur .

Émetteur	Identifiant de l'utilisateur qui envoie le ticket. Vous pouvez modifier l'émetteur en sélectionnant un autre nom de connexion dans la liste déroulante. Cliquez sur pour afficher les coordonnées de l'émetteur. Si vous créez ou modifiez un ticket enfant à partir d'un modèle de processus, vous avez également une option qui permet de définir ce champ comme le *Parent propriétaire* ou le *Parent émetteur* du ticket parent associé.

Option	Description
Actif	Actif auquel se rapportent les informations du ticket. Sélectionnez un actif dans la liste déroulante. Cliquez sur pour afficher les détails de l'actif.
Filtrer selon les actifs attribués à l'émetteur	Cette option permet de filtrer la liste des actifs sur la base des actifs attribués à l'émetteur. Cette case est sélectionnée par défaut.
Périphérique	Périphérique auquel se rapportent les informations du ticket. Si des périphériques sont attribués à l'émetteur de ticket, ils sont répertoriés ici avec le périphérique principal de l'émetteur sélectionné par défaut. Sélectionnez le périphérique requis dans la liste déroulante. Cliquez sur pour afficher les détails du périphérique.
Filtrer selon les périphériques attribués à l'émetteur	Cette option permet de filtrer la liste des périphériques sur la base des périphériques attribués à l'émetteur. Si des périphériques sont attribués à l'émetteur de ticket, cette option s'affiche comme sélectionnée par défaut sur cette page. Cependant, lorsque vous ouvrez ce ticket sur la page *Détails du ticket*, cette option n'est pas sélectionnée et le Champ Périphérique affiche le périphérique sélectionné lors de la création du ticket. Il s'agit du comportement par défaut. En ne cochant pas cette case, vous évitez de sélectionner par erreur un périphérique qui pourrait ne pas être en lien avec le problème associé au ticket.
Impact	Nombre de personnes gênées par le problème ou dans l'impossibilité de travailler.
Catégorie	Classification du problème.
État	État actuel du ticket. Ce champ n'apparaît pas si vous créez ou modifiez un ticket à partir d'un modèle de processus.
Priorité	Niveau de priorité du ticket.
Propriétaire	Utilisateur responsable de la gestion du ticket tout au long de son cycle de vie. Si vous créez ou modifiez un ticket enfant à partir d'un modèle de processus, vous avez également une option qui permet de définir ce champ comme le *Parent propriétaire* ou le *Parent émetteur* du ticket parent associé. **Tip:** **CONSEIL:** pour vous attribuer rapidement un ticket, sur la page de liste *Tickets*, cliquez sur dans la ligne contenant le billet.

Option	Description
Échéance	Date et heure de l'exécution planifiée du ticket. En l'absence de contrat de niveau de service, la date d'échéance est, par défaut, définie sur Aucun(e). Si un contrat de niveau de service est activé, la date d'échéance est automatiquement calculée en fonction des paramètres de ce contrat. Elle est déterminée en fonction de la priorité définie lors de l'envoi du ticket. Si la priorité est modifiée après l'envoi initial du ticket, la date d'échéance est recalculée en fonction de cette nouvelle priorité, mais sur la base de la date et de l'heure initiales. Si le délai de résolution défini dans le contrat de niveau de service est modifié, cette modification ne s'applique qu'aux nouveaux tickets. Les anciens tickets ne sont pas concernés. Voir Configuration des contrats de niveau de service. Sélectionnez **Date manuelle** pour définir manuellement la date et l'heure d'échéance. Dans ce cas, si des contrats de niveau de service sont activés, les date et heure sont calculées et affichées sous forme d'option, mais elles ne sont pas automatiquement sélectionnées.
Liste CC	Liste des utilisateurs qui reçoivent un e-mail de notification lorsqu'un événement relatif au ticket survient. Les utilisateurs de la liste CC reçoivent un e-mail sur la base des événements du ticket et si l'option **CC de ticket** est configurée pour le paramètre **Envoyer un e-mail en cas d'événements** de la file d'attente.
Résolution	Résolution du problème associé au ticket. Ce champ comprend une gamme complète d'options d'édition de texte pour la mise en forme de votre contenu, telles que des boutons pour mettre le texte en gras, créer des hyperliens, des listes ou modifier la couleur du texte. Exemple : • Pour appliquer un texte en gras à une chaîne de texte, sélectionnez-le dans l'éditeur et cliquez sur B. • Pour ajouter des images, cliquez sur , puis indiquez l'URL du fichier image, un chemin d'accès local ou déposez simplement l'image dans la zone indiquée. # Vous pouvez également copier et coller des captures d'écran directement dans le champ de texte. # Toutes les images que vous incluez de cette façon sont ajoutées en tant que pièces jointes

Option	Description
	au ticket. Elles sont également incluses dans les communications par e-mail, selon le cas. # La suppression d'une image du champ de texte ne supprime pas la pièce jointe associée. Vous pouvez gérer les pièces jointes dans la section *Pièces jointes* de la page de ticket. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk. • Pour ajouter des liens externes, cliquez sur . • Pour intégrer des vidéos hébergées de façon externe, cliquez sur .
Réponse prédéfinie	Si vous souhaitez ajouter une réponse automatique comme résolution à ce ticket, cliquez sur **Réponse prédéfinie** et sélectionnez un modèle de réponse. Le modèle de réponse sélectionné s'affiche dans le champ **Résolution**. Vous pouvez ajouter plusieurs modèles de réponse en tant qu'entrées de résolution. Ils s'affichent dans l'ordre de leur sélection. **Tip:** **CONSEIL:** pour créer ou modifier un modèle de réponse, enregistrez vos modifications et cliquez sur **Gérer**. La page *Modèles de réponse* s'affiche. Pour plus d'informations sur les modèles de réponse, voir Affichage et modification des modèles de réponse.
Informations relatives aux tickets	Cette section n'apparaît pas si vous créez un ticket à partir d'un modèle de processus.
Ajouter un ticket	Cliquez pour ajouter un ticket à ces informations relatives aux tickets.
Référents	Le champ en lecture seule **Référents** contient la référence de tous les tickets renvoyant à ce ticket via la section **Voir aussi**.
Tickets fusionnés	Cette section vous permet de modifier la liste des tickets fusionnés avec ce ticket, le cas échéant. Les tickets que vous souhaitez fusionner doivent appartenir à la même file d'attente. Lorsque vous fusionnez des tickets via la page *Détails du ticket*, le ticket ouvert devient le ticket principal. Tous les autres tickets fusionnés sont archivés lorsque vous les fusionnez. Pour de plus amples informations, voir Fusion de tickets. Pour ajouter un ticket fusionné, cliquez sur **Ajouter des tickets à fusionner/Modifier des tickets fusionnés** et sélectionnez un ticket dans la liste qui s'affiche.

Option	Description
Informations sur le processus	Cette section apparaît uniquement si vous créez un ticket à partir d'un modèle de processus. Tous les paramètres apparaissant dans cette section sont en lecture seule. Pour obtenir des informations complètes sur la création et la configuration de modèles de processus, voir Ajouter, modifier et activer des modèles de processus.
Processus	Le nom du modèle de processus associé à ce ticket.
Type de processus	Le type du processus. Dans une installation par défaut, seuls les types de processus *Service Desk* et *Demande de logiciel : Approbation requise* sont inclus. Vous pouvez créer de nouveaux types de processus, si nécessaire. Par exemple, vous pouvez créer un type de processus pour accéder à une application spécifique ou à un groupe d'applications. Pour plus d'informations, voir Définition des types de processus.
État du processus	L'état du flux de travail associé à ce modèle de processus. Par exemple, *En attente d'approbation*.
Parent	Le nom du ticket parent, tel que défini dans le modèle de processus associé à ce ticket.
Approbations du processus	Une liste des utilisateurs qui sont désignés comme approbateurs pour ce ticket, le cas échéant. • Si toutes les approbations du ticket sont reçues, cette section s'affiche réduite par défaut. Pour les consulter, cliquez sur **Développer**. • Si une ou plusieurs approbations sont en attente pour ce ticket, cette section s'affiche. Pour la masquer, cliquez sur **Réduire**. Les approbateurs sont répertoriés par niveau, tel que défini dans le modèle de processus. Chaque niveau peut avoir un ou plusieurs approbateurs, selon vos besoins. Les paramètres associés à chaque approbateur et niveau sont également répertoriés dans cette section, comme les délais d'expiration et les notifications des approbations. Lorsque vous créez un ticket de processus, le délai d'expiration commence pour le premier approbateur. Lorsque cet utilisateur approuve le ticket, le délai d'expiration démarre pour le suivant, et ainsi de suite. Si le modèle de processus associé à ce processus indique que le responsable de l'émetteur du ticket est un approbateur pour une ou plusieurs étapes, et si l'utilisateur connecté possède un compte de responsable associé, le nom d'utilisateur du responsable s'affiche dans la liste.

Option	Description
	Si l'utilisateur connecté n'est pas associé à un responsable, et si le modèle de processus associé spécifie que le responsable doit approuver les tickets de processus associés, une erreur s'affiche lorsque vous tentez d'enregistrer le ticket. Cependant, si le responsable de l'émetteur n'est que l'un des approbateurs, la section *Approbations du processus* répertorie les autres approbateurs, et vous pouvez enregistrer le ticket sans qu'aucune erreur ne s'affiche.
Activités du processus	Une liste des activités du processus, chacune représentant un ticket enfant et répertoriée par niveau, tel que défini dans le modèle de processus. Plusieurs tickets peuvent être attribués à un même niveau, si nécessaire. Par exemple, si le premier niveau consiste à préparer les équipements et les fournitures pour l'arrivée d'un nouveau salarié, vous pouvez disposer de différents tickets enfants distincts pour les commandes de périphériques, l'équipement et les fournitures de bureau, le tout attribué au niveau 1. Lorsque vous créez un ticket de processus, tous les tickets enfants attribués au niveau 1 sont automatiquement créés. Les tickets du niveau 2 sont créés lorsque tous les tickets du niveau 1 sont fermés. Les tickets du niveau 3 sont créés lorsque les tickets du niveau 2 sont fermés, etc. Si l'une des approbations arrive à expiration, aucun des tickets enfants liés à ce niveau ou aux niveaux suivants n'est créé.
Ajouter un ticket	Cliquez pour ajouter un ticket à ces informations relatives aux tickets.
Référents	Le champ en lecture seule **Référents** contient la référence de tous les tickets renvoyant à ce ticket via la section **Voir aussi**.
Comments	Commentaires que vous souhaitez ajouter au ticket. Vous pouvez également ajouter des pièces jointes, des captures d'écran, fournir des réponses automatiques ou du contenu d'article de la base de connaissances comme commentaires de ticket. Pour plus d'informations, voir : • Ajouter des commentaires à des tickets • Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk Si vous souhaitez ajouter une réponse automatique comme résolution à ce ticket, cliquez sur **Réponse prédéfinie** et sélectionnez un modèle de réponse. Le modèle de réponse sélectionné s'affiche dans le champ **Résolution**. Vous pouvez ajouter plusieurs modèles de réponse en tant qu'entrées

Option	Description
	de résolution. Ils s'affichent dans l'ordre de leur sélection. **Tip:** **CONSEIL:** pour créer ou modifier un modèle de réponse, enregistrez vos modifications et cliquez sur **Gérer**. La page *Modèles de réponse* s'affiche. Pour plus d'informations sur les modèles de réponse, voir Affichage et modification des modèles de réponse.
Article de la base de connaissances	Recherchez un article dans la base de connaissances et ajoutez son contenu aux commentaires du ticket. Pour plus d'informations sur les articles de la base de connaissances, voir Gestion des articles de la Base de connaissances.

4. **Tickets en fonction des modèles uniquement.** Fournissez les informations relatives à ce ticket. Les champs de ticket sont définis dans le modèle de ticket associé.

   Pour plus d'informations sur les modèles de tickets, voir Configuration d'un modèle de ticket.

5. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le ticket et revenir à la liste *Ticket*.

   # Cliquez sur **Appliquer les modifications** pour enregistrer le ticket et continuer de le modifier.

   # Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications apportées au ticket.

   Si d'autres utilisateurs ont modifié le ticket simultanément, la boîte de dialogue *Notification de mise à jour* **s'affiche, à condition qu'elle soit activée pour la file d'attente et que vous soyez le propriétaire du ticket ou un administrateur. Cette boîte de dialogue ne s'affiche que pour les administrateurs et les propriétaires de tickets. Les autres utilisateurs ne la verront pas. Les administrateurs peuvent activer ou désactiver le message d'avertissement de conflit séparément pour chaque file d'attente. Voir Activer ou désactiver la prévention des conflits.**

6. Passez en revue les modifications éventuelles indiquées dans la boîte de dialogue *Notification de mise à jour* :

Option	Description
Leurs modifications	Récapitulatif des modifications effectuées par d'autres utilisateurs pendant que vous étiez en train de modifier le ticket.
Vos modifications	Récapitulatif des modifications que vous avez effectuées pour les champs répertoriés dans la colonne *Leurs modifications*. Ces modifications peuvent entrer en conflit avec celles effectuées par d'autres utilisateurs.

Option	Description
	REMARQUE: elle récapitule l'ensemble des modifications effectuées par les autres utilisateurs. Cependant, elle ne récapitule vos modifications que si elles entrent en conflit avec celles effectuées par d'autres utilisateurs. De plus, si un autre utilisateur a modifié un champ, tel que *Catégorie* et que vous n'avez pas modifié ce champ, la modification s'affiche dans la section *Modifié !*. La colonne *Vos modifications* affiche - -, ce qui indique que vous n'avez pas modifié le contenu, et les modifications de l'autre utilisateur seront préservées.
Conflit !	Modifications contradictoires. Par exemple, si vous modifiiez la *Catégorie* du ticket en **Logiciels** et qu'un autre utilisateur modifiait la *Catégorie* en **Réseau**, les modifications seraient récapitulées dans la section *Conflit !*.
Modifié !	Récapitulatif des modifications qui n'entrent pas en conflit. Par exemple, si vous ajoutiez des informations au *Résumé* et qu'un autre utilisateur modifiait l'**Impact**, chacune des modifications serait récapitulée dans la section *Modifié !*.

7. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le ticket et revenir à la liste *Ticket*.
   - Cliquez sur **Appliquer les modifications** pour enregistrer le ticket et continuer de le modifier.
   - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications apportées au ticket.

   Si d'autres utilisateurs ont modifié le ticket simultanément, la boîte de dialogue *Notification de mise à jour* **s'affiche, à condition qu'elle soit activée pour la file d'attente et que vous soyez le propriétaire du ticket ou un administrateur. Cette boîte de dialogue ne s'affiche que pour les administrateurs et les propriétaires de tickets. Les autres utilisateurs ne la verront pas. Les administrateurs peuvent activer ou désactiver le message d'avertissement de conflit séparément pour chaque file d'attente. Voir Activer ou désactiver la prévention des conflits.**
8. Passez en revue les modifications éventuelles indiquées dans la boîte de dialogue *Notification de mise à jour* :

Option	Description
Leurs modifications	Récapitulatif des modifications effectuées par d'autres utilisateurs pendant que vous étiez en train de modifier le ticket.
Vos modifications	Récapitulatif des modifications que vous avez effectuées pour les champs répertoriés dans la colonne *Leurs modifications*. Ces modifications peuvent entrer en conflit avec celles effectuées par d'autres utilisateurs.

Option	Description
	REMARQUE: elle récapitule l'ensemble des modifications effectuées par les autres utilisateurs. Cependant, elle ne récapitule vos modifications que si elles entrent en conflit avec celles effectuées par d'autres utilisateurs. De plus, si un autre utilisateur a modifié un champ, tel que *Catégorie* et que vous n'avez pas modifié ce champ, la modification s'affiche dans la section *Modifié !*. La colonne *Vos modifications* affiche - -, ce qui indique que vous n'avez pas modifié le contenu, et les modifications de l'autre utilisateur seront préservées.
Conflit !	Modifications contradictoires. Par exemple, si vous modifiiez la *Catégorie* du ticket en **Logiciels** et qu'un autre utilisateur modifiait la *Catégorie* en **Réseau**, les modifications seraient récapitulées dans la section *Conflit !*.
Modifié !	Récapitulatif des modifications qui n'entrent pas en conflit. Par exemple, si vous ajoutiez des informations au *Résumé* et qu'un autre utilisateur modifiait l'**Impact**, chacune des modifications serait récapitulée dans la section *Modifié !*.

9. Dans la boîte de dialogue *Notification de mise à jour*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur **Conserver vos modifications** pour enregistrer les modifications que vous avez effectuées. Cette option s'affiche lorsque vos modifications n'entrent pas en conflit avec celles d'autres utilisateurs.

   > **REMARQUE:** si un autre utilisateur a modifié un champ, tel que *Catégorie* et que vous n'avez pas modifié ce champ, la modification s'affiche dans la section *Modifié !*. La colonne *Vos modifications* affiche - -, ce qui indique que vous n'avez pas modifié le contenu, et les modifications de l'autre utilisateur seront préservées.

   # Cliquez sur **Contourner les conflits** pour enregistrer les modifications que vous avez apportées au ticket. Pour toutes les modifications de la section **Conflit !**, vos modifications écrasent celles des autres utilisateurs.

   # Cliquez sur **Annuler** pour revenir à la page *Détails du ticket* et continuer à modifier le ticket.

Créer des tickets à partir de la page Détails sur le périphérique

Vous pouvez créer des tickets du Service Desk pour les périphériques à partir de la page *Détails sur le périphérique*.

Lorsque vous créez des tickets du Service Desk à partir de la page *Détails sur le périphérique*, vos informations utilisateur et les détails du périphérique sont automatiquement insérés dans le ticket.

1. Accédez à la page *Détails sur le périphérique* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Inventaire**, puis sur **Appareils**.

c. Cliquez sur le nom d'un périphérique.

2. Dans l'onglet *Activités*, cliquez sur **Tickets du Service Desk** pour afficher un tableau répertoriant les tickets associés à l'appareil.
3. Cliquez sur **Nouveau** pour afficher la page *Nouveau*.

   # Si vous souhaitez créer un ticket basé sur une file d'attente, s'il y a plusieurs files d'attente de ticket dans l'organisation, sélectionnez une file d'attente dans la liste déroulante **Ticket**.

   # Si vous souhaitez créer un ticket basé sur un modèle de processus, sélectionnez le processus dans la liste déroulante **Processus**.

   La page *Détails du ticket* **s'affiche.**
4. Renseignez les informations requises. Pour obtenir la description des champs de tickets, voir Création de tickets à partir de la page Tickets de l'interface Console d'administration.
5. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le ticket et revenir à la liste *Ticket*.

   # Cliquez sur **Appliquer les modifications** pour enregistrer le ticket et continuer de le modifier.

   # Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications apportées au ticket.

   Si d'autres utilisateurs ont modifié le ticket simultanément, la boîte de dialogue *Notification de mise à jour* **s'affiche, à condition qu'elle soit activée pour la file d'attente et que vous soyez le propriétaire du ticket ou un administrateur. Cette boîte de dialogue ne s'affiche que pour les administrateurs et les propriétaires de tickets. Les autres utilisateurs ne la verront pas. Les administrateurs peuvent activer ou désactiver le message d'avertissement de conflit séparément pour chaque file d'attente. Voir Activer ou désactiver la prévention des conflits.**

Créer des tickets à partir de la page Détails de l'actif

Vous pouvez créer des tickets du Service Desk pour les actifs à partir de la page *Détails de l'actif*.

Lorsque vous créez des tickets de Service Desk à partir de la page *Détails de l'actif*, les informations relatives à l'utilisateur et à l'actif sont automatiquement insérées dans le ticket.

1. Accédez à la page *Détails de l'actif* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Gestion des actifs**, puis sur **Actifs**.
   c. Cliquez sur le nom d'un actif.

   Dans la section Tickets du Service Desk, un tableau répertorie les tickets associés à l'actif.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour afficher la page *Nouveau*.

   # Si vous souhaitez créer un ticket basé sur une file d'attente, s'il y a plusieurs files d'attente de ticket dans l'organisation, sélectionnez une file d'attente dans la liste déroulante **Ticket**.

   # Si vous souhaitez créer un ticket basé sur un modèle de processus, sélectionnez le processus dans la liste déroulante **Processus**.

La page *Détails du ticket* **s'affiche.**

3. Renseignez les informations requises. Pour obtenir la description des champs de tickets, voir Création de tickets à partir de la page Tickets de l'interface Console d'administration.
4. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le ticket et revenir à la liste *Ticket*.

   # Cliquez sur **Appliquer les modifications** pour enregistrer le ticket et continuer de le modifier.

   # Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications apportées au ticket.

   Si d'autres utilisateurs ont modifié le ticket simultanément, la boîte de dialogue *Notification de mise à jour* **s'affiche, à condition qu'elle soit activée pour la file d'attente et que vous soyez le propriétaire du ticket ou un administrateur. Cette boîte de dialogue ne s'affiche que pour les administrateurs et les propriétaires de tickets. Les autres utilisateurs ne la verront pas. Les administrateurs peuvent activer ou désactiver le message d'avertissement de conflit séparément pour chaque file d'attente. Voir Activer ou désactiver la prévention des conflits.**

Création d'un ticket du Service Desk à partir d'une alerte

Vous pouvez créer un ticket du Service Desk à partir d'une alerte de surveillance des serveurs ; ainsi, les champs du formulaire du ticket sont automatiquement renseignés à partir des informations de l'alerte.

1. Accédez à la liste *Alertes de surveillance* de l'une des façons suivantes :

   - **Si vous avez installé le widget** *Alertes de surveillance* **sur votre** *tableau de bord* **ouvert, cliquez sur Alertes de surveillance.**
   - **Dans la barre de navigation de gauche, sélectionnez Surveillance** > **Alertes.**

2. Cochez la case de la ligne contenant le message d'alerte, puis sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau ticket**.

   # Si vous souhaitez créer un ticket basé sur une file d'attente, s'il y a plusieurs files d'attente de ticket dans l'organisation, sélectionnez une file d'attente dans la liste déroulante **Ticket**.

   # Si vous souhaitez créer un ticket basé sur un modèle de processus, sélectionnez le processus dans la liste déroulante **Processus**.

   Les champs *Titre*, *Résumé*, *Émetteur* **et** *Périphérique* **contiennent des informations provenant de l'alerte.**

3. **Facultatif** : modifiez les champs *Titre* et *Résumé* afin qu'ils soient conformes à vos procédures d'entreprise.
4. Renseignez les autres informations requises dans le formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le ticket et quitter la page *Détails du ticket*, ou sur **Appliquer les modifications** pour enregistrer le ticket et continuer à le modifier.

Option	Description
Titre	(Facultatif) Brève description du problème. Vous pouvez remplacer le titre donné par la fonction de surveillance par le titre de votre choix.
Résumé	Description plus détaillée du problème. Ce champ comprend une gamme complète d'options d'édition de texte pour la mise en forme de votre contenu, telles que des boutons pour mettre le texte en gras, créer des hyperliens, des listes ou modifier la couleur du texte.

Option	Description

	Exemple :
	• Pour appliquer un texte en gras à une chaîne de texte, sélectionnez-le dans l'éditeur et cliquez sur B.
	• Pour ajouter des images, cliquez sur , puis indiquez l'URL du fichier image, un chemin d'accès local ou déposez simplement l'image dans la zone indiquée.
	  # Vous pouvez également copier et coller des captures d'écran directement dans le champ de texte.
	  # Toutes les images que vous incluez de cette façon sont ajoutées en tant que pièces jointes au ticket. Elles sont également incluses dans les communications par e-mail, selon le cas.
	  # La suppression d'une image du champ de texte ne supprime pas la pièce jointe associée. Vous pouvez gérer les pièces jointes dans la section *Pièces jointes* de la page de ticket. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk.
	• Pour ajouter des liens externes, cliquez sur .
	• Pour intégrer des vidéos hébergées de façon externe, cliquez sur .

Émetteur	Identifiant de l'utilisateur qui envoie le ticket. Vous pouvez modifier l'émetteur en sélectionnant un autre nom de connexion dans la liste déroulante. Cliquez sur pour afficher les coordonnées de l'émetteur.
Actif	Actif auquel se rapportent les informations du ticket. Sélectionnez un actif dans la liste déroulante. Cliquez sur pour afficher les détails de l'actif.
Filtrer selon les actifs attribués à l'émetteur	Cette option permet de filtrer la liste des actifs sur la base des actifs attribués à l'émetteur.
Périphérique	Périphérique auquel se rapportent les informations du ticket. Ces informations sont fournies par la fonction de surveillance. Cliquez sur pour afficher les détails du périphérique.
Filtrer selon les périphériques attribués à l'émetteur	Cette option permet de filtrer la liste des actifs sur la base des périphériques attribués à l'émetteur.
Impact	Nombre de personnes gênées par le problème ou dans l'impossibilité de travailler.

Option	Description
Catégorie	Classification du problème.
État	État actuel du ticket. Ce champ n'apparaît pas si vous créez ou modifiez un ticket à partir d'un modèle de processus.
Priorité	Niveau de priorité du ticket.
Propriétaire	Utilisateur responsable de la gestion du ticket tout au long de son cycle de vie.
Échéance	Date et heure de l'exécution planifiée du ticket. En l'absence de contrat de niveau de service, la date d'échéance est, par défaut, définie sur Aucun(e). Si un contrat de niveau de service est activé, la date d'échéance est automatiquement calculée en fonction des paramètres de ce contrat. Elle est déterminée en fonction de la priorité définie lors de l'envoi du ticket. Si la priorité est modifiée après l'envoi initial du ticket, la date d'échéance est recalculée en fonction de cette nouvelle priorité, mais sur la base de la date et de l'heure initiales. Si le délai de résolution défini dans le contrat de niveau de service est modifié, cette modification ne s'applique qu'aux nouveaux tickets. Les anciens tickets ne sont pas concernés. Voir Configuration des contrats de niveau de service. Sélectionnez **Date manuelle** pour définir manuellement la date et l'heure d'échéance. Dans ce cas, si des contrats de niveau de service sont activés, les date et heure sont calculées et affichées sous forme d'option, mais elles ne sont pas automatiquement sélectionnées.
Liste CC	Liste des utilisateurs qui reçoivent un e-mail de notification lorsqu'un événement relatif au ticket survient. Les utilisateurs de la liste CC reçoivent un e-mail sur la base des événements du ticket et si l'option **CC de ticket** est configurée pour le paramètre **Envoyer un e-mail en cas d'événements** de la file d'attente.
Résolution	Résolution du problème associé au ticket. Ce champ comprend une gamme complète d'options d'édition de texte pour la mise en forme de votre contenu, telles que des boutons pour mettre le texte en gras, créer des hyperliens, des listes ou modifier la couleur du texte.

Option	Description

	Exemple :
	• Pour appliquer un texte en gras à une chaîne de texte, sélectionnez-le dans l'éditeur et cliquez sur B.
	• Pour ajouter des images, cliquez sur , puis indiquez l'URL du fichier image, un chemin d'accès local ou déposez simplement l'image dans la zone indiquée.
	  # Vous pouvez également copier et coller des captures d'écran directement dans le champ de texte.
	  # Toutes les images que vous incluez de cette façon sont ajoutées en tant que pièces jointes au ticket. Elles sont également incluses dans les communications par e-mail, selon le cas.
	  # La suppression d'une image du champ de texte ne supprime pas la pièce jointe associée. Vous pouvez gérer les pièces jointes dans la section *Pièces jointes* de la page de ticket. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk.
	• Pour ajouter des liens externes, cliquez sur .
	• Pour intégrer des vidéos hébergées de façon externe, cliquez sur .

Informations relatives aux tickets	Cette section n'apparaît pas si vous créez un ticket à partir d'un modèle de processus.
Ajouter un ticket	Cliquez pour ajouter un ticket à ces informations relatives aux tickets.
Référents	Le champ en lecture seule **Référents** contient la référence de tous les tickets renvoyant à ce ticket via la section **Voir aussi**.
Tickets fusionnés	Cette section vous permet de modifier la liste des tickets fusionnés avec ce ticket, le cas échéant. Les tickets que vous souhaitez fusionner doivent appartenir à la même file d'attente. Lorsque vous fusionnez des tickets via la page *Détails du ticket*, le ticket ouvert devient le ticket principal. Tous les autres tickets fusionnés sont archivés lorsque vous les fusionnez. Pour de plus amples informations, voir Fusion de tickets. Pour ajouter un ticket fusionné, cliquez sur **Ajouter des tickets à fusionner/Modifier des tickets fusionnés** et sélectionnez un ticket dans la liste qui s'affiche.

Option	Description
Informations sur le processus	Cette section apparaît uniquement si vous créez un ticket à partir d'un modèle de processus. Tous les paramètres apparaissant dans cette section sont en lecture seule. Pour obtenir des informations complètes sur la création et la configuration de modèles de processus, voir Ajouter, modifier et activer des modèles de processus
Processus	Le nom du modèle de processus associé à ce ticket.
Type de processus	Le type du processus.
État du processus	L'état du flux de travail associé à ce modèle de processus. Par exemple, *En attente d'approbation*.
Parent	Le nom du ticket parent, tel que défini dans le modèle de processus associé à ce ticket.
Approbations du processus	Une liste des utilisateurs qui sont désignés comme approbateurs pour ce ticket, le cas échéant. Les approbateurs sont répertoriés par niveau, tel que défini dans le modèle de processus. Chaque niveau peut avoir un ou plusieurs approbateurs, selon vos besoins. Les paramètres associés à chaque approbateur et niveau sont également répertoriés dans cette section, comme les délais d'expiration et les notifications des approbations. Lorsque vous créez un ticket de processus, le délai d'expiration commence pour le premier approbateur. Lorsque cet utilisateur approuve le ticket, le délai d'expiration démarre pour le suivant, et ainsi de suite.
Activités du processus	Une liste des activités du processus, chacune représentant un ticket enfant et répertoriée par niveau, tel que défini dans le modèle de processus. Plusieurs tickets peuvent être attribués à un même niveau, si nécessaire. Par exemple, si le premier niveau consiste à préparer les équipements et les fournitures pour l'arrivée d'un nouveau salarié, vous pouvez disposer de différents tickets enfants distincts pour les commandes de périphériques, l'équipement et les fournitures de bureau, le tout attribué au niveau 1. Lorsque vous créez un ticket de processus, tous les tickets enfants attribués au niveau 1 sont automatiquement créés. Les tickets du niveau 2 sont créés lorsque tous les tickets du niveau 1 sont fermés. Les tickets du niveau 3 sont créés lorsque les tickets du niveau 2 sont fermés, etc.
Ajouter un ticket	Cliquez pour ajouter un ticket à ces informations relatives aux tickets.

Option	Description
Référents	Le champ en lecture seule **Référents** contient la référence de tous les tickets renvoyant à ce ticket via la section **Voir aussi**.
Comments	Commentaires que vous souhaitez ajouter au ticket. Vous pouvez également ajouter des pièces jointes, des captures d'écran, fournir des réponses automatiques ou du contenu d'article de la base de connaissances comme commentaires de ticket. Pour plus d'informations, voir : • Ajouter des commentaires à des tickets • Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk Si vous souhaitez ajouter une réponse automatique comme résolution à ce ticket, cliquez sur **Réponse prédéfinie** et sélectionnez un modèle de réponse. Le modèle de réponse sélectionné s'affiche dans le champ **Résolution**. Vous pouvez ajouter plusieurs modèles de réponse en tant qu'entrées de résolution. Ils s'affichent dans l'ordre de leur sélection. **Tip:** **CONSEIL:** pour créer ou modifier un modèle de réponse, enregistrez vos modifications et cliquez sur **Gérer**. La page *Modèles de réponse* s'affiche. Pour plus d'informations sur les modèles de réponse, voir Affichage et modification des modèles de réponse.
Article de la base de connaissances	Recherchez un article dans la base de connaissances et ajoutez son contenu aux commentaires du ticket. Pour plus d'informations sur les articles de la base de connaissances, voir Gestion des articles de la Base de connaissances.

Rubriques connexes

Gestion des tickets, processus et rapports du Service Desk

Création et gestion des tickets par e-mail

Vous pouvez permettre aux utilisateurs de créer et de gérer des tickets via la messagerie électronique. Cela s'avère très pratique pour les utilisateurs qui n'ont pas accès à la **Console d'administration** ou à la **Console utilisateur** de l'appliance.

À propos des pièces jointes à des tickets envoyés par e-mail

Les utilisateurs peuvent joindre des fichiers de 8 Mo maximum aux tickets du Service Desk envoyés par e-mail.

Si la taille des pièces jointes est supérieure à 8 Mo, les e-mails sont rejetés. Aucun message d'erreur n'avertit les utilisateurs.

Si l'appliance détecte des menaces dans une pièce jointe incluse avec les tickets du Service Desk, l'accès au fichier est bloqué et peut être géré sur la page *Quarantaine antivirus*. Pour plus d'informations, voir Gestion des pièces jointes en quarantaine.

Activer la création de ticket par e-mail

Vous pouvez permettre aux utilisateurs de créer et de gérer des tickets du Service Desk via la messagerie électronique.

1. Accédez à la page *Détails du ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, sous **Configuration des e-mails**, cliquez sur **Configurer les paramètres de messagerie de file d'attente**.
   d. Cliquez sur le nom d'une file d'attente.
2. Dans l'onglet Général, ajoutez un compte de messagerie électronique valide (Support@mondomaine.com, par exemple) permettant aux utilisateurs de créer des tickets par e-mail.
3. Ajoutez une adresse électronique dans le champ *Autre adresse e-mail*.
4. Sélectionnez la case **Permettre à tous les utilisateurs d'émettre**.
5. Sélectionnez la case **Accepter un e-mail provenant d'utilisateurs inconnus**.

   Si l'option **Accepter un e-mail provenant d'utilisateurs inconnus** est activée dans la configuration de la file d'attente, tout e-mail envoyé à la file d'attente du Service Desk pour créer un ticket est autorisé à définir le champ *Émetteur*. Dans ce cas, le nom d'utilisateur doit être transmis dans le jeton **@submitter** et correspondre à celui d'un utilisateur existant, ou à l'adresse e-mail actuelle, si l'utilisateur est inconnu.

   Si **Accepter un e-mail provenant d'utilisateurs inconnus** est désactivé, la procédure ci-dessus ne fonctionne que lorsque l'adresse e-mail de l'expéditeur est déjà associée à un compte d'utilisateur Service Desk.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les tickets créés à partir d'e-mails utilisent les valeurs par défaut des champs Impact, Catégorie et Priorité définies sur la page *Détails de la file d'attente*. Le corps de l'e-mail apparaît sous forme de commentaire. Le champ *Émetteur* reprend l'adresse e-mail de l'expéditeur.

Création d'un ticket par e-mail

Vous pouvez rapidement créer un ticket par e-mail en spécifiant le nom du modèle de ticket dans l'objet de l'e-mail.

Toutes les réponses apportées au fil d'e-mail d'origine utilisé pour créer un ticket ou aux e-mails envoyés par le Service Desk associés au ticket s'affichent dans l'onglet *Commentaires* du ticket. Pour plus d'informations, voir Afficher les commentaires des tickets.

1. Connectez-vous à votre compte de messagerie et créez un nouvel e-mail.
2. Dans l'objet de l'e-mail, indiquez le nom du modèle de ticket entre accolades. Exemple : `{Printer Issues}`.

   Si vous ne spécifiez pas le modèle de ticket, l'appliance utilise le modèle de ticket par défaut associé à la file d'attente.
3. Décrivez votre problème dans l'e-mail et envoyez-le à l'adresse e-mail associée à la file d'attente à laquelle appartient le modèle de ticket spécifié.

Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres d'e-mail de file d'attente, voir Configuration des paramètres de messagerie spécifique de la file d'attente.

4. Lorsque vous recevez un e-mail de confirmation du Service Desk, cliquez sur le lien dans l'e-mail pour consulter le contenu du ticket.

   La page *Détails du ticket* **s'affiche, avec le ticket nouvellement créé.**

5. Apportez les modifications nécessaires.

Pour plus d'informations sur la modification de la page du ticket, voir Création de tickets à partir de la page Tickets de l'interface Console d'administration.

Modification des attributs des tickets par courrier électronique

Vous pouvez modifier certains attributs des tickets par e-mail en utilisant des variables comportant le symbole **@** au début d'un message électronique.

Tout texte apparaissant après la dernière variable du courrier électronique est inséré dans le champ *Commentaire* du ticket.

Par exemple, l'e-mail suivant a pour effet de fermer le ticket, de changer le propriétaire du ticket et d'ajouter un commentaire :

```
@status=fermé
@owner=joe
J'ai résolu ce problème. S'il se reproduit, contacter Joe.
```

Les champs et valeurs de champs non valides provoquent des erreurs qui reviennent à l'expéditeur par e-mail à l'aide du modèle d'erreur de ticket d'e-mail. Pour plus d'informations sur les modèles de courriers électroniques, consultez Configuration des événements déclencheurs et des modèles d'e-mails.

Effacement du champ d'un ticket à l'aide d'un e-mail

Vous pouvez effacer n'importe quel champ en envoyant un e-mail avec la syntaxe voulue.

La syntaxe prend la forme : @nom_du_champ=. Par exemple, l'entrée suivante vide le champ *Date d'échéance* :

```
@due_date=
```

Modification des champs d'un ticket par e-mail

Vous pouvez modifier les attributs de ticket suivants à l'aide d'un e-mail si la valeur du champ du ticket est définie sur *Modification par l'utilisateur*.

Pour plus d'informations sur la modification des droits associés à un champ de ticket, voir Utilisation de l'approbation des tickets.

Champ	Description
@category	Catégorie valide.
@cc_list	Liste d'adresses e-mail séparées par des virgules ou listes de distribution.
@due_date	Date d'échéance Vous pouvez utiliser n'importe quel format comme par exemple, 03/04/2014, 3 avril 2014 ou jeudi prochain.

Champ	Description
@impact	Impact de ticket valide.
@owner	Nom d'utilisateur, nom complet ou adresse e-mail du propriétaire.
@priority	Priorité de ticket valide.
@resolution	Solution.
@status	État de ticket valide.
@submitter	Nom d'utilisateur, nom complet ou adresse e-mail de l'émetteur. L'adresse électronique est utilisée pour les champs nom d'utilisateur et adresse électronique. Le nom complet est défini sur la partie *Nom* de l'adresse e-mail. Par exemple, **nom**@domaine.com.
@title	Titre à attribuer au ticket.
@summary	Description détaillée du problème.
@asset	Actif associé au ticket.
@machine	Périphérique associé au ticket.
@approval	État du processus d'approbation des tickets. Vous pouvez définir ce champ sur l'une des valeurs suivantes : `Approuvé(es)`, `Refusé(es)`, `Aucun(e)` ou `Informations supplémentaires nécessaires`.
@approval_note	Remarque associée à l'approbation.
@owners_only	Indique si seuls les propriétaires peuvent commenter le ticket par e-mail. Lorsque la valeur est définie sur `1`, l'indicateur est `Vrai`. Toute autre valeur numérique définit cet indicateur sur `Faux`.
@custom_<number>	La valeur d'un champ de ticket personnalisé, où `<number>` est l'ID du champ personnalisé. Par exemple, `$custom_2=ABC` attribue la valeur `ABC` au champ de ticket `CUSTOM_2`.

Modification des champs d'approbation d'un ticket par courrier électronique

Un utilisateur désigné comme approbateur de ticket peut modifier certains champs d'approbation par e-mail.

Les approbateurs peuvent modifier les champs d'approbation suivants :

Champ	Description
@approval	Modification du ticket. Sélectionnez l'un des éléments suivants : **Approuvé(es)**, **Refusé(es)**, **Aucun(e)** ou **Informations supplémentaires nécessaires**.
@approver	Modification de l'approbateur du ticket. Entrez un nom d'utilisateur à partir de l'étiquette d'approbation du ticket. Pour plus d'instructions sur la configuration des étiquettes des approbateurs, voir Utilisation de l'approbation des tickets.
@approval_note	Saisie d'un commentaire.

Définition ou modification des champs personnalisés par e-mail

Vous pouvez définir des champs personnalisés pour les tickets du Service Desk par e-mail à l'aide de la syntaxe voulue.

La syntaxe prend la forme : @custom_fieldname=nouvellevaleur.

Les champs personnalisés ne peuvent pas contenir d'espace. Utilisez un trait de soulignement entre les mots. Par exemple, nouvelle_valeur.

Vous pouvez également utiliser :

- @priority = élevée
- @priority = très_urgente

Utilisez une liste de valeurs séparées par des virgules pour les champs personnalisés à sélection multiple. Toute valeur incorrecte dans les champs personnalisés à sélection multiple ou à sélection unique est source d'erreurs.

Consultation de tickets et gestion des commentaires, du traitement et des pièces jointes

Pour consulter les tickets ou encore les périphériques ou les actifs associés à un ticket, vous utilisez les liens des pages détaillées. En outre, vous pouvez ajouter aux tickets des informations de traitement, des commentaires et des pièces jointes, telles que des captures d'écran.

Sur les pages de détails des tickets, les périphériques et les actifs associés sont répertoriés et liés pour y accéder rapidement. De la même façon, vous pouvez accéder aux tickets associés à partir des pages de détails du périphérique et de l'actif. En outre, vous pouvez voir et créer des tickets à partir des pages de détails du périphérique et de l'actif.

Parcourir les tickets relatifs aux périphériques et aux actifs

Les liens situés sur les pages de détails du ticket vous permettent de parcourir les tickets du Service Desk, ainsi que les périphériques et les actifs associés.

1. Accédez à la page *Détails du ticket* du Service Desk :
    a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
c. Cliquez sur le titre d'un ticket.

2. Affichez les tickets par émetteur, actif ou périphérique.
   - **Cliquez sur l'historique des tickets de l'émetteur.**
   - **Cliquez sur l'historique des tickets de l'actif.**
   - **Cliquez sur l'historique des tickets du périphérique.**

   Une nouvelle fenêtre affiche tous les tickets de l'actif ainsi que le numéro, le titre et l'état de chaque ticket.

   Pour afficher les détails des tickets, cliquez sur le lien de la colonne *Numéro* ou *Titre* pour afficher la page *Détails du ticket*.

3. Affichez les tickets associés dans l'onglet *Informations sur le ticket connexe*.
   - **Cliquez sur un ticket référencé sous** *Voir aussi***.**
   - **Cliquez sur un ticket référencé sous** *Référent***.**
   - **Cliquez sur un ticket référencé sous** *Ticket fusionné***.**
   - **Cliquez sur un ticket référencé sous** *Ticket enfant***.**
   - **Cliquez sur un ticket référencé sous** *Ticket parent***.**

   La fenêtre *Détails du ticket* **apparaît pour le ticket sélectionné.**

Ajouter des informations concernant le traitement des tickets

Vous pouvez associer des informations aux tickets du Service Desk sur leur propre traitement telles que la date à laquelle le traitement a commencé ou a pris fin, le nombre total d'heures passées sur le ticket et des remarques sur le travail effectué. Les émetteurs et propriétaires des tickets peuvent consulter ces informations.

1. Accédez à la page *Détails du ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Cliquez sur le titre d'un ticket.
2. Sélectionnez l'onglet **Travail** au bas de la page.
3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Date	Date à laquelle débute le travail. Pour modifier la date, cliquez sur le champ Date et sélectionnez une date différente. Pour supprimer la date, cliquez sur **Effacer**.
Début	Heure à laquelle débute le travail (format 24 heures).
Fin	Heure à laquelle s'achève le travail (format 24 heures).

Option	Description
Ajustement	Laps de temps nécessaire pour ajouter ou soustraire des heures enregistrées. Pratique pour la facturation et à des fins de suivi. Par exemple, le traitement d'un ticket peut commencer à 8h00 et se terminer à 12h00. Cependant, un administrateur peut avoir consacré en moyenne 2 heures au traitement de ce ticket. Vous pouvez alors saisir -2,0 dans ce champ pour reporter précisément le temps passé.
Remarque	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.

5. Cliquez sur **Ajouter un travail**.

Utiliser les vues par défaut pour les tickets

Plusieurs vues système intégrées permettent de restreindre le nombre de tickets affichés sur la page *Tickets*.

1. Accédez à la page *Tickets* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

   La page *Tickets* affiche les tickets de la file d'attente par défaut.
2. Pour limiter les tickets affichés dans la file d'attente, sélectionnez une vue dans la liste déroulante **Afficher par**.

   Les vues intégrées disponibles sont :

Groupe	Vue
Mes tickets	Tous mes tickets **REMARQUE:** inclut tous les tickets que j'ai envoyés ou qui m'appartiennent, ou tous les tickets dont je suis l'approbateur. Mes tickets actifs **REMARQUE:** inclut tous les tickets que j'ai envoyés ou qui me sont attribués avec les statuts Ouvert ou Bloqué. Mes tickets envoyés aujourd'hui Mes tickets arrivant à échéance aujourd'hui Mes tickets dépassés Mes tickets récents
Mes tickets selon leur état	Mes tickets à l'état Ouvert Mes tickets à l'état Bloqué Mes tickets à l'état Fermé Mes tickets à l'état Non fermé

Groupe	Vue
Mes tickets selon leur statut	**REMARQUE:** cette option apparaît uniquement lorsqu'une file d'attente spécifique est affichée. Mes nouveaux tickets Mes tickets ouverts Mes tickets fermés Mes tickets nécessitant davantage d'informations
Tous les tickets	Tous les tickets Tous les tickets actifs non attribués **REMARQUE:** inclut tous les tickets sans propriétaire dont le statut est Ouvert ou Bloqué. Disponible uniquement si l'utilisateur connecté est propriétaire de la file d'attente sélectionnée. Tous les tickets envoyés aujourd'hui Tous les tickets arrivant à échéance aujourd'hui Tous les tickets dépassés
Mes tickets de traitement par type	Mes tickets de traitement de demande de service Ma demande de logiciel : Approbation nécessaire pour les tickets
Tous les tickets selon leur état	Tous les tickets à l'état Ouvert Tous les tickets à l'état Bloqué Tous les tickets à l'état Fermé Tous les tickets à l'état Non fermé
Tous les tickets selon leur statut	**REMARQUE:** cette option apparaît uniquement lorsqu'une file d'attente spécifique est affichée. Tous les nouveaux tickets Tous les tickets ouverts Tous les tickets fermés Tous les tickets nécessitant davantage d'informations
Traiter tous les tickets par type	Tous les tickets de traitement de demande de service Toutes les demandes de logiciel : Approbation nécessaire pour les tickets

Groupe	Vue
Mes tickets d'employé selon leur état	**REMARQUE:** cette option s'affiche uniquement dans les cas suivants : • Votre compte d'utilisateur a un rôle de responsable, et un ou plusieurs comptes d'employés y sont associés. • Vous utilisez la **Console utilisateur**. **REMARQUE:** les administrateurs peuvent désactiver cette fonction sur la page *Paramètres de file d'attente*. Mes tickets d'employé : Ouvert Mes tickets d'employé : Bloqué Mes tickets d'employé : Fermé Mes tickets d'employé : Non fermé
Étiquette de l'émetteur	<étiquette de l'émetteur>
Affichage personnalisé	Liste des vues personnalisées disponibles. **REMARQUE:** cette option ne s'affiche que si des vues personnalisées ont été créées par l'utilisateur connecté.

Définissez la vue personnalisée comme vue par défaut. Voir Définir une vue comme vue par défaut pour les tickets.

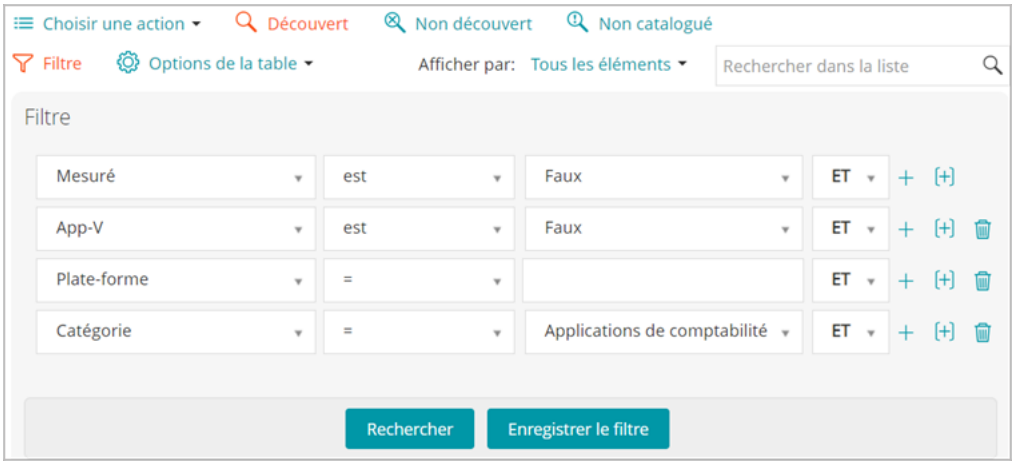
Création d'un affichage de filtre pour les tickets

Vous pouvez créer des vues personnalisées pour restreindre le type ou le nombre de tickets du Service Desk affichés sur la page *Tickets*. Ainsi, il vous est possible de n'afficher que les tickets qui vous intéressent.

REMARQUE: les vues personnalisées ne sont disponibles que pour les comptes d'utilisateurs pour lesquels elles ont été créées. Elles ne sont pas accessibles à plusieurs comptes d'utilisateurs. Pour permettre à d'autres utilisateurs d'accéder à une vue personnalisée que vous avez créée, envoyez-leur l'URL de la vue.

1. Accédez à la page *Tickets* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
2. Sélectionnez l'onglet **Filtre** au-dessus de la liste.

   Le panneau *Affichage personnalisé* **s'affiche.**



3. Spécifiez les critères à utiliser pour la vue personnalisée. Par exemple, vous pouvez créer une vue personnalisée qui montre les tickets ouverts avec une priorité élevée.
4. Cliquez sur **Rechercher** pour confirmer les résultats.
5. Cliquez sur **Enregistrer le filtre** pour enregistrer l'affichage personnalisé.

Définissez la vue personnalisée comme vue par défaut. Voir Définir une vue comme vue par défaut pour les tickets.

Définir une vue comme vue par défaut pour les tickets

Vous pouvez définir une vue comme vue par défaut de la page *Tickets* du Service Desk. La vue par défaut est spécifique à l'utilisateur et doit être configurée indépendamment pour chaque utilisateur.

1. Accédez à la page *Tickets* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
2. **Facultatif** : Cliquez sur l'onglet **Filtre** au-dessus de la liste et choisissez les paramètres du filtre. Voir Création d'un affichage de filtre pour les tickets.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Définir la vue par défaut** > **Définir la vue actuelle comme vue par défaut**.

   La vue actuelle est enregistrée en tant que vue par défaut de la liste *Tickets* **pour l'utilisateur connecté.**

Ajouter des commentaires à des tickets

Lorsque vous travaillez sur un ticket, vous pouvez y ajouter des commentaires pour fournir d'autres informations à son sujet.

1. Accédez à la page *Détails du ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Cliquez sur le titre d'un ticket.
2. Le cas échéant, ouvrez l'onglet **Commentaires et pièces jointes** au bas de la page de détails du ticket.
3. Tapez vos commentaires dans la zone de texte **Commentaire**.

Ce champ comprend une gamme complète d'options d'édition de texte pour la mise en forme de votre contenu, telles que des boutons pour mettre le texte en gras, créer des hyperliens, des listes ou modifier la couleur du texte.

Exemple :

- Pour appliquer un texte en gras à une chaîne de texte, sélectionnez-le dans l'éditeur et cliquez sur B.
- Pour ajouter des images, cliquez sur , puis indiquez l'URL du fichier image, un chemin d'accès local ou déposez simplement l'image dans la zone indiquée.
  - Vous pouvez également copier et coller des captures d'écran directement dans le champ de texte.
  - Toutes les images que vous incluez de cette façon sont ajoutées en tant que pièces jointes au ticket. Elles sont également incluses dans les communications par e-mail, selon le cas.
  - La suppression d'une image du champ de texte ne supprime pas la pièce jointe associée. Vous pouvez gérer les pièces jointes dans la section *Pièces jointes* de la page de ticket. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk.
- Pour ajouter des liens externes, cliquez sur .
- Pour intégrer des vidéos hébergées de façon externe, cliquez sur .

4. Cochez l'option **Propriétaires uniquement** pour que le commentaire soit masqué aux utilisateurs non propriétaires (émetteurs, par exemple) et ne s'affiche qu'aux propriétaires des tickets.
5. Si vous souhaitez ajouter une pièce jointe au ticket, cliquez sur **Ajouter une pièce jointe** et sélectionnez le fichier à joindre.

Vous pouvez joindre jusqu'à cinq fichiers à un ticket. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk

6. Si vous souhaitez ajouter une capture d'écran au ticket, cliquez sur **Coller la capture d'écran** dans la boîte de dialogue qui s'affiche.

Vous pouvez coller jusqu'à cinq captures d'écran sur un ticket. Pour plus d'informations, voir Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk

7. Si vous souhaitez ajouter une réponse automatique comme commentaire à ce ticket, cliquez sur **Réponse prédéfinie** et sélectionnez un modèle de réponse.

Le modèle de réponse sélectionné s'affiche dans le champ Commentaires. Vous pouvez ajouter plusieurs modèles de réponse sous forme de commentaires. Ils s'affichent dans l'ordre de leur sélection.

Tip: **CONSEIL:** pour créer ou modifier un modèle de réponse, enregistrez vos modifications et cliquez sur **Gérer**. La page *Modèles de réponse* s'affiche.

Pour plus d'informations sur les modèles de réponse, voir Affichage et modification des modèles de réponse.

8. Si vous souhaitez ajouter le contenu d'un article de la base de connaissances à un commentaire sur ce ticket, cliquez sur **Article de la base de connaissances** et sélectionnez une rubrique applicable.

Le contenu de l'article sélectionné s'affiche dans le champ Commentaires.

Pour plus d'informations sur les articles de la base de connaissances, voir Gestion des articles de la Base de connaissances.

9. Si vous visualisez un ticket pour lequel vous avez déjà fourni des commentaires, et que vous souhaitez modifier vos propres commentaires, vous pouvez le faire, si la file d'attente associée au ticket est configurée pour autoriser les utilisateurs à modifier leurs commentaires. Pour plus d'informations sur la configuration des préférences de file d'attente, voir Configurer les files d'attente de tickets.
10. Si vous visualisez un ticket que vous avez envoyé, et que vous souhaitez modifier des commentaires d'autres utilisateurs, vous pouvez le faire, si la file d'attente associée au ticket est configurée pour autoriser

les techniciens à modifier les commentaires soumis par les autres utilisateurs. Pour plus d'informations sur la configuration des préférences de file d'attente, voir Configurer les files d'attente de tickets.

11. Si votre compte a un rôle de responsable, la file d'attente associée au ticket est configurée pour permettre aux responsables de modifier les commentaires des tickets d'employé, et que vous consultez un ticket envoyé par votre employé, vous pouvez ajouter ou modifier les commentaires, ajouter des pièces jointes ou des captures d'écran au ticket, selon les besoins. Pour plus d'informations sur la configuration des préférences de file d'attente, voir Configurer les files d'attente de tickets.
12. Pour ajouter un article connexe de la base de connaissances aux commentaires du ticket, sélectionnez l'article en question dans la liste déroulante. Vous pouvez saisir un terme de recherche pour trouver un article spécifique.
13. Cliquez sur **Envoyer un commentaire** pour enregistrer le commentaire nouvellement ajouté.

> **REMARQUE:** les commentaires sont enregistrés indépendamment des autres informations de tickets. Si les notifications par e-mail sont activées pour les commentaires, les utilisateurs concernés reçoivent instantanément l'e-mail correspondant au commentaire ajouté. Lorsque les utilisateurs répondent à une notification par e-mail envoyée au sujet d'un ticket existant, seul le nouveau texte qu'ils saisissent au-dessus de la ligne de réponse est ajouté en tant que commentaire.

Insérer des commentaires dans des tickets pour les propriétaires uniquement

Vous pouvez ajouter des commentaires dans les tickets qui seront masqués aux utilisateurs non propriétaires (émetteurs, par exemple) et ne s'afficheront qu'aux propriétaires de tickets.

Lorsque vous ajoutez des commentaires pour les propriétaires uniquement, gardez à l'esprit que les autres propriétaires de ticket ont le droit de modifier ce paramètre. Les commentaires destinés aux propriétaires deviendront visibles aux autres utilisateurs en cas de modification de ce paramètre.

Quest recommande les pratiques d'excellence suivantes en cas de commentaires pour les propriétaires uniquement :

- Faites preuve de réserve lors de l'insertion de commentaires.
- Mettez en place une stratégie claire et bien documentée quant à la modification du paramètre *Propriétaires uniquement*.

1. Accédez à la page *Détails du ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Cliquez sur le titre d'un ticket.
2. Le cas échéant, ouvrez l'onglet **Commentaires et pièces jointes** au bas de la page de détails du ticket.
3. Cochez l'option **Propriétaires uniquement**, puis ajoutez le commentaire, la référence de l'article de la base de connaissances ou la pièce jointe.

> **REMARQUE:** vous pouvez activer par défaut la case à cocher **Propriétaires uniquement** en cochant la case **Commentaires du propriétaire de tickets par défaut permettant d'afficher les éléments des propriétaires uniquement** sur la page Détails de la file d'attente. Voir Configurer les files d'attente de tickets.

4. Cliquez sur **Envoyer un commentaire**.

> **REMARQUE:** les commentaires sont enregistrés indépendamment des autres informations de tickets.

Le commentaire est ajouté au ticket. Il est visible aux propriétaires de tickets uniquement, à moins qu'un utilisateur muni des autorisations appropriées désélectionne la case à cocher ***Propriétaires uniquement*****.**

Afficher les commentaires des tickets

Lorsque vous travaillez sur un ticket, des commentaires sont affichés si l'onglet **Commentaire** est sélectionné. Ils sont également affichés dans l'onglet **Historique** avec d'autres éléments d'historique.

1. Accédez à la page *Détails du ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Cliquez sur le titre d'un ticket.
2. En bas de la page *Détails du ticket*, sélectionnez l'onglet **Commentaires et pièces jointes**.

   La liste des commentaires rattachés au ticket est affichée sous l'onglet Commentaires.
3. Cochez la case **Afficher seulement les pièces jointes** pour filtrer la liste des commentaires et afficher uniquement ceux qui sont associés à des pièces jointes.

Ajouter ou supprimer des captures d'écran ou des pièces jointes dans des tickets du Service Desk

Vous pouvez coller jusqu'à cinq captures d'écran sur chaque ticket du Service Desk. Vous pouvez également joindre jusqu'à cinq fichiers à chaque ticket.

Pour coller des captures d'écran dans des tickets :

- Le contenu que vous souhaitez capturer doit être visible sur votre écran, et vous devez pouvoir enregistrer une capture d'écran dans le presse-papiers de votre ordinateur.
- Vous devez accéder à la **Console d'administration** à l'aide d'un navigateur pris en charge, à l'exception de Safari. Pour obtenir la liste complète des navigateurs pris en charge, reportez-vous aux *caractéristiques techniques*.

> **REMARQUE:** La fonction de collage des captures d'écran est masquée si vous utilisez une version antérieure ou non prise en charge d'un navigateur. Cependant, vous pouvez toujours joindre des captures d'écran aux tickets en tant que fichiers.

Pour joindre des fichiers, assurez-vous de pouvoir naviguer jusqu'à ces fichiers à partir de la **Console d'administration**. Vous pouvez joindre des fichiers dont la taille ne dépasse pas 8 Mo.

Lorsque vous ajoutez des captures d'écran et des pièces jointes à un ticket, elles s'affichent dans une section distincte de l'écran du ticket. Vous pouvez également ajouter des images (y compris des captures d'écran) directement dans les champs *Résumé* et *Commentaire*. Pour plus d'informations, voir Création de tickets à partir de la page Tickets de l'interface Console d'administration.

1. Lorsque le contenu que vous souhaitez capturer est visible, réalisez l'une des actions suivantes pour enregistrer une capture d'écran dans le presse-papiers de votre ordinateur :
   # Sur Windows, appuyez sur la touche **Imp. écr** ou **Impression écran**.
   # Sur Mac, maintenez les touches suivantes enfoncées : **Commande**, **Maj** et **3**.

   La capture d'écran est copiée dans le presse-papier de votre ordinateur.
2. Accédez à la page *Détails du ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Pour afficher la page *Détails du ticket*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau ticket de la file d'attente** > **Nom de la file d'attente**.

Si vous disposez d'un nombre élevé de files d'attente, utilisez la zone de recherche pour trouver rapidement une file d'attente spécifique.

Cliquez sur le nom d'un ticket.

3. Joignez un fichier au ticket :

a. Sur la page *Détails du ticket*, faites défiler jusqu'à la section *Pièces jointes* de l'onglet *Commentaires et pièces jointes*, et cliquez sur **Ajouter une pièce jointe**.

b. Dans la boîte de dialogue de navigateur de fichiers qui s'affiche, sélectionnez et ouvrez le fichier que vous voulez joindre au ticket.

Vous pouvez joindre jusqu'à cinq fichiers à un ticket.

Si l'appliance détecte des menaces dans une pièce jointe incluse avec les tickets du Service Desk, l'accès au fichier est bloqué et peut être géré sur la page *Quarantaine antivirus***. Un lien** *Quarantaine* **s'affiche en regard du nom du fichier, vous permettant d'accéder à la page** *Quarantaine antivirus***. Lorsqu'un fichier mis en quarantaine est publié, l'accès au fichier est restauré. Pour plus d'informations, voir Gestion des pièces jointes en quarantaine.**

Le navigateur de fichiers se ferme et le nom de fichier de la pièce jointe s'affiche dans la section *Pièce jointe***, sous Ajouter une pièce jointe.**

c. En bas de la page, cliquez sur **Envoyer un commentaire**, puis sur **Appliquer les modifications**.

La pièce jointe est ajoutée au ticket.

4. Ajoutez une capture d'écran au ticket.

a. Sur la page *Détails du ticket*, faites défiler vers le bas de la page, et sous l'onglet *Commentaires et pièces jointes*, dans la section *Pièce jointe*, cliquez sur **Coller la capture d'écran**.

La boîte de dialogue *Coller la capture d'écran* **s'affiche.**

b. Effectuez une capture d'écran et copiez-la dans le presse-papiers.

c. Utilisez l'une des combinaisons de touches suivantes pour coller la capture d'écran dans la boîte de dialogue :

Sur Windows, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée, puis appuyez sur **V**.

Sur Mac, maintenez la touche **Commande** enfoncée, puis appuyez sur **V**.

La capture d'écran s'affiche dans la boîte de dialogue *Coller la capture d'écran***.**

d. Cliquez sur **Ajouter une capture d'écran**.

La boîte de dialogue *Coller la capture d'écran* **se ferme et le nom de fichier attribué à la capture d'écran s'affiche dans la section** *Pièce jointe***, sous Coller la capture d'écran. Vous pouvez joindre jusqu'à cinq captures d'écran à un ticket.**

e. Au bas de la page, cliquez sur **Appliquer les modifications**.

La capture d'écran est ajoutée au ticket.

5. Pour supprimer une capture d'écran ou une pièce jointe d'un ticket :

a. Sur la page *Détails du ticket*, faites défiler jusqu'à la section *Pièces jointes* de l'onglet *Commentaires et pièces jointes*.

b. Pour supprimer une pièce jointe, sous **Ajouter une pièce jointe**, recherchez le fichier que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur à droite du nom de fichier.

c. Pour supprimer une capture d'écran, sous **Coller la capture d'écran**, trouvez le fichier contenant la capture d'écran que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur à droite du nom de fichier.

d. Au bas de la page, cliquez sur **Appliquer les modifications**.

Le fichier est retiré du ticket.

6. Cliquez sur **Enregistrer** au bas de la page pour enregistrer vos modifications sur le ticket.

Afficher l'historique des activités de ticket

L'onglet Historique affiche l'historique des activités effectuées pour le ticket. Il inclut les mises à jour du champ de détail et des commentaires des tickets.

1. Accédez à la page *Détails du ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Cliquez sur le titre d'un ticket.
2. En bas de la page de détails du ticket, sélectionnez l'onglet **Historique**.

Envoyer des informations sur les tickets par e-mail

Il est possible d'envoyer manuellement des informations sur les tickets du Service Desk par e-mail aux destinataires.

Le contenu et le format de l'e-mail sont contrôlés par le modèle de notification *Envoyer le ticket par e-mail manuellement*. **Le jeton** *$ticket_fields_visible* **sur le modèle affiche l'ensemble des champs visibles par l'utilisateur connecté qui envoie l'e-mail. Voir Configuration des événements déclencheurs et des modèles d'e-mails.**

1. Accédez à la page *Détails du ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Cliquez sur le titre d'un ticket.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Envoyer le ticket par e-mail**.
3. Sur la page *Envoyer le ticket par e-mail*, saisissez l'**adresse e-mail** du destinataire et mettez à jour l'**objet**, le cas échéant.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Les informations du ticket sont envoyées par e-mail au destinataire spécifié.

Exécuter des actions de périphérique à partir de tickets

Si des périphériques sont attribués à des tickets du Service Desk, vous pouvez exécuter des actions de périphérique à partir de la page *Détails du ticket*.

- Des actions de périphérique ont été ajoutées. Consultez la section *Actions de périphérique* de Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation.
- Des périphériques ont été attribués à des tickets.
- Vous accédez à la **Console d'administration** à l'aide d'un navigateur approuvé. Voir https://support.quest.com/kb/148787.

1. Accédez à la page *Détails du ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Cliquez sur le titre d'un ticket.
2. Sélectionnez une action de périphérique dans la liste déroulante *Action* située immédiatement sous la liste *Périphérique*.

   L'exécution de l'action est automatiquement tentée sur le périphérique distant immédiatement après sa sélection.

Fusion de tickets

Si vous disposez d'un certain nombre de tickets associés qui sont toujours actifs, au lieu de les gérer séparément, vous pouvez les fusionner en un seul ticket et gérer ce ticket sans perdre la trace de tous les tickets fusionnés.

Lorsque vous fusionnez des tickets, vous devez sélectionner un ticket principal. Les tickets restants sont automatiquement archivés. Tout l'historique associé aux tickets fusionnés reste inchangé. L'historique des tickets indique également quand un ticket est fusionné.

Vous pouvez uniquement fusionner les tickets figurant dans la même file d'attente. Les tickets qui appartiennent à la même file d'attente, mais qui ont été créés à l'aide de modèles différents, peuvent être fusionnés. Les champs associés au modèle de ticket principal sont conservés, tandis que les champs du ticket enfant sont supprimés et archivés. Cette fonction est uniquement disponible lorsque l'archivage des tickets est activé.

Il est impossible de fusionner les tickets de service, parent, enfant et déjà fusionnés. Seuls les tickets sans parent et sans enfant peuvent être fusionnés.

Si nécessaire, vous pouvez annuler la fusion des tickets. Tous les utilisateurs figurant sur la liste CC d'un ticket ayant été ajoutés pendant le processus de fusion restent sur la liste lorsque la fusion de ce ticket est annulée.

Activation de la fusion des tickets

Vous pouvez activer la fusion des tickets pour le Service Desk, ou si le composant Organisation est activé, pour le Service Desk de l'organisation sélectionnée.

1. Accédez à la page *Paramètres du Service Desk* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
c. Dans le panneau **Configuration**, sous Paramètres, cliquez sur le lien **Activer l'archivage des tickets**.

2. Dans l'onglet *Archivage/Fusion des tickets*, cochez la case **Activé**.

Fusion de tickets à partir de la page de liste Tickets

Vous pouvez utiliser la page de liste *Tickets* pour fusionner des tickets et spécifier un ticket principal.

1. Sélectionnez les tickets que vous voulez fusionner.
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Cliquez sur **Service Desk** pour afficher la page *Tickets*.
   c. Sur la page de liste *Tickets*, cliquez sur **File d'attente**, puis sélectionnez la file d'attente contenant les tickets que vous êtes sur le point de fusionner.
   d. Sélectionnez tous les tickets à fusionner.
2. Fusionnez les tickets sélectionnés.
   a. Dans le menu *Choisir une action*, sélectionnez **Fusionner les tickets**.

      La boîte de dialogue *Fusionner les tickets* **s'affiche.**

   b. Dans la boîte de dialogue *Fusionner les tickets*, spécifiez le ticket que vous souhaitez sélectionner comme ticket principal, puis cliquez sur **Enregistrer**.

      La boîte de dialogue *Fusionner les tickets* **se ferme et la zone de message** *Confirmer* **s'affiche, indiquant que tous les tickets (à l'exception des tickets principaux) sont sur le point d'être archivés.**

   c. Dans la zone de message *Confirmer*, cliquez sur **Oui** pour procéder à la fusion.

Création de tickets à partir de la page Détails du ticket

Vous pouvez fusionner un ou plusieurs tickets avec le ticket que vous consultez sur la page *Détails du ticket*. Les tickets que vous souhaitez fusionner doivent appartenir à la même file d'attente.

Lorsque vous fusionnez des tickets via la page *Détails du ticket*, le ticket ouvert devient le ticket principal. Tous les autres tickets fusionnés sont archivés lorsque vous les fusionnez. Pour de plus amples informations, voir Fusion de tickets.

1. Ouvrez un ticket que vous souhaitez fusionner avec un ou plusieurs autres tickets.
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Cliquez sur le titre d'un ticket.

   La page *Détails du ticket* **s'affiche.**
2. Fusionnez un ou plusieurs tickets avec le ticket sélectionné.
   a. Sur la page *Détails du ticket*, sous *Informations relatives aux tickets*, cliquez sur **Ajouter des tickets à fusionner/Modifier des tickets fusionnés** et sélectionnez un ticket dans la liste qui s'affiche.
   b. Ajoutez d'autres tickets fusionnés, si nécessaire.
3. Vérifiez que le processus de fusion des tickets s'affiche dans l'historique des tickets.

a. Sur la page *Détails du ticket*, ouvrez l'onglet *Historique* et cochez la case **Afficher l'historique des tickets fusionnés**.
b. Dans l'onglet *Historique*, vérifiez les entrées associées aux tickets fusionnés, le cas échéant.

Utilisation du processus de remontée de tickets

Le processus de remontée de tickets du Service Desk est un mécanisme visant à prévenir l'équipe du Service Desk et leurs superviseurs qu'un ticket est ignoré depuis un certain temps.

Lorsqu'un ticket répond aux critères définis, le groupe spécifié reçoit un e-mail indiquant que le ticket a été ignoré. Cela permet de surveiller les contrats de service et d'alerter automatiquement les membres appropriés de l'équipe lorsqu'un ticket n'a pas été géré correctement.

Un courrier de remontée d'informations est envoyé à la fin du temps limite défini pour les tickets comportant :

- L'état **Ouvert**.
- Une priorité qui inclut une heure de remontée.

L'exemple suivant présente les états de ticket, les priorités et les paramètres de remontée par défaut. Ces paramètres invitent le Service Desk à envoyer des e-mails de remontée pour les tickets dont l'état et le statut sont **Ouvert** et la priorité est **Élevée**, après 30 minutes d'inactivité.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Configurer un e-mail de remontée pour les tickets avec d'autres priorités
- Modifier les délais de remontée
- Déterminer qui reçoit le courrier de remontée
- Personnaliser le formulaire d'e-mail

REMARQUE: la remontée des tickets et les contrats de niveau de service sont deux activités de notification différentes. La première repose sur la durée d'ouverture du ticket tandis que la seconde repose sur la date d'échéance du ticket. La remontée des tickets ne tient pas compte des heures d'ouverture ni des jours de fermeture de l'entreprise.

Compréhension des statuts des tickets

Les statuts des tickets du Service Desk indiquent le statut actuel d'un ticket. Ces statuts sont : **Ouvert**, **Bloqué** et **Clôturé**.

Les tickets peuvent faire l'objet d'une remontée seulement si leur statut est **Ouvert**. Cette spécification n'est pas configurable.

REMARQUE: à l'aide des paramètres par défaut, les tickets doivent avoir une priorité **Élevée** et un statut **Ouvert** pour faire l'objet d'une remontée.

Compréhension des délais de remontée

Dès qu'un ticket du Service Desk reçoit l'état **Ouvert**, un compteur lance le décompte du délai de remontée.

Toute modification apportée au ticket réinitialise le compteur. Si le compteur arrive à son terme, un e-mail de remontée est envoyé et le compteur se déclenche à nouveau. Si aucune modification n'est apportée au ticket, le compteur est réinitialisé. Un e-mail de remontée est envoyé chaque fois que le délai de remontée arrive à expiration. Par défaut, un e-mail de remontée est envoyé toutes les 30 minutes jusqu'à ce que le ticket soit modifié.

Présentation du processus de remontée

Lorsque des tickets du Service Desk sont remontés, des e-mails sont envoyés aux destinataires indiqués dans les paramètres des files d'attente.

Vous pouvez choisir d'envoyer un e-mail de remontée aux :

- Propriétaires de tickets
- Émetteurs de tickets
- Utilisateurs avec les compétences techniques requises pour régler les problèmes
- Utilisateurs ayant le pouvoir de consacrer davantage de ressources à la résolution du problème

La section *Envoyer un e-mail en cas d'événements* de la page *Détails de la file d'attente* et la liste **CC de catégorie** sur chaque ticket permettent de déterminer les destinataires des e-mails de remontée.

Modification des paramètres de remontée de tickets

Les paramètres de remontée de tickets du Service Desk déterminent les actions qui sont entreprises lorsque la priorité ou l'état d'un ticket est modifié.

Un e-mail de remontée est envoyé pour tout ticket de priorité **Élevée** qui est passé de l'état **Nouveau** à l'état **Ouvert**. Si un propriétaire de ticket ne répond pas à un ticket dans les 30 minutes, vous pouvez modifier les paramètres de remontée pour permettre au ticket de faire l'objet d'une remontée.

Modifier la liste des destinataires de courriers électroniques de remontée

Vous pouvez modifier les destinataires des e-mails utilisés pour les remontées de tickets du Service Desk.

Si vous utilisez les paramètres par défaut, modifiez l'état du ticket **Nouveau** en **Ouvert**. Si vous avez modifié les paramètres par défaut, assurez-vous qu'au moins l'un des états a le statut **Ouvert** et attribuez cet état au ticket. Voir Configuration des paramètres de tickets.

(Facultatif) Attribuez aux tickets le statut **Ouvert** par défaut ou créez une stratégie selon laquelle les propriétaires de ticket modifient l'état des tickets dès qu'ils en prennent possession.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans la page **Configuration du Service Desk**, dans la section *Configuration des e-mails*, cliquez sur le lien *Configurer les événements de messagerie*.
   d. Cliquez sur le nom d'une file d'attente.
2. Dans la section *Envoyer un e-mail en cas d'événements*, cochez les cases appropriées pour ajouter des propriétaires, des émetteurs, des approbateurs, des membres de la liste CC de ticket et de catégorie aux destinataires des e-mails de remontée.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier les délais de réponse et de résolution

Vous pouvez modifier les délais de remontée des tickets selon vos besoins.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans la section Files d'attente du panneau *Configuration du Service Desk*, cliquez sur le lien *Configurer les SLA*.
   d. Cliquez sur le nom d'une file d'attente.
2. Dans l'onglet *Contrat de niveau de service*, modifiez l'heure dans les champs **Délai de réponse** et **Délai de résolution** pour modifier la priorité.
3. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Modifier le contenu par défaut de l'e-mail de remontée

Vous pouvez modifier le contenu du message électronique envoyé automatiquement lors de la remontée de tickets du Service Desk.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau *Configuration du Service Desk*, dans la section *Configuration des e-mails*, cliquez sur le lien **Configurer les événements de messagerie**.
   d. Cliquez sur le nom d'une file d'attente.
2. Dans l'onglet *E-mail sur les événements*, cliquez sur **Personnaliser les e-mails** pour afficher la page *Notifications par e-mail du Service Desk* **ou** accédez à Configuration > section Configuration de l'e-mail > Configurer les paramètres de messagerie de la file d'attente > E-mail sur l'onglet événement
3. Modifiez le message concernant le *Ticket remonté* si nécessaire.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour plus d'informations sur le message concernant le *Ticket remonté*, voir Configuration des événements déclencheurs et des modèles d'e-mails.

Utilisation des processus du Service Desk

Un processus du Service Desk est un ensemble de tickets s'affichant dans un ordre prédéfini qui vous permet de suivre les tâches nécessitant la réalisation de plusieurs opérations ou activités.

Par exemple, considérez les tâches requises pour la préparation des systèmes et équipements à l'embauche d'un nouvel employé :

- Identification des besoins en termes d'espace et d'équipement de travail
- Configuration du service téléphonique
- Préparation des périphériques et logiciels
- Configuration des informations d'identification du réseau
- Réalisation des documents du salarié requis

Vous pouvez créer un modèle de processus qui prend en compte l'ensemble de ces tâches en tant qu'activités enfants. Puis, lorsque vous créez des tickets selon ce modèle de processus, les tickets enfants sont automatiquement créés pour l'ensemble des tâches requises à chaque étape du processus.

Pour configurer un modèle de processus du Service Desk, voir Ajouter, modifier et activer des modèles de processus.

Ajouter, modifier et activer des modèles de processus

Vous pouvez ajouter des modèles de processus au Service Desk. Pour qu'un modèle de processus soit activé et disponible afin que les utilisateurs finaux créent des tickets en fonction de ce processus, il doit inclure au moins un ticket parent.

1. Accédez à l'assistant *Créer Modèle de processus* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans la section *Modèle de processus*, cliquez sur *Définir un flux de travail de file d'attente et créer des règles de propriété de ticket*
   d. Pour créer un modèle de processus, sur la page *Modèles de processus*, sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau**.
   e. Pour modifier ou copier un modèle de processus existant, sur la page *Modèles de processus*, cliquez sur un nom de modèle de processus.

   L'assistant *Créer Modèle de processus* **apparaît, avec la page** *Définir Modèle de processus* **ouverte.**
2. Pour copier un modèle de processus existant, sur la page *Définir un modèle de processus*, cliquez sur **Dupliquer**.

   Une copie du modèle de processus dupliqué s'affiche. Bien que le modèle de processus dupliqué soit désactivé, toutes les autres options sont les mêmes que dans le modèle d'origine. Lorsque vous avez terminé la mise à jour de la version dupliquée, vous pouvez sélectionner l'option Activé sur la page *Étape 6 sur 6 - Options de publication***.**
3. Dans l'onglet *Étape 1 sur 6 - Définir le modèle*, spécifiez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	Saisissez un nom décrivant le processus dans sa globalité, par exemple, Embauche, Fin de contrat ou Transfert de bureau.
Description	Une description du processus. Pour afficher des descriptions plus longues, ce champ se développe automatiquement lors de la saisie.
HTML/Markdown	Un indicateur précisant si la description contient du texte enrichi. Certaines descriptions de processus peuvent être plus longues que d'autres, par

Option	Description
	conséquent le formatage d'éléments de texte spécifiques peut améliorer la lisibilité globale et aider l'utilisateur final à mieux comprendre le processus. Vous pouvez utiliser la syntaxe du projet Markdown pour formater le contenu de la boîte *description*. Exemple : `<h1> Avant de continuer :</h1>` `<h1><ol>` `<li>Assurez-vous que le processus d'acquisition d'un nouvel employé est finalisé par le RH.` `<li>Assurez-vous que l'ID du badge du nouvel employé existe  ` `<b>Si vous n'avez pas d'ID de badge, contactez le service RH.</b>` `</ol></h1>` Pour plus d'informations sur la syntaxe Markdown, rendez-vous sur http://daringfireball.net/projects/markdown/syntax.
Type de processus	Le type du processus. Dans une installation par défaut, seuls les types de processus *Demande de service* et *Demande de logiciel : Approbation requise* sont inclus. Vous pouvez créer de nouveaux types de processus, si nécessaire. Par exemple, vous pouvez créer un type de processus pour accéder à une application spécifique ou à un groupe d'applications. Pour plus d'informations, voir Définition des types de processus.
Autoriser les tickets enfants à hériter des champs au moment de la création à partir du ticket parent	Sélectionnez cette option si vous souhaitez activer une option dans les tickets enfants pour qu'ils héritent des valeurs de champ de leurs tickets parents qui appartiennent à la même file d'attente. Seules les valeurs qui existent dans les tickets parents lorsque des tickets enfants sont créés peuvent être héritées. Les modifications ultérieures apportées aux valeurs du champ de ticket parent associé ne sont pas propagées aux tickets enfants pour lesquels cette option est sélectionnée. Les valeurs de champ héritées sont spécifiées par ticket, au moment où vous configurez chaque ticket.

Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer**.

4. Dans l'onglet *Étape 2 sur 6 - Tickets parent/enfant* qui s'affiche dans l'Assistant *Créer un modèle de processus*, associez un ticket parent à ce modèle de processus.
   a. **Demande de logiciel : Types de processus Approbation requise uniquement**. Ce type de processus est destiné à la création de modèles de processus spéciaux qui peuvent être utilisés pour configurer des téléchargements utilisateur qui ont besoin d'une ou de plusieurs

approbations. Si cette option est sélectionnée, un ticket parent est créé à partir de ce type de traitement par défaut.

Pour afficher ou modifier le contenu du ticket, cliquez sur **Demande de logiciel : Approbation requise**.

Les tickets de ce type ne vous permettent pas de modifier les champs *Titre*, *Résumé*, *Périphérique* ou *Émetteur*. Ces champs seront remplis avec les valeurs de la demande qui a lancé le processus.

L'approbation de ce type de processus est obligatoire.

b. Sélectionnez une file d'attente contenant le ticket parent que vous souhaitez associer à ce modèle de processus et cliquez sur **Ajouter un ticket parent**.

c. Sur la page *Nouveau ticket parent* qui s'affiche, créez un ticket parent pour ce modèle de processus :

En présence de plusieurs files d'attente, sélectionnez celle qui convient. Les tickets parent et enfant peuvent se trouver dans des files d'attente différentes. Si vous ne disposez pas de plusieurs files d'attente, cette option n'est pas disponible.

Si vous sélectionnez une file d'attente à laquelle sont associés un ou plusieurs modèles de tickets, sélectionnez le modèle de ticket.

La plupart des champs sont similaires aux champs de la page *Détails du ticket*. Voir Création de tickets à partir de la page Tickets de l'interface Console d'administration. La catégorie, le propriétaire, etc. du ticket parent ne doivent pas nécessairement être les mêmes que ceux utilisés pour les tickets enfants.

Le *décalage de date d'échéance* est le délai requis pour finaliser le traitement d'un ticket enfant. Ce délai permet de calculer la date d'échéance du ticket. Par exemple, si vous définissez un *décalage de date d'échéance* de quatre jours, la date d'échéance du ticket enfant sera décalée de quatre jours après la date de création du ticket. Les dates d'échéance ne s'appliquent pas, mais si elles sont dépassées, les tickets affichent la mention Dépassé sur la liste *Ticket* et apparaissent comme Dépassé sur les rapports.

Pour obtenir des informations supplémentaires sur la création des tickets, voir Création de tickets à partir de la page Tickets de l'interface Console d'administration.

d. Cliquez sur **Enregistrer** pour revenir à l'assistant *Créer Modèle de processus*.

5. **Facultatif**. Après l'ajout d'un ticket parent pour un processus, vous pouvez configurer des tickets enfants ou des activités pour ce processus. Les tickets enfants peuvent provenir de différentes files d'attente et ils peuvent être attribués à différentes étapes.

a. Sur la page *Ticket parent* qui s'affiche dans l'Assistant *Créer un modèle de processus*, sous *Tickets enfants*, sélectionnez une file d'attente associée au ticket enfant.

b. Si la file d'attente sélectionnée est associée à un ou plusieurs modèles de tickets, sélectionnez un modèle de ticket.

Si la file d'attente comprend un ou plusieurs modèles et que vous ne spécifiez pas le modèle que vous souhaitez utiliser, le modèle par défaut est sélectionné.

c. Cliquez sur **Ajouter un ticket enfant**.

Lorsqu'un ticket est créé sur la base de ce modèle de processus, des tickets enfants de niveau 1 sont créés automatiquement (après approbations et exigences requises, si besoin). Lorsque le dernier ticket enfant de niveau 1 est fermé, les tickets enfants définis dans le niveau suivant sont créés.

d. Sur la page *Ticket enfant*, créez un nouveau ticket enfant pour ce modèle de processus :

Niveau : niveau du processus auquel le ticket est créé, par exemple 1, 2, 3, etc. Vous pouvez attribuer plusieurs tickets au même niveau si nécessaire. Par exemple, si le premier niveau consiste à préparer les équipements et les fournitures pour l'arrivée d'un nouveau salarié, vous pouvez disposer de différents tickets enfants distincts pour les commandes de périphériques, l'équipement et les fournitures de bureau, le tout attribué au niveau 1.

Lorsque vous créez un ticket de processus, tous les tickets enfants attribués au niveau 1 sont automatiquement créés. Les tickets du niveau 2

sont créés lorsque tous les tickets du niveau 1 sont fermés. Les tickets du niveau 3 sont créés lorsque les tickets du niveau 2 sont fermés, etc.

Titre : titre à attribuer au ticket enfant.

Résumé : une description de la tâche associée à cet enfant ticket.

Catégorie, **propriétaire** et **dates d'échéance** : ces valeurs n'ont pas besoin de correspondre à celles du ticket parent.

Si vous avez sélectionné Autoriser les tickets enfants à hériter des champs au moment de la création à partir du ticket parent sur la page *Définir un modèle de processus*, **la case à cocher Hérité s'affiche dans chaque champ, vous permettant de le renseigner avec la valeur actuelle de ce champ dans le ticket parent. Pour plus d'informations, voir l'étape 3.**

Pour obtenir des informations supplémentaires sur la création des tickets, voir Création de tickets à partir de la page Tickets de l'interface Console d'administration.

e. Cliquez sur **Enregistrer** pour revenir à l'assistant *Créer Modèle de processus*.

6. Si vous souhaitez que les tickets créés à partir de ce modèle de processus exigent une approbation, dans l'onglet *Étape 3 sur 6 - Approbation* qui s'affiche, sélectionnez **Une ou plusieurs approbations requise(s) pour ce processus pour démarrer**, et spécifiez les informations répertoriées dans le tableau ci-dessous.

Si vous avez sélectionné le type de processus *Demande de logiciel : Approbation requise*, **cette case est cochée par défaut et ne peut pas être désactivée. L'approbation de ce type de processus est obligatoire.**

Lorsqu'un ticket de processus est créé pour un processus qui nécessite une approbation, les tickets enfants ne sont pas créés jusqu'à ce que toutes les approbations soient reçues. S'il existe plusieurs niveaux d'approbation, des e-mails réclamant les approbations seront envoyés aux approbateurs de niveau 1. Les approbateurs de niveau 2 reçoivent leurs e-mails uniquement une fois que toutes les approbations de niveau 1 requises ont été effectuées.

Ils peuvent approuver ou rejeter un ticket de processus par e-mail en utilisant les jetons d'e-mail. Utilisez les exemples de syntaxe suivants, selon le cas :

Pour approuver un ticket par e-mail :

```
@approval = approuvé
@approval_note = Cette demande est approuvée par e-mail
```

Pour rejeter un ticket par e-mail :

```
@approval = rejeté
@approval_note = Cette demande est rejetée par e-mail
```

Pour plus d'informations sur ces jetons, voir Modification des champs d'approbation d'un ticket par courrier électronique.

Option	Description
Niveau d'approbation	
Approbation de niveau 1	Un ou plusieurs approbateurs de ticket. Vous pouvez modifier la liste des approbateurs, selon les besoins. • **Nouveaux modèles de processus**. Ce champ est vide. • **Modèles de processus existants**. Si un ou plusieurs approbateurs sont déjà définis dans le modèle de processus, ils sont répertoriés dans ce champ.

Option	Description
	REMARQUE: le responsable de l'émetteur est sélectionné par défaut.
Une approbation est requise.	Au moins une approbation de ticket est requise.
Toutes les approbations sont requises.	Toutes les approbations de ticket sont requises.
Supprimer tout	Supprime tous les approbateurs de la liste.
Ajouter une autre étape	Ajoute un niveau d'approbation.
Options d'approbation	
Période d'expiration des approbations	La durée de temps que chaque approbateur de ticket possède pour accepter ou refuser un ticket qui est basé sur ce modèle de processus. La période d'expiration de l'approbation ne s'étend pas sur plusieurs niveaux d'approbation. Par exemple, si un processus comprend deux niveaux d'approbation et que la période d'expiration de l'approbation est de huit heures : • Les approbateurs de niveau 1 ont 8 heures pour approuver. • Lorsque toutes les approbations de niveau 1 ont été reçues, les approbateurs de l'étape 2 ont huit heures pour agir sur leurs demandes d'approbation.
Récurrence des notifications d'approbation	Indique la fréquence à laquelle le système envoie des notifications à chaque approbateur à propos d'un ticket qui est en attente d'approbation. Ne pas désélectionner cette option définie sur zéro « 0 » entraîne un envoi de notification unique, sans récurrence.
Utiliser les heures d'ouverture et les jours de fermeture pour le délai d'expiration et la fréquence de notification des approbations.	Indique si le système calcule les délais d'approbation à l'aide les heures de bureau.
Remplacement d'approbation	Le remplacement d'une approbation fait avancer le ticket du processus sans attendre aucune des approbations en attente. Une fois le remplacement terminé, toutes les approbations en attente sont fermées, un historique des tickets est écrit, et un émail d'approbation reçue est envoyé à l'approbateur, tel que défini dans l'e-mail de notification.
Aucun	Les remplacements d'approbation ne sont pas autorisés.

Option	Description
Permettre à tous les administrateurs de remplacer	Tous les utilisateurs avec un accès administrateur peuvent remplacer des approbations.
Spécifier l'étiquette	Tous les utilisateurs qui appartiennent au groupe avec cette étiquette peuvent remplacer des approbations.

Cliquez sur Enregistrer et redémarrer.

7. Dans l'onglet *Étape 4 sur 6 - Approbation d'événement* qui s'affiche, sélectionnez les destinataires des notifications par e-mail pour chaque étape de la durée de vie du ticket. Cliquez sur le lien indiqué pour configurer ces options sur la page *Paramètres de messagerie de file d'attente du Service Desk*. Pour plus d'informations, voir Configuration des paramètres de messagerie spécifique de la file d'attente.

Cliquez sur Enregistrer et redémarrer.

8. Dans l'onglet *Étape 5 sur 6 - Planification de ticket récurrente* qui s'affiche, spécifiez la fréquence à laquelle un ticket est créé. Cette fonctionnalité est utile si vous souhaitez que ce processus crée des tickets à intervalles réguliers, par exemple pour vérifier l'intégrité du système ou supprimer régulièrement des journaux.

Option	Description
Aucun	Exécution en combinaison avec un événement plutôt qu'à une date ou à une heure précise.
Toutes les n heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un

Option	Description
	champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures. • **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche ou samedi. • **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeurs dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi. • **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3. Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste des tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

9. À la page *Étape 6 sur 6 - Options de publication* qui s'affiche, sélectionnez toutes les options de publication, si nécessaire :

Option	Description
Activé(s)	Les processus doivent être activés avant de les utiliser pour créer des tickets de processus. Cochez cette case si vous souhaitez permettre aux utilisateurs de créer des tickets à partir de ce modèle de processus.
Rendre invisibles les informations d'approbation pour les utilisateurs non propriétaires	Sélectionnez cette option si vous ne voulez pas que les utilisateurs qui ne possèdent pas le ticket affichent les informations d'approbation.

Option	Description
Masquer les étapes de processus pour les émetteurs	Sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas afficher les étapes de processus (tickets enfants) aux émetteurs sur la page des détails du ticket parent.
Afficher le processus pour tous les utilisateurs	Option sélectionnée par défaut. Si vous souhaitez limiter l'accès de l'utilisateur final à ce processus, décochez cette option. Sinon, sélectionnez une étiquette associée au groupe auquel vous souhaitez autoriser l'accès.
Afficher la page de description du processus lors de la création de nouvelles demandes de processus	Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher la page description du processus lors de la création de nouveaux tickets sur la base de ce modèle de processus.
Utiliser le flux de travail d'état du processus au lieu de l'état du ticket	Lorsque vous voulez tirer profit des fonctionnalités d'approbation et de notification disponibles pour ce modèle de processus, vous devez sélectionner cette option. Si vous avez déjà configuré des approbations ou des notifications, cette option est sélectionnée par défaut et ne peut pas être supprimée. Choisir d'utiliser le flux de travail d'état du processus entraîne l'avancée automatique du ticket parents à travers les divers états spécifiques au processus les états En attente d'approbation, Approbation rejetée, Approbation expirée, En cours, Terminé. Si vous choisissez de ne pas sélectionnez cette option et de continuer à utiliser le flux de travail d'état du ticket à la place, vous devez créer règles de ticket personnalisées pour obtenir la fonctionnalité d'approbation et de notification souhaitée. Lorsque vous utilisez le flux de travail d'état du processus, le champ *État* ne s'affiche pas sur la page *Détail du ticket*, même si ce champ est configuré pour apparaître dans la file d'attente associée. Le champ *État* du ticket est toujours affiché pour les tickets enfants.
État du ticket parent fermé	Sélectionnez l'état que vous souhaitez utiliser lorsque le ticket parent associé à ce processus est fermé. Lorsque la dernière activité enfant est fermée, le ticket parent se ferme automatiquement, et son état s'affiche dans ce champ.

Cliquez sur Terminer.

L'assistant *Créer Modèle de processus* **se ferme, votre modèle de processus nouvellement créé ou mis à jour s'affiche sur la page** *Modèles de processus***.**

Définition des types de processus

Dans une installation par défaut, seuls les types de processus *Demande de service* et *Demande de logiciel : Approbation requise* sont inclus. Vous pouvez créer de nouveaux types de processus, si nécessaire. Par exemple, vous pouvez créer un type de processus pour accéder à une application spécifique ou à un groupe d'applications.

Le type de processus *Demande de logiciel : Approbation requise* est destiné à la création de modèles de processus spéciaux qui peuvent être utilisés pour configurer des téléchargements utilisateur qui ont besoin d'une ou de plusieurs approbations.

Créer un ticket parent.

1. Accédez à la page *Détails du processus* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, sous **Modèles de processus**, cliquez sur **Définition des types de processus**.
2. Pour ajouter un nouveau type de processus, dans le coin supérieur droit, cliquez sur +. Dans la zone de texte qui s'affiche, saisissez le nom du type de processus, puis cliquez sur **Ajouter**.
3. Pour changer le nom d'un processus existant, dans la ligne contenant le type de processus que vous souhaitez modifier, cliquez sur . Dans la zone de texte qui s'affiche, saisissez le nom du nouveau type de processus, puis cliquez sur **Ajouter**.

Créer des tickets de processus pour gérer les tâches connexes

Si vous avez ajouté et activé des modèles de processus dans une file d'attente, vous pouvez créer des tickets de processus afin de gérer des ensembles de tâches connexes (telles que les tâches requises pour la configuration des systèmes à l'arrivée de nouveaux employés).

Vous avez ajouté et activé des modèles de processus. Voir Ajouter, modifier et activer des modèles de processus.

1. Accédez à la page *Nouveau ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Sélectionnez une file d'attente dans la liste déroulante de sélection de file d'attente, puis **Choisir une action** > **Nouveau ticket dans le processus** > **Nom du processus**.

La page *Nouveau ticket* s'affiche. Les activités associées à chaque niveau du processus sont répertoriées dans la section *Informations sur le processus*.

2. Renseignez les informations requises concernant les tickets. Voir Création de tickets à partir de la page Tickets de l'interface Console d'administration.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le ticket et revenir à la liste *Ticket*.

   # Cliquez sur **Appliquer les modifications** pour enregistrer le ticket et continuer de le modifier.

   # Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications apportées au ticket.

   Si d'autres utilisateurs ont modifié le ticket simultanément, la boîte de dialogue *Notification de mise à jour* s'affiche, à condition qu'elle soit activée pour la file d'attente et que vous soyez le propriétaire du ticket ou un administrateur. Cette boîte de dialogue ne s'affiche que pour les administrateurs et les propriétaires de tickets. Les autres utilisateurs ne la verront pas. Les administrateurs peuvent activer ou désactiver le message d'avertissement de conflit séparément pour chaque file d'attente. Voir Activer ou désactiver la prévention des conflits.

Voir Création de tickets à partir de la page Tickets de l'interface Console d'administration. À la création du ticket de processus, des tickets enfants sont automatiquement créés pour les activités attribuées au niveau 1. Les tickets enfants du niveau 2 sont créés lorsque tous les tickets du niveau 1 sont fermés, et ainsi de suite. Si des approbations sont définies pour le processus, des tickets enfants sont créés après la réception d'approbations pour le ticket de processus.

Création de tickets de processus par e-mail

Vous pouvez rapidement créer un ticket de processus par e-mail pour n'importe quel modèle de processus existant.

Avant de créer un ticket de processus par e-mail, vous devez obtenir les informations suivantes :

- Nom de processus
- Adresse e-mail de la file d'attente de tickets associée au ticket parent du modèle de processus

1. Connectez-vous à votre compte de messagerie et créez un nouvel e-mail.
2. Dans la ligne du destinataire de l'e-mail, saisissez l'adresse e-mail de la file d'attente de tickets associée au ticket parent du modèle de processus.
3. Dans la ligne d'objet de l'e-mail, indiquez le nom du modèle de processus entre accolades. Tout texte ajouté après ce segment est ajouté au titre du ticket. Exemple : `{Embauche} Jane Smith`.
4. Le corps de l'e-mail est facultatif. Tout contenu que vous ajoutez au corps de l'e-mail est ajouté à la description du ticket.
5. Envoyez l'e-mail.
6. Accédez à la page de liste *Tickets* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
7. Recherchez le ticket nouvellement créé et cliquez sur le titre du ticket.
8. Apportez les modifications nécessaires.

Pour plus d'informations sur la modification de la page du ticket, voir Création de tickets à partir de la page Tickets de l'interface Console d'administration.

Afficher les informations du processus

Si vous avez créé des tickets de processus pour gérer des ensembles de tâches connexes, vous pouvez afficher les informations sur les processus liés dans ces tickets.

Vous avez créé un ticket basé sur un modèle de processus. Voir Créer des tickets de processus pour gérer les tâches connexes.

1. Accédez à la page *Ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Cliquez sur le titre d'un ticket.

   La page *Ticket* s'affiche. Les activités associées à chaque niveau du processus sont répertoriées dans l'onglet *Informations sur le processus*. Le niveau des informations s'affichant dans cette section dépend des paramètres configurés dans l'onglet *Publier* de l'Assistant *Créer un modèle de processus*. Par exemple, si vous avez configuré le modèle de processus connexe pour afficher les informations d'approbation et de processus, ces dernières s'affichent dans cette section. Pour les informations complètes sur cet Assistant, voir Ajouter, modifier et activer des modèles de processus.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le ticket et revenir à la liste *Ticket*.

   # Cliquez sur **Appliquer les modifications** pour enregistrer le ticket et continuer de le modifier.

   # Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications apportées au ticket.

   Si d'autres utilisateurs ont modifié le ticket simultanément, la boîte de dialogue *Notification de mise à jour* s'affiche, à condition qu'elle soit activée pour la file d'attente et que vous soyez le propriétaire du ticket ou un administrateur. Cette boîte de dialogue ne s'affiche que pour les administrateurs et les propriétaires de tickets. Les autres utilisateurs ne la verront pas. Les administrateurs peuvent activer ou désactiver le message d'avertissement de conflit séparément pour chaque file d'attente. Voir Activer ou désactiver la prévention des conflits.

À la création du ticket de processus, des tickets enfants sont automatiquement créés pour les activités attribuées au niveau 1. Les tickets enfants du niveau 2 sont créés lorsque tous les tickets du niveau 1 sont fermés, et ainsi de suite.

Annuler ou terminer des tickets de processus

Si vous avez créé des tickets de processus pour gérer des ensembles de tâches connexes, vous pouvez afficher les informations sur les processus liés dans ces tickets. Un processus peut être marqué comme annulé, par son propriétaire ou son émetteur. Il peut être marqué comme terminé uniquement par son propriétaire.

Vous avez créé un ticket parent basé sur un modèle de processus. Voir Créer des tickets de processus pour gérer les tâches connexes.

1. Accédez à la page *Ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Cliquez sur le titre d'un ticket parent de processus.

La page *Ticket* s'affiche.

2. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Pour annuler le ticket de processus, sélectionnez **Choisir une action** > **Annuler le processus**.

   # Pour terminer le ticket de processus, sélectionnez **Choisir une action** > **Terminer le processus**.

3. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, confirmez que vous voulez annuler ou terminer le ticket de processus.
4. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le ticket et revenir à la liste *Ticket*.

   # Cliquez sur **Appliquer les modifications** pour enregistrer le ticket et continuer de le modifier.

   # Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications apportées au ticket.

   Si d'autres utilisateurs ont modifié le ticket simultanément, la boîte de dialogue *Notification de mise à jour* s'affiche, à condition qu'elle soit activée pour la file d'attente et que vous soyez le propriétaire du ticket ou un administrateur. Cette boîte de dialogue ne s'affiche que pour les administrateurs et les propriétaires de tickets. Les autres utilisateurs ne la verront pas. Les administrateurs peuvent activer ou désactiver le message d'avertissement de conflit séparément pour chaque file d'attente. Voir Activer ou désactiver la prévention des conflits.

Suppression des modèles de processus

Vous pouvez supprimer les processus à l'aide de la liste Service Desk *Processus*. Si des tickets existent pour un processus particulier, le processus peut uniquement être marqué comme désactivé. Pour supprimer le processus, les tickets créés par l'intermédiaire de ce processus doivent d'abord être supprimés.

1. Accédez à la liste *Processus* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans la section *Modèle de processus* du panneau *Configuration*, sélectionnez le lien **Définir le flux de travail de file d'attente et créer des règles de propriété de ticket**.
2. Sélectionnez un ou plusieurs modèles de processus, puis sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**.
3. Sur la page de confirmation, cliquez sur **Oui** pour supprimer les modèles de processus sélectionnés.

Convertir des tickets de processus en tickets ordinaires

Si vous possédez des tickets de processus du Service Desk, vous pouvez les convertir en tickets ordinaires si nécessaire. Cette conversion s'avère utile pour les tickets créés par inadvertance en tant que tickets de processus, alors qu'ils ne requièrent pas toutes les étapes d'un processus.

Pour plus d'informations sur les tickets de processus, voir Utilisation des processus du Service Desk.

1. Accédez à la page *Détails du ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Cliquez sur le titre d'un ticket.

2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Convertir à partir du processus Nom du processus en ticket ordinaire**.

   REMARQUE: cette option est disponible uniquement lorsque le ticket sélectionné a été créé à partir d'un processus.

   Une fenêtre de confirmation s'affiche.

3. Cliquez sur **Oui** pour confirmer la conversion du ticket de processus en ticket ordinaire.
4. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le ticket et revenir à la liste *Ticket*.

   # Cliquez sur **Appliquer les modifications** pour enregistrer le ticket et continuer de le modifier.

   # Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications apportées au ticket.

   Si d'autres utilisateurs ont modifié le ticket simultanément, la boîte de dialogue *Notification de mise à jour* **s'affiche, à condition qu'elle soit activée pour la file d'attente et que vous soyez le propriétaire du ticket ou un administrateur. Cette boîte de dialogue ne s'affiche que pour les administrateurs et les propriétaires de tickets. Les autres utilisateurs ne la verront pas. Les administrateurs peuvent activer ou désactiver le message d'avertissement de conflit séparément pour chaque file d'attente. Voir Activer ou désactiver la prévention des conflits.**

Convertir des tickets ordinaires en tickets de processus

Vous pouvez convertir des tickets ordinaires du Service Desk en tickets de processus. Cette conversion s'avère utile pour les tickets en relation avec un processus créés par e-mail, car les tickets créés par e-mail sont toujours créés en tant que tickets uniques.

En effet, il se peut que les utilisateurs créent des tickets uniques parce qu'ils ignorent l'existence des processus ou n'ont pas accès à des processus. En convertissant des tickets ordinaires en tickets de processus, les administrateurs et les propriétaires de tickets peuvent tirer parti des processus, même si les tickets n'étaient pas émis au départ en tant que tickets de processus. Pour plus d'informations sur les tickets de processus, voir Utilisation des processus du Service Desk.

1. Accédez à la page *Détails du ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Cliquez sur le titre d'un ticket.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Convertir en processus** > **Nom du processus**.

   Une fenêtre de confirmation s'affiche.

3. Cliquez sur **Oui** pour confirmer la conversion du ticket en un processus.
4. Effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le ticket et revenir à la liste *Ticket*.

   # Cliquez sur **Appliquer les modifications** pour enregistrer le ticket et continuer de le modifier.

   # Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications apportées au ticket.

   Si d'autres utilisateurs ont modifié le ticket simultanément, la boîte de dialogue *Notification de mise à jour* **s'affiche, à condition qu'elle soit activée pour la file d'attente et que vous soyez le propriétaire du ticket ou un administrateur. Cette boîte de dialogue ne s'affiche que pour les administrateurs et les propriétaires de tickets. Les autres utilisateurs ne la verront pas. Les administrateurs peuvent activer ou désactiver le message d'avertissement de conflit séparément pour chaque file d'attente. Voir Activer ou désactiver la prévention des conflits.**

Application des Règles d'utilisation des tickets

Les règles d'utilisation des tickets vous permettent de lancer des requêtes concernant les tickets du Service Desk et d'effectuer des actions sur la liste des tickets renvoyés.

Par exemple, vous pouvez utiliser une règle d'utilisation des tickets qui permet de passer automatiquement de l'état *fermé* à l'état *rouvert* si quelqu'un d'autre que le propriétaire y répond. Il existe quatre règles d'utilisation des tickets par défaut et vous pouvez ajouter autant de règles personnalisées que nécessaire.

Utilisation et configuration des Règles d'utilisation des tickets système

Vous pouvez utiliser et configurer les Règles d'utilisation des tickets système pour répondre aux besoins de votre environnement Service Desk.

Les options sont :

- Activer la Règle d'utilisation des tickets par défaut et utiliser les paramètres par défaut
- Créer des règles d'utilisation des tickets personnalisées
- Dupliquer des Règles d'utilisation des tickets personnalisées
- Supprimer des Règles d'utilisation des tickets personnalisées
- Déplacer des Règles d'utilisation des tickets d'une file d'attente à une autre

Compréhension et personnalisation des Règles d'utilisation des tickets système

Les règles d'utilisation des tickets système modifient automatiquement l'état des tickets du Service Desk, ou envoient des notifications par e-mail, lorsque les conditions spécifiées sont remplies.

Le tableau suivant répertorie les noms, les comportements et l'usage des règles d'utilisation des tickets système :

Règle d'utilisation des tickets	Comportement par défaut	Copie et utilisation possible...
WaitingOverdue	Met les tickets qui sont en dormance depuis sept jours à l'état Délai d'attente dépassé.	Modification de l'état du ticket qui est resté dans le même état pendant la période configurable. Vous pouvez également envoyer un message lorsque le changement d'état se produit.
OverdueClose	Ferme les tickets qui sont en dormance depuis sept jours sans aucune action associée.	Modification de l'état du ticket qui est resté dans le même état pendant la période configurable. Vous pouvez également envoyer un message lorsque le changement d'état se produit.
EmailOnClose	Envoie un message électronique aux émetteurs des tickets à la fermeture de leur ticket. Un ticket fermé n'appelle une réponse que s'il est rouvert.	Envoi d'un message électronique à la fermeture d'un ticket.

Règle d'utilisation des tickets	Comportement par défaut	Copie et utilisation possible...
CustomerResponded	Applique l'état Répondu à un ticket dès qu'un utilisateur répond au ticket qui attendait une action du client.	Modification de l'état ouvert du ticket et envoi d'un message électronique en cas de mise à jour.
ReopenTicket	Rouvre le ticket fermé si quelqu'un d'autre que le propriétaire répond.	Si un ticket fermé est rouvert, cette Règle d'utilisation des tickets modifie l'état du ticket et déclenche l'envoi d'un message.

Créer des règles d'utilisation des tickets personnalisées

Vous pouvez créer des règles d'utilisation des tickets personnalisées pour les tickets du Service Desk.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration du Service Desk**, dans la section **Règles**, cliquez sur le lien **Créer et gérer des règles de ticket personnalisées**.
   d. Sélectionnez le nom de la file d'attente.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau (Assistant)** pour afficher le volet *Définir la règle d'utilisation des tickets*.
3. Spécifiez les critères de sélection des tickets pour les règles d'utilisation des tickets personnalisées. Exemple :

```
Priorité | = | moyenne
```

4. Cliquez sur **Tester** pour afficher les tickets qui répondent aux critères.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sélectionnez les valeurs que vous voulez utiliser. Exemple :

```
Priorité | remplacer la valeur par | Élevée
```

7. Cliquez sur **Terminé** pour afficher la page *Détails sur les règles d'utilisation des tickets*.
8. Indiquez les informations suivantes :

IMPORTANT: ne modifiez pas les instructions SQL si vous n'en mesurez pas toutes les conséquences. Des instructions SQL incorrectes peuvent en effet réduire les performances de l'appliance.

Option	Description
Nom	Nom de la Règle d'utilisation des tickets.
Ordre	Nombre désignant l'ordre d'évaluation. La Règle d'utilisation des tickets est exécutée en fonction de l'ordre d'évaluation indiqué. Exécution par ordre croissant.
File d'attente	(Lecture seule) Nom de la file d'attente dans laquelle se trouve le ticket.

Option	Description
Description	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Activé(s)	La règle d'utilisation du ticket est disponible : la Règle d'utilisation des tickets s'exécute uniquement si elle est activée.
Select SQL	Modifiez l'instruction SQL, au besoin. La requête est générée par l'assistant Règle d'utilisation des tickets selon les critères spécifiés sur la page *Règle d'utilisation des tickets*. La requête renvoie un ensemble de numéros de tickets que traite l'instruction **Update**. La requête **Select** s'exécute selon la fréquence définie. Pour voir les résultats de la requête, cliquez sur **Afficher les résultats de la recherche de ticket**. **IMPORTANT: ne modifiez pas les instructions SQL si vous n'en mesurez pas toutes les conséquences. Des instructions SQL incorrectes peuvent en effet réduire les performances de l'appliance.**
Résultats des e-mails	Envoie les résultats de la requête Select aux adresses e-mail indiquées. Toutes les colonnes renvoyées par la requête sont incluses dans le message. Entrez les adresses e-mail dans le champ *E-mail* en séparant les adresses par des virgules.
Ajouter un commentaire au ticket	Prenez soin d'inclure un commentaire dans chacun des tickets renvoyés par la requête Select. Cette action s'avère utile lorsque la requête Update définie par la suite met à jour un ticket sans consigner cette information. Par exemple, ajoutez un message tel que Règle d'utilisation du ticket : priorité augmentée, passage à Élevée. Ce message vous donne une indication sur les tickets qui ont été modifiés. Entrez vos commentaires dans le champ *Commentaire*.
Envoyer un e-mail à chaque destinataire des résultats de la requête	Envoyez un message aux adresses e-mail renvoyées par la requête Select. Un e-mail est envoyé à chaque adresse renvoyée par la requête SQL Select figurant dans la colonne *Adresse e-mail*. Les variables sont évaluées dans la ligne Objet ou le corps du message. Des chaînes du type $title et $due_date sont remplacées par les valeurs des colonnes *TITLE* et *DUE_DATE* respectivement. Toute colonne retournée par la requête SQL Select est remplaçable de cette manière.

Option	Description
	La requête SQL générée par l'Assistant Règle d'utilisation des tickets offre le choix entre les valeurs **OWNER_**, **SUBMITTER_** et **CC_LIST**. Indiquez l'objet du message dans le champ *Objet*. Indiquez le nom de la colonne contenant les adresses e-mail à utiliser dans la colonne *Adresse e-mail* , par exemple OWNER_. Le message est alors envoyé à chaque adresse renvoyée par la requête SQL Select dans cette colonne *Adresse e-mail*. Rédigez votre message dans le champ *Corps du message*.
Exécuter la requête de mise à jour	Procédez à une deuxième recherche dans la base de données en utilisant les résultats du champ *Requête de mise à jour* comme entrées. Utilisez ce champ pour exécuter une instruction SQL UPDATE supplémentaire en utilisant en guise d'entrée la liste des tickets séparés par des virgules, renvoyée par la requête Select. Ainsi, « update HD_TICKET set TITLE = 'changed' where HD_TICKET.ID in (TICKET_IDS) » devient « update HD_TICKET set TITLE = 'changed' where HD_TICKET.ID in (1,2,3) ». Modifiez l'instruction SQL, au besoin. La requête est générée par l'assistant Règle d'utilisation des tickets selon les critères spécifiés sur la page *Règle d'utilisation des tickets*. Cette requête s'applique aux tickets sélectionnés par la requête **Select**. La *requête Update* s'exécute selon la fréquence définie. **IMPORTANT: ne modifiez pas les instructions SQL si vous n'en mesurez pas toutes les conséquences. Des instructions SQL incorrectes peuvent en effet réduire les performances de l'appliance.**
Recalculer les dates d'échéance	Sélectionnez cette option uniquement si votre requête Update implique la mise à jour de la priorité des tickets existants. Cette option recalcule les dates d'échéance d'après la nouvelle priorité définie par la règle d'utilisation des tickets. **REMARQUE:** si des tickets contiennent une date d'échéance qui a été remplacée manuellement, elle n'est pas remplacée par les règles d'utilisation des tickets.
Dernier journal des exécutions	Journal dans lequel sont consignés les derniers résultats des requêtes, y compris les échecs ou erreurs éventuels. Ces résultats sont mis à jour à chaque exécution de la règle d'utilisation des tickets.

Option	Description
Fréquence	Intervalle d'exécution de la Règle d'utilisation des tickets. **REMARQUE:** les Règles d'utilisation des tickets qui fonctionnent selon le mode *on Ticket Save* doivent être conçues pour s'appliquer sur un ticket unique et déclencher un événement unique. Les Règles d'utilisation des tickets qui fonctionnent suivant un programme peuvent concerner plusieurs tickets et déclencher plusieurs événements.
Exécution suivante	Date et heure de la prochaine exécution planifiée de la Règle d'utilisation des tickets.

9. Cliquez sur **Exécuter maintenant** pour appliquer immédiatement la Règle d'utilisation des tickets.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Dupliquer une règle d'utilisation des tickets personnalisée

Lors de la duplication d'une règle d'utilisation des tickets personnalisée, ses propriétés sont copiées dans la nouvelle règle. Lorsque vous souhaitez créer une règle similaire à une règle existante, il peut être plus rapide de dupliquer la règle que d'en créer une de bout en bout.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau *Configuration du Service Desk*, dans la section *Règles*, cliquez sur le lien **Créer et gérer des règles de ticket personnalisées**.
   d. Sélectionnez le nom de la file d'attente.
2. Dans la section *Règles d'utilisation des tickets* située en bas de la page, cliquez sur **[Personnaliser]** pour afficher la page *Règles d'utilisation des tickets*.
3. Sélectionnez une Règle d'utilisation des tickets pour ouvrir cette dernière.
4. Cliquez sur le bouton **Dupliquer** en bas de la page.

   La page *Règles d'utilisation des tickets* **s'affiche. Elle comprend la nouvelle règle. Son nom par défaut est Copie de nom_règle_initiale.**
5. Changez ou renommez la Règle d'utilisation des tickets dupliquée, si besoin est.

Pour plus d'informations au sujet des champs de la Règle d'utilisation des tickets, voir Créer des règles d'utilisation des tickets personnalisées.

Supprimer une règle d'utilisation des tickets personnalisée

Vous pouvez supprimer des règles d'utilisation des tickets personnalisées, selon vos besoins.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance,

sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Dans le panneau *Configuration du Service Desk*, dans la section *Règles*, cliquez sur le lien **Créer et gérer des règles de ticket personnalisées**.

d. Sélectionnez le nom de la file d'attente.

2. Effectuez l'une des opérations suivantes :

- **Cochez la case en regard de la règle d'utilisation des tickets, puis sélectionnez Choisir une action** > **Supprimer.**
- **Cliquez sur le nom de la Règle d'utilisation des tickets, puis sur la page** *Détails de la règle d'utilisation du ticket***, et ensuite sur Supprimer.**

3. Cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Déplacer une règle d'utilisation des tickets d'une file d'attente à une autre

En présence de plusieurs files d'attente, vous pouvez télécharger des Règles d'utilisation des tickets d'une file d'attente à une autre. Pour définir cette règle d'utilisation des tickets dans plusieurs files d'attente, vous pouvez copier la règle et apporter les changements souhaités.

1. Accédez à la liste *Files d'attente* du Service Desk :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Dans le panneau *Configuration du Service Desk*, dans la section *Règles*, cliquez sur le lien **Créer et gérer des règles de ticket personnalisées**.

2. Sélectionnez la file d'attente qui comporte la Règle d'utilisation des tickets à déplacer. La page *Détails de la file d'attente* s'affiche.

Tip: **CONSEIL:** pour passer d'une file d'attente à l'autre sur la page *Règles d'utilisation des tickets*, servez-vous de la liste déroulante *Afficher par* qui apparaît au-dessus du tableau figurant à droite.

3. Cochez la case située en regard de la règle d'utilisation des tickets.
4. Sélectionnez **Choisir une action** > **Déplacer** > **nom de la file d'attente**.

La règle d'utilisation des tickets est déplacée vers la file d'attente sélectionnée. La règle n'apparaît plus dans la liste des règles associées à la file d'attente actuelle.

Exécuter des rapports portant sur le Service Desk

Vous pouvez exécuter des rapports sur les éléments du Service Desk, le cas échéant.

L'appliance inclut un ensemble de rapports préconfigurés applicables aux données du Service Desk.

1. Accédez à la liste *Rapports* :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance,

sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Création de rapports**, puis sur **Rapports**.

2. Dans la liste déroulante *Afficher par* située au-dessus de la liste, à droite, sélectionnez **Service Desk**.

   La page *Rapports* **répertorie les rapports du Service Desk.**

3. Dans la colonne *Générer un rapport*, cliquez sur un type de format pour exécuter le rapport.

REMARQUE: pour plus d'informations sur les rapports, voir À propos des rapports.

Archivage, restauration et suppression des tickets

L'archivage des tickets implique le déplacement physique des données des tickets des tables transactionnelles tout en préservant l'accès à ces données. Cette opération n'a pas pour effet de retirer, de façon permanente, les données des tickets de l'appliance. L'archivage permet donc de préserver les anciens tickets à titre de référence.

Une fois les tickets archivés, ils restent intacts tant qu'ils ne sont pas supprimés manuellement ou automatiquement aux dates configurées dans la file d'attente. Cette restriction réduit les risques de suppression accidentelle des tickets.

La création, la résolution, l'archivage et la suppression constituent les différentes phases du cycle de vie complet d'un ticket. Il est possible de « restaurer » un ticket comme indiqué dans la section Restauration de tickets archivés. La restauration a pour effet de réintégrer les données des tickets à une table transactionnelle à partir d'une table d'archive de façon à rendre ces données à nouveau disponibles dans l'onglet *Tickets*.

La suppression des tickets efface, de façon permanente, les données des tickets de l'appliance.

Activer l'archivage des tickets

Vous pouvez activer l'archivage des tickets pour le Service Desk, ou si le composant Organisation est activé, pour le Service Desk de l'organisation sélectionnée.

1. Accédez à la page *Paramètres du Service Desk* :

   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

   c. Dans le panneau *Configuration du Service Desk*, dans la section *Paramètres*, cliquez sur le lien *Personnaliser la terminologie du Service Desk* et accédez à l'onglet Archiver/Fusionner **ou** sous la section *Paramètres*, sélectionnez le lien **Activer l'archivage de ticket** pour accéder directement à **Archivage/fusion de ticket**.

2. Dans la section *Archivage/Fusion du ticket*, cochez la case **Activé(s)** pour afficher les options de planification.

3. Spécifiez les paramètres suivants.

   REMARQUE: si vous ne souhaitez pas planifier l'archivage des tickets, cliquez sur **Exécuter maintenant** pour archiver et supprimer les tickets quand bon vous semble. Cette option concerne toutes les files d'attente pour lesquelles l'archivage est configuré. La commande **Exécuter maintenant** est également accessible à partir de chaque file d'attente et applique les paramètres propres à chaque file d'attente lorsque vous lancez l'opération d'archivage et de suppression des tickets.

Option	Description
Toutes les __ heures	Exécution à un intervalle spécifique.
Tous les jours ou un jour particulier à HH:MM	Exécution à l'heure indiquée ou un jour précis de la semaine à l'heure indiquée.
Exécuter le n de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution à un moment précis chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.
Exécuter le n jour ouvrable de chaque mois ou d'un mois particulier à HH:MM	Exécution le jour ouvrable spécifique chaque mois ou lors d'un mois particulier à l'heure spécifiée.

Personnalisation	Exécution en fonction d'un programme personnalisé.
	Utilisez le format cron standard à 5 champs (le format cron étendu n'est pas pris en charge) :
	`* * * * *`
	`| | | | +————jour de la semaine (0-6)(dimanche=0)`
	`| | | +————mois (1-12)`
	`| | +————jour du mois (1-31)`
	`| +————heure (0-23)`
	`+————minute (0-59)`
	Utilisez les caractères suivants lorsque vous indiquez des valeurs :
	• **Espaces ( )** : séparez chaque champ par une espace.
	• **Astérisques (*)** : utilisez un astérisque pour inclure la totalité de la plage de valeurs dans un champ. Par exemple, un astérisque dans le champ de l'heure indique toutes les heures.
	• **Virgules (,)** : séparez les différentes valeurs dans un champ au moyen d'une virgule. Par exemple, `0,6` dans le champ du jour de la semaine indique dimanche et samedi.
	• **Traits d'union (-)** : utilisez un trait d'union pour indiquer une plage de valeur dans un champ. Par exemple, `1-5` dans le champ du jour de la semaine est équivalent à `1,2,3,4,5`, qui indique du lundi au vendredi.
	• **Barres obliques (/)** : utilisez une barre oblique pour spécifier l'intervalle auquel vous souhaitez répéter une action. Par exemple, `*/3` dans le champ de l'heure est équivalent à `0,3,6,9,12,15,18,21`. L'astérisque (`*`) spécifie toutes les heures, mais `/3` restreint le résultat aux heures divisibles par 3.

Option	Description
	Exemples : • `15 * * * * Exécuter 15 minutes après chaque heure, tous les jours` • `0 22 * * * Exécuter à 22:00 tous les jours` • `0 0 1 1,6 * Exécuter à 00:00 le 1er janvier et le 1er juin` • `30 8,12 * * 1-5 Exécuter les jours de semaine à 08:30 et 12:30` • `0 2 */2 * * Exécuter un jour sur deux à 02:00`
Afficher la planification des tâches	Cliquez pour voir la planification des tâches. La boîte de dialogue *Planification des tâches* affiche une liste de tâches planifiées. Cliquez sur une tâche pour consulter ses détails. Pour plus d'informations, voir Affichage des planifications de tâches.

4. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Cliquez sur Exécuter maintenant afin d'effectuer une exécution pour toutes les files d'attente pour lesquelles l'archivage est configuré. Voir Archivage des tickets sélectionnés.**
   - **Cliquez sur Enregistrer.**

     L'archivage des tickets est activé pour le Service Desk, ou si le composant Organisation est activé, pour l'organisation sélectionnée. Toutefois, vous devez configurer des files d'attente spécifiques pour sélectionner les tickets à archiver. Voir Configuration des paramètres d'archivage des files d'attente.
     Le lien *Service Desk > Archiver* apparaît sur la barre de navigation de gauche.

Configuration des paramètres d'archivage des files d'attente

Lorsque l'archivage des tickets est activé, vous pouvez configurer les paramètres d'archivage de chaque file d'attente.

Vous avez activé l'archivage des tickets pour le Service Desk. Pour plus d'informations sur l'activation de l'archivage des tickets, voir Activer l'archivage des tickets.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans la section **Files d'attente** du panneau Configuration du Service Desk, sélectionnez le lien **Modifier les configurations et préférences**.
   d. Sélectionnez le nom de la file d'attente.
2. Dans la section *Préférences*, sélectionnez les paramètres d'archivage des tickets. Cliquez sur le lien **Paramètres** pour activer l'archivage des tickets.

   REMARQUE: si l'archivage des tickets est désactivé, voir Activer l'archivage des tickets.

Option	Description
Archiver les tickets fermés datant de plus de	Âge des tickets à archiver. Par exemple, si vous sélectionnez **3 mois**, les tickets sont archivés trois mois après la fermeture des tickets. Pour désactiver l'archivage des tickets de la file d'attente, sélectionnez **Jamais**. Les tickets archivés peuvent être restaurés dans la file d'attente si nécessaire. Voir Restauration de tickets archivés.
Supprimer les tickets archivés datant de plus de	Âge des tickets à supprimer de l'archive de manière permanente. Par exemple, si vous sélectionnez **6 mois**, les tickets archivés sont supprimés de l'archive six mois après l'archivage des tickets. Pour désactiver la suppression des tickets de l'archive, sélectionnez **Jamais**. Les tickets supprimés ne peuvent être restaurés dans la file d'attente.

3. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.
4. Cliquez sur **Exécuter maintenant** pour archiver et supprimer les tickets répondant aux critères spécifiés dans la section *Préférences d'archivage*.

Archivage des tickets sélectionnés

Lorsque l'archivage des tickets du Service Desk est activé, vous pouvez archiver les tickets sélectionnés à votre convenance.

Vous avez activé l'archivage des tickets pour le Service Desk. Pour plus d'informations sur l'activation de l'archivage des tickets, voir Activer l'archivage des tickets.

Tip: **CONSEIL:** cet archivage présente un intérêt si vous comptez archiver des tickets spécifiques ou n'avez pas l'intention de planifier des opérations d'archivage, comme indiqué à la section Activer l'archivage des tickets.

1. Accédez à la liste *Tickets* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs tickets.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Archiver**.
4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Oui**.
5. Pour accéder aux tickets archivés, cliquez sur **Service Desk** > **Archiver**, puis cliquez sur le lien du ticket à afficher.

Restauration de tickets archivés

Les tickets archivés peuvent être restaurés dans la file d'attente de tickets, si nécessaire.

1. Accédez à la liste *Tickets archivés* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Archive**.

2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs tickets archivés.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Restaurer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Le ticket est immédiatement restauré dans l'onglet *Tickets*.

Suppression des tickets archivés

Vous pouvez supprimer des tickets archivés pour les supprimer définitivement du Service Desk. Une fois supprimés, les tickets ne peuvent pas être restaurés.

1. Accédez à la liste *Tickets archivés* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Archive**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs tickets archivés.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Le ticket est immédiatement supprimé de l'appliance.

Gestion de la suppression des tickets

Par défaut, tout administrateur du Service Desk ou propriétaire de ticket peut supprimer les tickets d'une file d'attente. Vous pouvez modifier ce paramètre si nécessaire. En présence de plusieurs files d'attente, vous pouvez attribuer des paramètres différents à chaque file d'attente.

Configuration des paramètres de suppression des tickets

Vous pouvez configurer les paramètres de suppression des tickets du Service Desk pour les files d'attente. En présence de plusieurs files d'attente, vous pouvez configurer des paramètres différents pour chaque file d'attente.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans la section *Files d'attente* du panneau *Configuration du Service Desk*, sélectionnez le lien **Modifier les configurations et préférences**.
   d. Sélectionnez le nom de la file d'attente.
2. Dans l'onglet *Préférences*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Pour empêcher les administrateurs et les propriétaires de ticket de supprimer des tickets, désélectionnez la case** *Autoriser la suppression du ticket***.**
   - **Pour permettre aux administrateurs et aux propriétaires de ticket de supprimer des tickets, cochez la case** *Autoriser la suppression du ticket***.**
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Suppression de tickets

Si la suppression des tickets est activée dans les paramètres de la file d'attente du Service Desk, il est possible de supprimer des tickets.

Vous avez activé la suppression des tickets pour la file d'attente. Voir Configuration des paramètres de suppression des tickets.

1. Accédez à la liste *Tickets* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs tickets.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Gestion des files d'attente de tickets du Service Desk

Par défaut, le Service Desk ne dispose que d'une seule file d'attente de tickets. Dans de nombreux cas, cela est suffisant pour toute une organisation. Vous pouvez toutefois ajouter, dupliquer et supprimer des files d'attente si nécessaire. Vous pouvez également créer un ou plusieurs modèles de tickets dans une file d'attente. Si plusieurs modèles existent dans une file d'attente, vous devez sélectionner un modèle de ticket comme modèle par défaut.

À propos des files d'attente des tickets du Service Desk

Les tickets du Service Desk sont stockés dans une ou plusieurs files d'attente sur l'appliance. Une seule file d'attente suffit à la plupart des organisations, mais vous être libre d'en créer et d'en gérer autant que nécessaire.

L'existence de plusieurs files d'attentes présente un intérêt dans les conditions suivantes :

- **Vous avez différents ensembles de tickets avec des exigences différentes.** Si vous utilisez, par exemple, des tickets pour des tâches de Service Desk classiques telles que la résolution de problèmes liés aux périphériques et le suivi de problèmes relatifs au parc automobile de votre société, vous pouvez prévoir des files d'attente distinctes pour chaque type de problème.
- **Le personnel du Service Desk n'est affecté qu'à un ensemble de tickets donné.** Par exemple, si votre organisation compte des bureaux dans des villes différentes et si chaque ville possède son propre personnel du Service Desk dédié exclusivement au site en question, vous pouvez gérer les tickets dans des files d'attente distinctes. En revanche, une seule file d'attente est suffisante si le personnel du Service Desk gère plusieurs bureaux depuis le même site.

Pour plus d'informations sur la configuration des files d'attente de tickets, voir Configuration des files d'attente des tickets du Service Desk.

Ajout et suppression de files d'attente

Vous pouvez ajouter, dupliquer et supprimer des files d'attente si nécessaire. Cette activité peut être utile pour configurer plusieurs types de tickets pour différents groupes de votre organisation.

Ajout d'une file d'attente

Vous pouvez ajouter des files d'attente de tickets du Service Desk.

Si vous prévoyez de déplacer des tickets du Service Desk d'une file d'attente à une autre, veillez à utiliser les mêmes valeurs (et notamment les champs personnalisés) dans chaque file d'attente. Sinon, les données de la file d'attente d'origine seront corrigées pour correspondre à la nouvelle file d'attente. Voir Transférer des tickets d'une file d'attente à une autre.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans la section **Files d'attente** du panneau Configuration du Service Desk, cliquez sur le lien **Créer et gérer les files d'attente**.
   d. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Saisissez des valeurs dans les champs *Nom*, *Adresse e-mail* et *Autre adresse e-mail* de la nouvelle file d'attente.

   CAU **MISE EN GARDE: lors de l'envoi direct d'e-mails à l'appliance (le transfert d'e-mails à l'appliance), la partie locale de l'adresse de l'appliance et l'autre adresse doivent correspondre. Exemple : servicedesk@kbox et servicedesk@company.com.**

   MISE EN GARDE: chaque nouvelle file d'attente possède des adresses électroniques uniques. L'appliance confirme cette information avant de vous autoriser à enregistrer la nouvelle file d'attente. Si vous spécifiez une adresse e-mail déjà associée à une autre file d'attente, un avertissement s'affiche.

3. Dans la section *Configuration de la messagerie*, accédez à l'onglet *Entrant* et sélectionnez l'option POP3. Si vous avez configuré un serveur de messagerie POP3, spécifiez l'ID utilisateur et le mot de passe du serveur de messagerie POP3 dans les champs *Utilisateur/Mot de passe*.

   Voir À propos des comptes de messagerie POP3.

   Tip: **CONSEIL:** lorsque POP est utilisé pour télécharger des e-mails sur l'appliance, vous pouvez utiliser n'importe quelle boîte aux lettres valide.

4. Pour garantir l'authentification POP3, vous pouvez appliquer le protocole SSL (Secure Sockets Layer) à la file d'attente en cochant la case *SSL*.

   Tout dépend, en fait, de la façon dont vous avez configuré votre compte POP3.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Appliquez, si besoin est, des paramètres supplémentaires à la file d'attente. Voir Configuration des files d'attente des tickets du Service Desk.

Ajout d'une file d'attente en dupliquant une file existante

Lorsque vous dupliquez ou clonez une file d'attente, toutes les données qu'elle contient sont copiées dans la nouvelle file d'attente. Cette technique a l'avantage d'être plus rapide que si vous ajoutiez une nouvelle file d'attente, créée de toutes pièces. Les Règles d'utilisation des tickets sont copiées dans la file d'attente dupliquée, mais sont désactivées par défaut.

1. Accédez à la liste *Files d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.
2. Cliquez sur le nom d'une file d'attente pour afficher la page *Détails de la file d'attente*.
3. Cliquez sur le bouton **Dupliquer** en bas de la page.

   La nouvelle file d'attente porte le même nom que la file d'attente à partir de laquelle elle a été dupliquée, mais se distingue par un numéro d'identification unique placé à la fin du nom. Par défaut, les Règles d'utilisation des tickets sont désactivées dans la nouvelle file d'attente.
4. Modifiez le nom et les paramètres de la file d'attente comme il convient.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Suppression d'une ou plusieurs files d'attente

Vous pouvez supprimer des files d'attente si nécessaire.

CAU **MISE EN GARDE: avant de supprimer une file d'attente, assurez-vous de bien vouloir supprimer toutes les données de cette file d'attente, y compris les tickets et les processus correspondants. Cette opération est irréversible.**

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.
   d. Cliquez sur le nom d'une file d'attente.
2. En bas de la page, cliquez sur **Supprimer**, puis sur **Oui** pour confirmer.

Affichage des tickets dans les files d'attente

Vous pouvez trier la page *Tickets* pour regrouper dans une même liste tous les tickets de vos différentes files d'attente. Si vous avez plusieurs files d'attente, vous pouvez choisir celle à afficher par défaut sur la page *Tickets*.

En présence de plusieurs files d'attente, vous pouvez choisir la file d'attente à afficher par défaut sur la page *Tickets*. La file d'attente par défaut peut être spécifiée :

- **Au niveau du système**. Ce paramètre est utilisé si aucun paramètre utilisateur n'est spécifié. Voir Définition de la file d'attente par défaut au niveau du système.
- **Au niveau de l'utilisateur**. Ce paramètre remplace les paramètres définis au niveau du système. Les utilisateurs et les administrateurs ayant l'autorisation de modifier les paramètres utilisateur peuvent spécifier la file d'attente par défaut au niveau de l'utilisateur. Voir Définition de la file d'attente par défaut au niveau de l'utilisateur.

Affichage des tickets de l'ensemble des files d'attente

En présence de plusieurs files d'attente, vous pouvez afficher les tickets de toutes les files dans une même liste.

1. Accédez à la liste *Tickets* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
2. Dans la liste déroulante *File d'attente* qui apparaît au-dessus du tableau, sélectionnez **Toutes les files d'attente**.
3. Dans la liste déroulante *Afficher par*, à droite de la liste déroulante *File d'attente*, sélectionnez le groupe de tickets à afficher.

Si vous disposez d'un nombre élevé de files d'attente, utilisez la zone de recherche pour trouver rapidement une file d'attente spécifique.

Définition de la file d'attente par défaut

En présence de plusieurs files d'attente, vous pouvez choisir la file d'attente à afficher par défaut sur la page *Tickets*.

La file d'attente par défaut peut être spécifiée :

- **Au niveau du système**. Ce paramètre est utilisé si aucun paramètre utilisateur n'est spécifié. Voir Définition de la file d'attente par défaut au niveau du système.
- **Au niveau de l'utilisateur**. Ce paramètre remplace les paramètres définis au niveau du système. Les utilisateurs et les administrateurs ayant l'autorisation de modifier les paramètres utilisateur peuvent spécifier la file d'attente par défaut au niveau de l'utilisateur. Voir Définition de la file d'attente par défaut au niveau de l'utilisateur.

Définition de la file d'attente par défaut au niveau du système

Les paramètres de la file d'attente par défaut au niveau du système déterminent la file d'attente de tickets qui s'affiche par défaut en l'absence de paramètres utilisateur.

1. Accédez à la page *Paramètres* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Dans le panneau *Configuration du Service Desk*, sous **Paramètres**, cliquez sur l'option **Personnaliser la terminologie du Service Desk**.

2. Sur la page *Paramètres du Service Desk*, sous *Paramètres*, cliquez sur le lien *Personnaliser la terminologie du Service Desk* et accédez à l'onglet *Préférence de file d'attente*

   ou

   dans la section **Paramètres**, cliquez sur l'option **Définir la file d'attente par défaut** pour accéder directement à l'onglet **Préférence de file d'attente**

Sélectionnez une option dans la liste déroulante *File d'attente par défaut de la liste de tickets* **:**

Option	Description
Aucune valeur par défaut	Cette option n'utilise pas de valeur par défaut lors de l'affichage des files d'attente. Lorsque cette option est sélectionnée, la première file d'attente qui a été ajoutée au système s'affiche par défaut dès que les utilisateurs cliquent sur **Service Desk** > **Tickets**. Ce paramètre est ignoré si un paramètre est spécifié au niveau de l'utilisateur.
Toutes les files d'attente	Cette option présente la vue *Toutes les files d'attente* par défaut. Si elle est sélectionnée, la vue *Toutes les files d'attente* s'affiche lorsque les utilisateurs cliquent sur **Service Desk** > **Tickets**. Ce paramètre est ignoré si un paramètre est spécifié au niveau de l'utilisateur.
<Nom de la file d'attente>	Affiche la file d'attente sélectionnée par défaut. Si cette option sélectionnée, la file d'attente spécifiée s'affiche lorsque les utilisateurs cliquent sur **Service Desk** > **Tickets**. Ce paramètre est ignoré si un paramètre est spécifié au niveau de l'utilisateur. Si aucune file d'attente ne figure dans cette liste, assurez-vous que vous avez l'autorisation de la consulter.

Tip: **CONSEIL:** ces paramètres peuvent être remplacés au niveau de l'utilisateur. Voir Définition de la file d'attente par défaut au niveau de l'utilisateur.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définition de la file d'attente par défaut au niveau de l'utilisateur

Les paramètres de la file d'attente au niveau de l'utilisateur déterminent la file d'attente de tickets qui s'affiche par défaut. Les paramètres de la file d'attente au niveau de l'utilisateur priment sur ceux qui sont définis au niveau du système. Les utilisateurs et les administrateurs ayant l'autorisation de modifier les paramètres utilisateur peuvent spécifier la file d'attente par défaut au niveau de l'utilisateur.

Si aucune file d'attente n'est spécifiée au niveau de l'utilisateur, la file d'attente par défaut du système est utilisée.

1. Accédez à la page *Détails sur l'utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance,

sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.

c. Cliquez sur le nom d'un utilisateur.

2. Dans la liste déroulante *File d'attente par défaut*, sélectionnez une option :

Option	Description
Aucune valeur par défaut	Cette option n'utilise pas de valeur par défaut lors de l'affichage des files d'attente. Lorsqu'elle est sélectionnée, la première file d'attente qui a été ajoutée au système s'affiche par défaut dès que l'utilisateur sélectionné clique sur **Service Desk** > **Tickets**.
Toutes les files d'attente	Cette option présente la vue *Toutes les files d'attente* par défaut. Lorsqu'elle est sélectionnée, la vue *Toutes les files d'attente* s'affiche lorsque l'utilisateur sélectionné clique sur **Service Desk** > **Tickets**.
<Nom de la file d'attente>	Affiche la file d'attente sélectionnée par défaut. Si cette option est sélectionnée, la file d'attente spécifiée s'affiche lorsque l'utilisateur sélectionné clique sur **Service Desk** > **Tickets**. Si aucune file d'attente ne figure dans cette liste, assurez-vous que vous avez l'autorisation de la consulter.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définition des champs par défaut de la liste de tickets de la vue Toutes les files d'attente

Vous pouvez spécifier les champs de ticket à afficher dans la vue *Toutes les files d'attente*.

Si vous disposez de plusieurs files d'attente, la vue *Toutes les files d'attente* offre un outil pratique pour consulter l'ensemble des tickets sur votre système.

Par exemple, chaque file d'attente peut utiliser des noms différents pour les champs de tickets. Une file d'attente peut ainsi utiliser le champ de ticket *Priorité* tandis qu'une autre file utilise le champ de ticket *Impact commercial*. Vous êtes libre de choisir le champ à afficher dans la vue *Toutes les files d'attente*.

Les champs sont affichés en fonction de ces paramètres :

- Noms des champs utilisés dans la file d'attente sélectionnée comme *File d'attente par défaut pour toutes les étiquettes de champs d'affichage Files d'attente*
- Champs spécifiés dans le paramètre *Personnaliser la mise en page de la liste pour tous les affichages Files d'attente*

1. Accédez à la page *Paramètres* du Service Desk :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Dans le panneau *Configuration du Service Desk*, dans la section **Disposition**, cliquez sur le lien *Personnaliser la liste des tickets « Toutes les files d'attente »*.

2. Dans la section *Préférences de file d'attente*, sélectionnez une file d'attente dans la liste déroulante *Mise en page de la liste des tickets pour toutes les files d'attente*.

Les noms des champs de cette file d'attente sont répertoriés sur la page *Tickets***.**

3. Modifiez les champs à l'aide des icônes suivantes :

+ : pour ajouter un champ.

: modifier le nom du champ ou la largeur de la colonne du champ.

REMARQUE: la largeur indique la proportion de la largeur de page disponible qui est attribuée à la colonne de champ. Si, par exemple, vous avez 10 colonnes et que chaque colonne correspond à une largeur de 10, la valeur totale de la colonne *Largeur* sera 100. Par conséquent, chaque colonne de champ aura une largeur de 10 pour cent de la largeur de page disponible. Si le total des nombres figurant dans la colonne *Largeur* est supérieur ou inférieur à 100, les nombres sont normalisés en pourcentages afin de déterminer la largeur. Ainsi, si vous avez trois colonnes et attribuez à chacune une largeur de 10, le total de tous les nombres figurant dans la colonne Largeur équivaut à 30. Toutefois, après conversion en pourcentage, la largeur de chaque colonne est d'environ 33,3 pour cent.

Tip: **CONSEIL:** les largeurs des colonnes de champs spécifiées dans *Affichage Toutes les files d'attente* remplacent les propriétés définies pour les files d'attente.

: faire glisser et modifier l'ordre d'affichage des champs.

: supprimer le champ.

4. Pour chaque champ que vous modifiez, cliquez sur **Enregistrer** à la fin de la ligne.

Les paramètres de la file d'attente par défaut sont enregistrés.

5. Pour afficher les nouveaux paramètres :
   a. Cliquez sur **Service Desk** > **Tickets** pour afficher la page.
   b. Dans la liste déroulante *File d'attente*, sélectionnez **Toutes les files d'attente**. Dans la liste déroulante *Afficher par*, sélectionnez **Tous les tickets**.

Les champs de la file sélectionnée apparaissent dans la liste dans l'ordre spécifié dans les paramètres de la file d'attente.

CAUTION: **MISE EN GARDE: lorsque le système affiche les tickets actifs ou tous les tickets dans l'affichage** *Toutes les files d'attente***, le menu** *Choisir une action* **et la liste déroulante** *Afficher par* **appliquent les paramètres par défaut. Les personnalisations présentes dans les files d'attente individuelles ne sont pas disponibles dans la vue** *Toutes les files d'attente***.**

Transférer des tickets d'une file d'attente à une autre

Si vous disposez de plusieurs files d'attente, vous pouvez déplacer les tickets d'une file d'attente à une autre.

Lorsque vous déplacez un ticket dans une autre file d'attente, les paramètres d'origine du ticket (comme l'état, l'impact, la priorité ou la catégorie) sont remplacés par les paramètres de la file d'attente dans laquelle il est déplacé. L'historique des modifications apportées aux tickets conserve les valeurs initiales.

L'exemple suivant décrit comment un champ personnalisé est traité lorsque les tickets passent d'une file d'attente à une autre :

1. Le champ *CUSTOM_1* du ticket en cours de transfert indique la cause du problème sous la forme **Erreur de pilote**.
2. Le champ *CUSTOM_1* dans la file d'attente cible indique des sites tels que **Tampa**, **Los Angeles** et **Denver**.

   La valeur CUSTOM_1, **Erreur de pilote**, est préservée dans le ticket en cours de transfert.
3. Si vous modifiez la valeur *CUSTOM_1* du ticket en cours de transfert vers **Tampa**, la valeur **Erreur de pilote** n'est plus disponible pour le ticket qui a été transféré.
1. Accédez à la page *Détails du ticket* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Cliquez sur le titre d'un ticket.
2. Sélectionnez **Choisir une action** > **Déplacer dans la file d'attente** > **Nom de la file d'attente**.

   Si vous disposez d'un nombre élevé de files d'attente, utilisez la zone de recherche pour trouver rapidement une file d'attente spécifique.
3. Cliquez sur **Oui** pour confirmer le déplacement du ticket.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le ticket dans la nouvelle file d'attente.

Modification groupée de tickets dans une file d'attente

La fonction de mise à jour groupée de tickets vous permet de modifier un ou plusieurs champs de plusieurs tickets en même temps. Les tickets doivent appartenir à la même file d'attente. Vous ne pouvez modifier les tickets en bloc que si vous êtes le propriétaire de la file d'attente.

L'exécution d'une modification en bloc sur un ensemble de tickets n'affecte pas les règles d'utilisation des tickets. Toutes les règles d'utilisation des tickets associées aux tickets que vous modifiez en bloc continuent de s'exécuter telles qu'elles sont configurées. Pour plus d'informations sur les règles d'utilisation des tickets, voir Application des Règles d'utilisation des tickets.

1. Accédez à la liste *Tickets* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

2. Dans la liste déroulante *File d'attente*, qui s'affiche au-dessus du tableau, sélectionnez une file d'attente contenant les tickets à modifier.
3. Sur la page de liste *Tickets*, sélectionnez les tickets que vous souhaitez modifier en bloc.
4. Sélectionnez **Choisir une action** > **Mise à jour en bloc de tickets**.
5. Dans la boîte de dialogue *Mise à jour en bloc de tickets* qui s'affiche, dans la colonne *Nom du champ*, sélectionnez un champ dont vous souhaitez mettre à jour la valeur. Ensuite, dans la colonne *Valeur du champ*, définissez la valeur que vous souhaitez attribuer au champ sélectionné.

   # Pour ajouter un champ à cette modification en bloc, cliquez sur **Ajouter un champ à mettre à jour** et spécifiez le nom et la valeur du champ.

   # Pour supprimer un champ de la liste, dans la colonne *Action*, cliquez sur *Supprimer l'élément*.

   # Pour supprimer les notifications par e-mail aux utilisateurs concernés pour cette modification, sélectionnez **Supprimer les notifications**.

   # Lorsque vous modifiez le champ *Liste CC*, toutes les adresses e-mail que vous ajoutez sont ajoutées à la liste CC existante. Pour remplacer les éléments de la liste CC par les valeurs que vous fournissez ici, assurez-vous que la case **Ajouter à la liste CC existante** est décochée.

   # Les modifications en bloc du champ *Commentaire* ne remplacent pas les commentaires existants. Elles ajoutent un nouveau commentaire aux commentaires existants.

   # Si vous ne fournissez pas la valeur d'un champ obligatoire, une erreur s'affiche.

   # La mise à jour en bloc ne vous permet pas de modifier le statut du ticket. Vous pouvez modifier ce champ en bloc à l'aide des commandes du menu **Choisir une action**.

   # Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**.

À propos des téléchargements de l'utilisateur et des articles de la Base de connaissances

Vous pouvez distribuer aux utilisateurs des logiciels, des scripts et autres fichiers téléchargeables via la **Console utilisateur**. Vous pouvez également leur proposer de consulter des articles de la Base de connaissances dans la **Console utilisateur**.

Pour que vos utilisateurs puissent accéder à la **Console utilisateur**, vous devez créer des comptes utilisateurs sur l'appliance ou activer l'authentification LDAP. Voir À propos des comptes d'utilisateur et de l'authentification utilisateur.

Gestion des téléchargements de l'utilisateur

Vous pouvez créer, étiqueter et supprimer des *Téléchargements de l'utilisateur* à l'aide de la **Console d'administration**.

Pour que des éléments soient disponibles dans la **Console utilisateur**, vous devez d'abord les télécharger dans la section *Téléchargements de l'utilisateur* de la **Console d'administration**. Voir Ajouter des téléchargements de l'utilisateur.

Pour exécuter des programmes d'installation et des scripts, les utilisateurs doivent disposer du logiciel de l'agent KACE sur leurs périphériques. Voir À propos de la gestion des périphériques.

Pour limiter l'accès des utilisateurs aux éléments téléchargeables, sélectionnez les étiquettes de périphériques auxquelles s'appliquent les éléments, ou appliquez des étiquettes aux éléments-mêmes. Voir Appliquer des étiquettes aux téléchargements de l'utilisateur.

Ajouter des téléchargements de l'utilisateur

Vous pouvez ajouter des logiciels, des scripts et autres fichiers téléchargeables à la **Console utilisateur** à l'aide de la **Console d'administration**.

Tous les éléments que vous souhaitez ajouter à la **Console utilisateur** doivent déjà exister dans les sections *Inventaire* ou *Script* de l'appliance. Vous ne pouvez créer des logiciels ou des scripts à l'aide de la **Console d'administration**.

Tip: **CONSEIL:** la distribution de logiciels n'est disponible que pour les éléments de la page *Logiciels* et pour les périphériques gérés par l'agent uniquement. Elle n'est pas disponible pour les éléments de la page *Catalogue de logiciels* ni les périphériques sans agent.

1. Accédez à la page *Détails des téléchargements de l'utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Téléchargements de l'utilisateur**.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Cochez la case **Activé** pour rendre l'élément visible sur la Console utilisateur ; décochez-la pour masquer l'élément.
3. Dans la section *Configuration*, sélectionnez un *Type* :

Option	Description
Télécharger	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Logiciel catalogué** : choisissez cette option pour sélectionner un élément à partir du catalogue de logiciels qui comprend un ou plusieurs fichiers associés. Sélectionnez d'abord l'application, puis le fichier que souhaitez être disponible pour le téléchargement. Une application dans le catalogue de logiciels peut inclure plusieurs fichiers, comme des programmes d'installation pour différentes versions et plateformes d'application. **Tip:** **CONSEIL:** Lorsque vous ajoutez un élément de logiciel catalogué aux téléchargements de l'utilisateur, les pages *Téléchargements utilisateur* (**Console d'administration**) et *Téléchargements* (**Console utilisateur**) affichent des informations supplémentaires en relation avec cette application dans les colonnes *Catégorie*, *Type de licence*, *Plate-forme*, *Fin de vue*, *Disponibilité générale*, et *MSRP ($)*. Pour plus d'informations sur le logiciel catalogué, voir À propos du catalogue de logiciels et Afficher les détails des applications du catalogue de logiciels. • **Logiciel** : permet de créer un élément qui télécharge de la documentation, des fichiers

Option	Description
	ou tout autre logiciel qui ne s'installe pas automatiquement.
Installer	Permet de créer un élément qui exécute un programme logiciel sur le périphérique de l'utilisateur. L'agent doit être installé sur le périphérique pour pouvoir exécuter les installations. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Utiliser l'installation infogérée existante** : choisissez cette option pour sélectionner une installation infogérée (MI) existante. Chaque MI inclut un titre et une version d'application spécifiques à installer ou à désinstaller, y compris les commandes d'installation, les fichiers d'installation et les périphériques cibles (identifiés par le biais d'une étiquette). Pour plus d'informations, voir Utilisation des installations infogérées. • **Installation par défaut** : choisissez parmi les programmes disponibles dans **Inventaire** > **Logiciels**. Pour plus d'informations, voir À propos de la page Logiciels.
Script	Permet de créer un élément exécutant un script sur le périphérique de l'utilisateur. Choisissez parmi les scripts disponibles dans **Script** > **Scripts**. Le logiciel de l'agent doit être installé sur le périphérique pour pouvoir exécuter des scripts.

4. Si vous avez sélectionné le type de package **Installer** à l'étape précédente, entrez les paramètres requis pour exécuter l'installation, y compris les commutateurs ou paramètres d'installation nécessaires.
5. Spécifiez les informations à inclure :

Champ	Description
Clé de produit	Permet d'envoyer la clé de produit aux utilisateurs lorsqu'ils téléchargent l'application. Pour examiner les informations de licence *Détails de l'actif*, cliquez sur **Actifs**.
Coût unitaire	(Facultatif) Coût par unité.
Instructions d'installation	Instructions, avis juridiques ou toute autre information à télécharger dans la **Console utilisateur** avec l'application.
Description	Toute information supplémentaire que vous souhaitez fournir.
Licence du fournisseur	(Facultatif) Tout texte de licence propre au fournisseur.

Champ	Description
Stratégie d'entreprise pour la gestion des licences	(Facultatif) Tout texte de licence propre à l'entreprise.
Envoyer la clé de produit par e-mail à l'utilisateur final	Permet d'envoyer la clé de produit aux utilisateurs lorsqu'ils téléchargent l'application. Pour examiner les informations de licence *Détails de l'actif*, cliquez sur **Actifs**.
Notifier le responsable	Invite les utilisateurs à saisir l'adresse e-mail de leur responsable avant de les autoriser à télécharger ou installer les applications.
Pièce jointe	(Facultatif) Fichier à inclure en tant que documentation. La taille du fichier s'affiche après l'enregistrement de l'élément.

6. Spécifiez les restrictions de distribution dans la section *Contrôle d'accès* :

Champ	Description
Attribuer aux étiquettes utilisateur	(Facultatif) Cliquez sur **Gérer les étiquettes associées** et sélectionnez une étiquette et restreindre le déploiement des applications aux utilisateurs inclus dans l'étiquette.
Limiter les étiquettes utilisateurs aux périphériques attribués	(Facultatif) Limite l'accès à ce package Téléchargement de l'utilisateur uniquement aux utilisateurs et appareils associés à l'étiquette sélectionnée.
Approbation requise	(Facultatif) Cochez cette case si vous voulez que l'utilisateur final obtienne une ou plusieurs approbations pour télécharger le logiciel, et configurez les champs suivants : • **Modèle de processus d'approbation** : sélectionnez le modèle de processus contenant le processus d'approbation souhaité. Le modèle de processus doit être basé sur le type de processus *Demande de logiciel : Approbation requise* qui s'applique aux demandes de téléchargement de logiciels. • **Fréquence d'approbation** : indiquez à quelle fréquence vous souhaitez que l'utilisateur demande l'autorisation de télécharger le logiciel sélectionné : *Approbation unique* ou *Approbation à chaque téléchargement*.

Champ	Description
	REMARQUE: lorsqu'un utilisateur tente de télécharger un élément qui nécessite une approbation, le système crée automatiquement un ticket en utilisant le modèle de processus configuré. Les approbateurs sont informés automatiquement. Lors de l'approbation, l'utilisateur reçoit une notification et peut procéder au téléchargement de l'élément sélectionné.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Appliquer des étiquettes aux téléchargements de l'utilisateur

Vous pouvez utiliser des étiquettes pour regrouper les téléchargements de l'utilisateur. Cela vous permet de gérer et de distribuer plusieurs éléments en même temps, et de restreindre l'accès à certains éléments.

1. Accédez à la liste *Téléchargements de l'utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Téléchargements de l'utilisateur**.
2. Cochez la case située en regard d'un ou de plusieurs éléments.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Appliquer des étiquettes**.
4. Faites glisser une étiquette vers le champ *Appliquer ces étiquettes*, puis cliquez sur **Appliquer les étiquettes**.

L'étiquette se trouve à côté de l'élément entre parenthèses.

Supprimer des étiquettes des téléchargements de l'utilisateur

Vous pouvez supprimer des étiquettes des téléchargements de l'utilisateur selon vos besoins.

1. Accédez à la liste *Téléchargements de l'utilisateur* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Téléchargements de l'utilisateur**.
2. Cochez la case en regard d'un élément.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer des étiquettes**.
4. Cliquez sur le bouton **Supprimer** situé en regard de l'étiquette à supprimer : .
5. Cliquez sur **Supprimer des étiquettes**.

L'étiquette est supprimée de l'élément.

Supprimer des téléchargements de l'utilisateur

Vous pouvez supprimer des téléchargements de l'utilisateur selon vos besoins.

1. Accédez à la liste *Téléchargements de l'utilisateur* :
    a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
    b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Téléchargements de l'utilisateur**.
2. Cochez la case située en regard d'un ou de plusieurs éléments.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Gestion des articles de la Base de connaissances

Vous pouvez ajouter, modifier, dupliquer et supprimer des articles dans la base de connaissances à l'aide de la **Console d'administration**.

Les utilisateurs peuvent rechercher des articles par mot clé et les classer selon l'ID, le titre, la catégorie, la plate-forme ou l'importance de l'article dans la **Console utilisateur**. Les utilisateurs ont la possibilité également de donner une note aux articles de la Base de connaissances selon leur utilité.

Pour insérer le texte d'un article de la Base de connaissances dans les tickets du Service Desk, cliquez sur le lien **Rechercher les articles connexes** figurant sur les pages des tickets.

Ajout, modification ou duplication d'articles de la base de connaissances

Vous pouvez ajouter, modifier et dupliquer des articles dans la base de connaissances. Les utilisateurs peuvent consulter ces articles dans la **Console utilisateur**.

1. Accédez à la page *Détails de l'article* :
    a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
    b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Base de connaissances**.
    c. Pour afficher la page *Détails de l'article*, effectuez l'une des opérations suivantes :
    # Cliquez sur le nom d'un article.
    # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Indiquez les informations suivantes :

Champ	Description
Titre	Description du problème traité dans l'article de la Base de connaissances. Attribuez un titre descriptif

Champ	Description
	et utilisez des termes courants pour simplifier la recherche des informations.
Catégorie	Description générale du type de problème, par exemple « impression » ou « accès réseau ».
Plate-forme	Systèmes d'exploitation auxquels l'article de la Base de connaissances s'applique.
Importance	Valeur de l'article de la Base de connaissances. Exemple : « référence » ou « faible », « critique » ou « élevée ».
Restreindre aux étiquettes	Pour réserver l'accès de l'article à certaines catégories d'utilisateurs, sélectionnez les étiquettes utilisateur concernées dans la liste. Si ce champ est vide, tous les utilisateurs ayant accès à la **Console utilisateur** seront en mesure de lire l'article de la base de connaissances.

Texte	Contenu de l'article de la Base de connaissances.
	Ce champ comprend une gamme complète d'options d'édition de texte pour la mise en forme de votre contenu, telles que des boutons pour le texte en gras, les hyperliens, les listes, la couleur du texte, l'intégration d'images et de vidéos.
	Exemple :
	• Pour appliquer un texte en gras à une chaîne de texte, sélectionnez-le dans l'éditeur et cliquez sur B.
	• Vous pouvez ajouter des images à des articles de la base de connaissances en utilisant trois méthodes différentes. Pour ce faire, cliquez sur puis, dans le panneau d'image qui s'affiche, effectuez l'une des opérations suivantes :
	  # Pour accéder à un fichier de votre ordinateur et le télécharger dans l'article, cliquez sur . Toutes les images ajoutées de cette façon seront automatiquement enregistrées en tant que pièces jointes de l'article de la base de connaissances.
	  # Pour lier un fichier qui est hébergé dans un autre emplacement ou qui fait partie d'un

Champ	Description
	autre article de la base de connaissances, cliquez sur . # Pour lier un fichier qui est déjà attaché à l'article de la base de connaissances, cliquez sur . • Pour ajouter des liens externes, ou des liens vers d'autres articles de la base de connaissances, cliquez sur . • Pour joindre un fichier, cliquez sur . Tous les fichiers téléchargés à l'aide de cette option sont enregistrés en tant que pièces jointes de cet article de la base de connaissances. • Pour intégrer une vidéo hébergée de façon externe, cliquez sur . • Lorsque vous supprimez un fichier image du contenu de l'article, mais que vous ne supprimez pas les fichiers joints, vous pouvez les ajouter au contenu de l'article. Pour ce faire, cliquez sur puis, dans le panneau d'image qui s'affiche, cliquez sur . • Pour supprimer une pièce jointe, cliquez sur .

3. **Facultatif** : dans la section *Pièces jointes*, cliquez sur **Ajouter**, puis cliquez sur **Parcourir** ou **Sélectionner un fichier** pour ajouter une pièce jointe.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Tip: **CONSEIL:** pour créer un article dans la Base de connaissances grâce aux commentaires d'un ticket, cliquez sur **Créer un article dans la BC** sur la page *Détails du ticket*.

L'appliance attribue un ID à l'article de la base de connaissances et l'affiche sur la page *Base de connaissances*. **Pour savoir comment l'article de la base de connaissances est présenté aux utilisateurs dans la Console utilisateur, cliquez sur le titre de l'article sur la page** *Base de connaissances*, **puis cliquez sur l'URL de l'utilisateur sur la page** *Détails de l'article*.

5. **Facultatif** : cliquez sur **Dupliquer**.

Suppression d'articles de la Base de connaissances

Vous pouvez supprimer des articles dans la base de connaissances afin de les supprimer définitivement de l'appliance.

1. Accédez à la liste *Articles de la base de connaissances* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Base de connaissances**.
2. Cochez la case située en regard d'un ou de plusieurs articles.
3. Sélectionnez **Choisir une action** > **Supprimer**, puis cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Affichage des évaluations des utilisateurs et du nombre de vues pour les articles de la Base de connaissances

Vous pouvez afficher les évaluations des utilisateurs concernant les articles de la base de connaissances, ainsi que le nombre de fois qu'ils ont été consultés.

1. Accédez à la page *Détails sur l'article* de la Base de connaissances :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Base de connaissances**.
   c. Cliquez sur le nom d'un article.

   L'évaluation des utilisateurs et le nombre de vues de l'article s'affichent en bas de la page.
2. Survolez les étoiles pour afficher les définitions du système d'évaluation à cinq étoiles.

   Sur une échelle de 1 à 5, 1 étoile correspond à la note la plus faible et 5 étoiles à la note la plus élevée.

   REMARQUE: les utilisateurs peuvent, s'ils le souhaitent, changer leurs notes. Toutefois, la base de données stocke uniquement la dernière note attribuée par l'utilisateur à chaque article.

Personnalisation des paramètres des tickets du Service Desk

Vous pouvez personnaliser les paramètres des tickets du Service Desk pour répondre aux besoins des utilisateurs et de votre environnement. En présence de plusieurs files d'attente, il est possible de personnaliser les paramètres de ticket pour chacune d'elles.

À propos de la personnalisation des paramètres relatifs aux tickets du Service Desk

Vous pouvez personnaliser les valeurs des tickets, ajouter des champs personnalisés, créer des catégories et des sous-catégories de tickets pour répondre à vos besoins spécifiques.

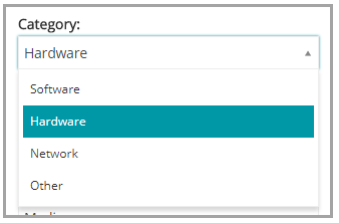
Les valeurs par défaut des tickets sont la catégorie, l'état, la priorité et l'impact.

- Les caractéristiques des tickets sont les suivantes :
  - # Nom du champ
  - # Numéro de champ figurant sur le ticket
  - # Indicateur signalant si le champ est obligatoire ou facultatif
  - # Personnes autorisées à modifier le champ
- Les définitions de champs personnalisés sont les suivantes :
  - # Type de champ (case à cocher, date, horodatage, lien, sélection multiple, remarques, nombre, sélection unique, texte ou utilisateur)
  - # Valeurs acceptables pour le champ
  - # Valeur par défaut du champ

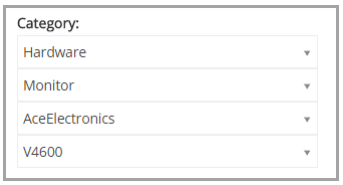
Création de catégories et sous-catégories de tickets

Vous pouvez créer des catégories et des sous-catégories de tickets en fonction de vos besoins. Les catégories et les sous-catégories sont liées à une file d'attente spécifique et sont ouvertes à tous les tickets, nouveaux et existants, dans la file d'attente sélectionnée à leur création.

Vous pouvez ajouter autant de catégories de ticket que nécessaire et y ajouter, si vous le souhaitez, une ou plusieurs sous-catégories. Par exemple, dans la catégorie de tickets *Matériel*, il peut être judicieux de créer une sous-catégorie, telle que *Moniteur*. Ces catégories apparaîtront comme suit sur la page *Détails du ticket* :



Sous la sous-catégorie *Écran*, vous pouvez vouloir ajouter des sous-catégories supplémentaires, telles que des informations sur le modèle :



La plupart des clients utilisent une structure à deux niveaux concernant les catégories et les sous-catégories. Ils créent des catégories générales, et des sous-catégories pour les utilisateurs, telles que :

- Matériel – Moniteur

Ensuite, ils créent des sous-catégories supplémentaires contenant des informations sur le modèle destinées au personnel du Service Desk telles que :

- Matériel – Moniteur – AceElectronics – V4500
- Matériel – Moniteur – AceElectronics – V4600

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.

d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Cliquez sur le nom d'une file d'attente.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

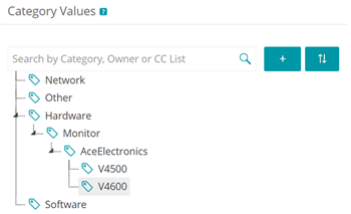
2. Dans la section *Files d'attente*, cliquez sur **Personnaliser ces valeurs** pour afficher la page *Personnalisation de la file d'attente*.

   Sur la page *Personnalisation de file d'attente*, **dans l'onglet** *Valeurs de catégorie*, **l'onglet** *Arborescence* **s'ouvre par défaut, vous permettant de créer et de gérer des catégories et sous-catégories de tickets. Vous pouvez consulter les catégories et sous-catégories existantes sous forme de liste dans l'onglet** *Liste*, **le cas échéant.**

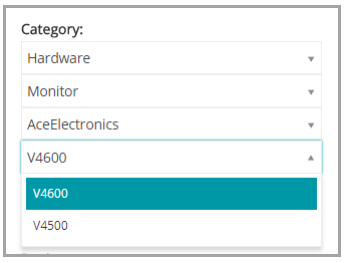
3. Créez et modifiez les nœuds de catégorie et de sous-catégorie de ticket à l'aide du widget d'arborescence, selon les besoins.

   - **Pour ajouter une nouvelle catégorie racine, cliquez sur +, puis spécifiez le nom de la catégorie.**
   - **Pour ajouter une nouvelle sous-catégorie, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nœud de catégorie parent et, dans le menu qui s'affiche, choisissez Créer.**

     Sur la page *Personnalisation de la file d'attente*, les catégories et sous-catégories s'affichent comme suit :

     Sur la page *Détails du ticket*, les catégories et sous-catégories s'affichent comme suit :

   - **Pour renommer une catégorie, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nœud de catégorie, choisissez Renommer dans le menu, puis saisissez le nouveau nom.**
   - **Pour supprimer une catégorie, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nœud de catégorie, choisissez Supprimer dans le menu, puis, dans la boîte de dialogue** *Confirmer* **qui s'affiche, cliquez sur Oui.**
   - **Pour trier toutes les sous-catégories d'une catégorie, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nœud de catégorie et, dans le menu, choisissez Trier > Croissant ou Trier > Décroissant, selon le cas.**
   - **Pour trier toutes les catégories et leurs sous-catégories par ordre croissant, cliquez sur ⇅, puis, dans la boîte de dialogue** *Confirmer* **qui s'affiche, cliquez sur Oui.**

> **REMARQUE:** la suppression d’une catégorie ne supprime pas ses sous-catégories de l’arborescence.

- **Pour rechercher une catégorie spécifique, commencez à saisir le nom de la catégorie dans la zone de recherche. Les résultats correspondants s’affichent en surbrillance dans le widget d’arborescence au fur et à mesure de la saisie.**
- **Pour déplacer une catégorie, faites glisser le nœud de catégorie vers l’emplacement souhaité dans l’arborescence.**

4. Pour modifier une catégorie, sélectionnez-la dans l’arborescence et fournissez les informations suivantes dans la zone de droite. Lorsque vous avez terminé d’apporter des modifications à la catégorie, cliquez sur **Ajouter**.

Champ	Description
Propriétaire par défaut	L'utilisateur est automatiquement configuré comme propriétaire de la catégorie ou de la sous-catégorie du ticket lors de sa création. Si vous sélectionnez une autre catégorie avec un propriétaire par défaut différent pour un ticket existant, le propriétaire du ticket ne change pas automatiquement. Le propriétaire du ticket doit être modifié manuellement.
Liste CC	Désactivez cette case pour empêcher l'affichage de la liste CC sur les tickets. Étant donné que **PropriétairesTicketsPardéfaut** est le propriétaire par défaut, tous les propriétaires de tickets potentiels reçoivent un courrier électronique à chaque création d'un ticket.
Définissable par l'utilisateur	Autorise les utilisateurs à modifier la catégorie correspondante. Désactivez cette case pour réserver l'action au personnel du Service Desk uniquement. Les utilisateurs voient ces catégories même s'ils ne peuvent pas les modifier.

5. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page ou continuez à modifier les valeurs des tickets.

Les nouvelles catégories et sous-catégories s'affichent sur la page *Détails du ticket* et sont ouvertes à tous les tickets, nouveaux et existants.

Personnalisation des valeurs des tickets

Vous pouvez personnaliser les valeurs disponibles pour l'état, la priorité et l'impact des tickets.

Personnaliser les valeurs d'état des tickets

Vous pouvez personnaliser les valeurs qui définissent l'état du ticket (ouvert ou fermé).

> **IMPORTANT: les valeurs d'état sont souvent utilisées dans les règles d'utilisation des tickets. Assurez-vous de revoir vos règles d'utilisation des tickets et de comprendre l'utilisation des valeurs d'état dans ces règles avant de modifier les valeurs d'état. Voir À propos des règles d'utilisation des tickets.**

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d’administration de l’appliance à l’adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance,

sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.

d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Cliquez sur le nom d'une file d'attente.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Dans la section *Files d'attente*, cliquez sur **Personnaliser ces valeurs** pour afficher la page *Personnalisation de la file d'attente*.
3. Dans l'onglet *Valeurs d'état*, cliquez sur le bouton **Modifier** situé à côté d'une valeur afin de la modifier : ( ) ou cliquez sur le bouton **Ajouter** en haut de la liste pour ajouter une valeur (+).
4. Modifiez les champs *Valeurs d'état* :

Champ	Description
Nom	Nom de la valeur d'état.
État	État attribué à la valeur d'état. • Ouvert : le ticket est actif. Seul ce statut peut faire l'objet d'une remontée. Voir Utilisation du processus de remontée de tickets. • Fermé : le ticket a été résolu. • Bloqué : la date d'échéance du ticket est dépassée, mais il n'a pas fait l'objet d'une remontée.

5. Cliquez sur **Enregistrer** dans la ligne.

   Pour mettre à jour les catégories, utilisez les icônes à droite de chaque ligne :

   # : pour modifier l'ordre de tri des colonnes.

   # +: pour ajouter un champ.

   # : pour modifier les valeurs.

   # : pour modifier l'ordre des valeurs.

   # : pour supprimer les valeurs.

   REMARQUE: il est impossible de supprimer une valeur en cours d'utilisation ou correspondant à la valeur par défaut du ticket. Pour supprimer une valeur en cours d'utilisation, ajoutez une valeur, puis remplacez l'ancienne valeur par la nouvelle dans le ticket. Lorsque l'ancienne valeur n'est plus en cours d'utilisation, le bouton **Supprimer** apparaît en regard de la valeur : .

6. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page ou continuez à modifier les valeurs des tickets.

Personnaliser les valeurs de priorité des tickets

Vous pouvez personnaliser les valeurs qui indiquent la priorité des tickets en fonction de vos besoins.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :

   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation*

dans l'en-tête d'administrateur est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.

d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Cliquez sur le nom d'une file d'attente.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Dans la section *Files d'attente*, cliquez sur **Personnaliser ces valeurs** pour afficher la page *Personnalisation de la file d'attente*.
3. Dans l'onglet *Valeurs de priorité*, cliquez sur le bouton **Modifier** situé à côté d'une valeur afin de la modifier : ( ) ou cliquez sur le bouton **Ajouter** en haut de la liste pour ajouter une nouvelle valeur ( ).
4. Modifiez les champs *Valeurs de priorité* :

Champ	Description
Nom	Entrez le nom du champ personnalisé.
Couleur	(Facultatif) Sélectionnez la couleur à utiliser pour cet état sur les pages des listes de tickets.

5. Cliquez sur **Enregistrer** dans la ligne.
6. Utilisez les icônes à droite de chaque ligne pour modifier les valeurs supplémentaires :

: pour modifier l'ordre de tri des colonnes.

: pour ajouter un champ.

: pour modifier les valeurs.

: pour modifier l'ordre des valeurs.

: pour supprimer les valeurs.

REMARQUE: il est impossible de supprimer une valeur en cours d'utilisation ou correspondant à la valeur par défaut du ticket. Pour supprimer une valeur en cours d'utilisation, ajoutez une valeur, puis remplacez l'ancienne valeur par la nouvelle dans le ticket. Lorsque l'ancienne valeur n'est plus en cours d'utilisation, le bouton **Supprimer** apparaît en regard de la valeur : .

7. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page pour enregistrer les modifications et revenir sur la page *Liste de la file d'attente*.

Personnaliser les valeurs d'impact des tickets

Vous pouvez personnaliser les valeurs qui indiquent l'impact des tickets.

REMARQUE: seuls les propriétaires de tickets peuvent classer les tickets à l'aide des champs *Catégorie* et *Valeurs de priorité*. Les émetteurs de tickets peuvent réaliser ce type d'évaluation dans le champ *Impacts* des tickets.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance,

sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.

d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Cliquez sur le nom d'une file d'attente.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Dans la section *Files d'attente*, cliquez sur **Personnaliser ces valeurs** pour afficher la page *Personnalisation de la file d'attente*.
3. Dans l'onglet *Valeurs d'impact*, cliquez sur le bouton **Modifier** situé à côté d'une valeur afin de la modifier : ( ) ou cliquez sur le bouton **Ajouter** en haut de la liste pour ajouter une valeur (+).
4. Modifiez le champ *Nom* si nécessaire.
5. Cliquez sur **Enregistrer** dans la ligne.

   Les icônes sur la droite de chaque ligne permettent de mettre à jour la catégorie.

   # : pour modifier l'ordre de tri des colonnes.

   # +: pour ajouter un champ.

   # : pour modifier les valeurs.

   # : pour modifier l'ordre des valeurs.

   # : pour supprimer les valeurs.

   REMARQUE: il est impossible de supprimer une valeur en cours d'utilisation ou correspondant à la valeur par défaut du ticket. Pour supprimer une valeur en cours d'utilisation, ajoutez une valeur, puis remplacez l'ancienne valeur par la nouvelle dans le ticket. Lorsque l'ancienne valeur n'est plus en cours d'utilisation, le bouton **Supprimer** apparaît en regard de la valeur : .

6. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page ou continuez à modifier les valeurs des tickets.

Personnalisation de la mise en page de ticket

Vous êtes libre de personnaliser la manière dont les tickets s'affichent sur la page *Tickets* pour chaque file d'attente.

Les options de personnalisation vous offrent les possibilités suivantes :

- Modifier l'ordre de la plupart des champs par défaut ou les masquer.
- Ajouter un ou plusieurs champs personnalisés ; vous pouvez définir autant de champs qu'il est possible de créer de colonnes dans une table. Spécifiez des valeurs statiques pour ces champs ou extrayez les valeurs d'une base de données de façon dynamique, à l'aide d'une requête de base de données.
- Personnaliser les vues des tickets ainsi que l'accès en lecture/écriture pour les utilisateurs, les propriétaires de tickets et les administrateurs. Pour chacun de ces rôles, vous pouvez ainsi masquer les différents champs de ticket, les afficher, les afficher en lecture seule ou même autoriser les rôles à les modifier.
- Afficher l'aperçu de la page du ticket personnalisé, pour vous assurer que la disposition qui en résulte répond à vos besoins.
- Configurer des relations parent-enfant entre des tickets et empêcher toute fermeture du parent tant que tous les tickets enfants n'ont pas été fermés, ou au contraire autoriser un ticket parent à fermer tous ses tickets enfants. Voir Utilisation des relations parent-enfant entre tickets.
- Empêcher l'ouverture et la fermeture d'un ticket sans l'approbation requise. Vous pouvez également faire en sorte que l'approbation soit exigée uniquement à la fermeture du ticket. Voir Utilisation de l'approbation des tickets.

Tip: **CONSEIL:** n'oubliez pas que les modifications réalisées dans cette page se propagent automatiquement à tous les tickets existants de la file d'attente.

Personnalisation des champs Tickets de mise en page et Tickets connexes

Vous pouvez personnaliser la manière dont les *Champs tickets de mise en page*, *Champs tickets connexes* s'affichent sur la page *Détails du ticket*.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.
   d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'une file d'attente.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Dans la section Files d'attente, cliquez sur **Personnaliser ces valeurs** pour afficher la page *Personnalisation de la file d'attente*. Accédez ensuite aux *Informations relatives au ticket* et à la *Disposition du ticket par défaut* :

Section	Description
Champs Tickets de mise en page	Cette section comprend les champs *Enquête*, *Titre* et *Résumé*, les sections *Émetteur*, *Actifs* et *Périphérique* ainsi que tous les autres champs qui ne s'affichent pas dans la section *Tickets connexes*. Elle comprend également tous les champs personnalisés. Les champs peuvent être déplacés librement dans cette section. Ils apparaîtront ensuite sur la page *Ticket* dans l'ordre défini. Tous les

Section	Description
	champs de cette section sont regroupés par deux sur chaque ligne, excepté le champ *Résolution* qui s'étend sur une ligne entière. **REMARQUE:** si le champ *Résumé* est masqué, le champ *Commentaire* est affiché sur la page *Nouveau ticket*. Le texte saisi dans le champ *Résumé* est stocké comme premier commentaire, et le premier commentaire est stocké comme Résumé afin de maintenir la compatibilité descendante.
Onglet Informations relatives aux tickets	Cette section comprend des champs qui capturent des informations sur les tickets connexes. Vous pouvez masquer ces champs, mais vous ne pouvez modifier leur position. • *PARENT_INFO* : tickets présentant une relation de parenté avec le ticket sélectionné. • *SEE_ALSO* : tickets similaires au ticket sélectionné ou qui fournit des informations supplémentaires sur le ticket sélectionné. • *REFERERS* : utilisateurs qui ont référencé le ticket.

3. Cliquez sur le bouton **Modifier** situé en regard du champ à personnaliser .
4. Dans les champs *Étiquette* et *Obligatoire(s)*, choisissez les options à utiliser :

Section	Description
Étiquette	Nom que vous souhaitez afficher en regard du champ sur la page *Détails du ticket*.
Obligatoire	Indicateur signalant si le champ est obligatoire ou facultatif. • **Facultatif(s)** : le champ n'est jamais obligatoire. Il peut être vide. • **Toujours obligatoire(s)** : le champ ne peut pas être vide. Il doit être complété avant l'enregistrement des tickets. • **Obligatoire(s) à la fermeture** : la fermeture des tickets est impossible tant que le champ n'est pas complété.

5. Sélectionnez le paramètre d'autorisation à utiliser dans le champ *Autorisations*.

Paramètre d'autorisation	Peuvent être affichés par	Peuvent être modifiés par	Peuvent être créés par
Masqué(s)	Personne	Personne	Personne
Lecture seule	Utilisateurs, propriétaires de tickets, administrateurs*	Personne	Personne

Paramètre d'autorisation	Peuvent être affichés par	Peuvent être modifiés par	Peuvent être créés par
Propriétaires uniquement - Masqué(s) des utilisateurs	Propriétaires de tickets, administrateurs*	Propriétaires de tickets, administrateurs*	Propriétaires de tickets, administrateurs*
Propriétaires uniquement - Visible(s) aux utilisateurs	Utilisateurs, propriétaires de tickets, administrateurs*	Propriétaires de tickets, administrateurs*	Propriétaires de tickets, administrateurs*
Création par l'utilisateur	Utilisateurs, propriétaires de tickets, administrateurs*	Propriétaires de tickets, administrateurs*	Utilisateurs, propriétaires de tickets, administrateurs*
Modification par l'utilisateur	Utilisateurs, propriétaires de tickets, administrateurs*	Utilisateurs, propriétaires de tickets, administrateurs*	Utilisateurs, propriétaires de tickets, administrateurs*

* Indique le paramètre par défaut. Vous pouvez supprimer ce paramètre par défaut en désactivant la case suivante sur la page *Détails de la file d'attente* : *Autoriser les utilisateurs ayant un rôle d'administrateur à lire et à modifier les tickets dans cette file d'attente (console d'administration seulement)*.

6. **Facultatif** : utilisez les commandes suivantes pour modifier la mise en page des champs :
   - **: pour modifier l'ordre de tri des colonnes.**
   - **: pour modifier l'ordre des valeurs.**
7. Cliquez sur **Enregistrer** dans la ligne.
8. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page pour appliquer vos modifications.

Configuration des options du champ Commentaire

Le champ Option du commentaire vous permet de configurer l'aspect du champ Commentaire et de la section Pièces jointes sur la page *Nouveau ticket*.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.

d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Cliquez sur le nom d'une file d'attente.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Dans la section Files d'attente, cliquez sur **Personnaliser ces valeurs** pour afficher la page *Personnalisation de la file d'attente*.
3. Dans l'onglet *Options du champ Commentaire*, cochez ou décochez ces cases selon les besoins.
   - **Afficher le champ Commentaires sur le formulaire de saisie de ticket. Cochez cette case si vous souhaitez que le champ Commentaire s'affiche sur le formulaire de saisie de ticket.**
   - **Afficher la section Pièces jointes sur le formulaire de saisie de ticket. Cochez cette case si vous souhaitez que la section Pièces jointes s'affiche sur le formulaire de saisie de ticket.**

   Lorsque ces options sont activées, le champ Commentaire et la section Pièces jointes s'affichent sur la page *Nouveau ticket* **lors de la création de nouveaux tickets. Ils ne s'affichent pas sur la page** *Détails du ticket* **lors de la modification d'un ticket existant.**
4. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page pour appliquer vos modifications.

Définition des champs de ticket personnalisés

Vous pouvez ajouter des champs personnalisés à vos tickets du Service Desk ; vous pouvez définir autant de champs qu'il est possible de créer de colonnes dans une table.

La création d'un champ personnalisé s'effectue dans deux zones de la page *Personnalisation de la file d'attente* :

- Le champ *Personnalisé* permet de définir les caractéristiques du champ personnalisé.
- La section *Mise en page du ticket* permet de définir le comportement du champ personnalisé.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.
   d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'une file d'attente.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Dans la section *Files d'attente*, cliquez sur **Personnaliser ces valeurs** pour afficher la page *Personnalisation de la file d'attente*.
3. Dans l'onglet *Champs personnalisés*, effectuez l'une des actions suivantes :
   - **Cliquez sur le bouton Modifier pour modifier un champ : .**
   - **Cliquez sur le bouton Ajouter pour créer un champ : +.**

   Les champs modifiables s'affichent à l'écran.
4. Sélectionnez le type de champ dans la liste déroulante *Type de champ*.

Les options sont :

Case à cocher : ajoute un champ de type case à cocher dans le ticket.

Date : ajoute une date mise en forme dans le ticket.

Horodatage : ajoute un horodatage dans le ticket.

Lien : ajoute et définit un lien vers une URL interne/externe dans le ticket.

Sélection multiple : ajoute une sélection multiple dans le ticket ; séparez chaque entrée par des virgules.

Remarques : ajoute un champ destiné à la saisie de remarques dans le ticket.

Nombre : ajoute une sélection de nombre entier dans le ticket.

Sélection unique : ajoute une sélection unique dans le ticket.

Texte : ajoute un champ de texte dans le ticket.

Utilisateur : ajoute une liste déroulante (avec possibilité de filtrage et de recherche) contenant des utilisateurs de la USER.

> **REMARQUE:** le champ personnalisé *Utilisateur* stocke l'ID d'utilisateur provenant de la table USER dans la table HD_TICKET (c'est-à-dire la table où figure l'enregistrement du ticket). Lorsque vous appliquez un rapport ou une requête à la table HD_TICKET, il convient d'appliquer une instruction JOIN à la table USER si vous souhaitez afficher le nom d'utilisateur au lieu de l'ID d'utilisateur dans le rapport.

5. Dans le champ *Valeurs de sélection*, spécifiez les valeurs autorisées.

   Utilisez le champ *Valeurs de sélection* pour les types de champs Sélection unique ou Sélection multiple. Séparez les différentes valeurs par des virgules.

   Vous pouvez utiliser une requête de base de données pour spécifier les valeurs de ce champ, en respectant la syntaxe suivante : `requête`**:instructions_requête.** Pour afficher un exemple, cliquez sur le bouton **Aide** situé en regard des *Champs personnalisés* : ⓘ.

6. Entrez une valeur dans le champ *Par défaut*.

   Cette valeur est renseignée par défaut lors de la création du ticket.

   > **REMARQUE:** si vous supprimez le nom d'un champ personnalisé, les valeurs de ce champ sont supprimées de tous les tickets. Lorsque vous renommez un champ personnalisé, les valeurs de ce champ sont conservées.

   Vous pouvez utiliser une requête de base de données pour spécifier les valeurs de ce champ, en respectant la syntaxe suivante : `requête`**:instructions_requête.** Pour afficher un exemple, cliquez sur le bouton **Aide** situé en regard des *Champs personnalisés* : ⓘ.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Faites défiler la page jusqu'à la section *Champs de ticket de mise en page*, puis cliquez sur le bouton **Modifier** situé en regard du champ personnalisé que vous venez de configurer : .

   Les options de comportement du champ personnalisé deviennent alors modifiables.
9. Entrez un nom dans le champ *Étiquette*.
10. Sélectionnez l'option à utiliser dans le champ *Obligatoire(s)*.
    - **Facultatif(ves). Le champ n'est pas obligatoire.**
    - **Toujours obligatoire(s). Les champs associés à cette option doivent être renseignés pour que le ticket puisse être enregistré et envoyé.**
    - **Obligatoire(s) à la fermeture. Les champs associés à cette option doivent être renseignés pour que le ticket puisse être fermé.**
11. Sélectionnez le paramètre d'autorisation à utiliser dans le champ *Autorisations*.

Paramètre d'autorisation	Peuvent être affichés par	Peuvent être modifiés par	Peuvent être créés par
Masqué(s)	Personne	Personne	Personne
Lecture seule	Utilisateurs, propriétaires de tickets, administrateurs*	Personne	Personne
Propriétaires uniquement - Masqué(s) des utilisateurs	Propriétaires de tickets, administrateurs*	Propriétaires de tickets, administrateurs*	Propriétaires de tickets, administrateurs*
Propriétaires uniquement - Visible(s) aux utilisateurs	Utilisateurs, propriétaires de tickets, administrateurs*	Propriétaires de tickets, administrateurs*	Propriétaires de tickets, administrateurs*
Création par l'utilisateur	Utilisateurs, propriétaires de tickets, administrateurs*	Propriétaires de tickets, administrateurs*	Utilisateurs, propriétaires de tickets, administrateurs*
Modification par l'utilisateur	Utilisateurs, propriétaires de tickets, administrateurs*	Utilisateurs, propriétaires de tickets, administrateurs*	Utilisateurs, propriétaires de tickets, administrateurs*

* Indique le paramètre par défaut. Vous pouvez supprimer ce paramètre par défaut en désactivant la case *Autoriser les utilisateurs ayant un rôle d'administrateur à lire et à modifier les tickets dans la console utilisateur (console d'administration uniquement)* sur la page *Détails de la file d'attente*.

12. **Facultatif** : utilisez le bouton **Tri** situé en haut de la colonne , ou faites glisser l'icône de déplacement , pour modifier l'ordre d'affichage des champs.
13. Cliquez sur **Enregistrer** dans la ligne.
14. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page pour appliquer vos modifications.

Personnalisation de la mise en page des tickets

Il est possible de personnaliser la mise en page de la liste de tickets du Service Desk (et notamment le nom des champs, l'ordre des champs et la taille des colonnes) en fonction de vos besoins. La liste des tickets s'affiche dans la file d'attente comme illustré ici.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.

d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Cliquez sur le nom d'une file d'attente.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Sur la page *Configuration du Service Desk*, sous la section *Disposition*, cliquez sur le lien *Personnaliser la liste des tickets spécifiques à la file d'attente*. Section **Disposition de la liste des tickets**. Pour personnaliser la mise en page, utilisez les boutons suivants :

: pour modifier l'ordre d'affichage des champs.

: pour modifier le champ à afficher et la largeur de colonne autorisée.

REMARQUE: la largeur indique la proportion de la largeur de page disponible qui est attribuée à la colonne de champ. Si, par exemple, vous avez 10 colonnes et que chaque colonne correspond à une largeur de 10, la valeur totale de la colonne *Largeur* sera 100. Par conséquent, chaque colonne de champ aura une largeur de 10 pour cent de la largeur de page disponible. Si le total des nombres figurant dans la colonne *Largeur* est supérieur ou inférieur à 100, les nombres sont normalisés en pourcentages afin de déterminer la largeur. Ainsi, si vous avez trois colonnes et attribuez à chacune une largeur de 10, le total de tous les nombres figurant dans la colonne Largeur équivaut à 30. Toutefois, après conversion en pourcentage, la largeur de chaque colonne est d'environ 33,3 pour cent.

: pour ajouter un champ de ticket à la mise en page du ticket.

: pour supprimer le champ de la liste des tickets.

3. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Gestion des modèles de tickets

Les modèles de tickets vous permettent de créer différents types de tickets dans la même file d'attente. Ce mécanisme vous permet de mieux contrôler les informations que vos utilisateurs finaux fournissent pour différents scénarios de demande, sans avoir à créer différentes files d'attente.

Chaque file d'attente peut avoir un ou plusieurs modèles de tickets. Si plusieurs modèles existent dans une file d'attente, vous devez sélectionner un modèle de ticket comme modèle par défaut.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.

d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Cliquez sur le nom d'une file d'attente.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2.
3. Faites défiler la page vers le bas, jusqu'à la section *Modèles de tickets*.
4. Pour ajouter un nouveau modèle de ticket à la file d'attente, dans la section *Modèles de tickets*, cliquez sur +. Pour plus d'informations sur le processus de création d'un nouveau modèle de ticket, voir Configuration d'un modèle de ticket.
5. Pour définir un modèle de ticket comme modèle par défaut pour la file d'attente sélectionnée, dans la ligne contenant le modèle souhaité, dans la colonne *Par défaut*, cliquez sur **Affecter par défaut**. Toute file d'attente avec un ou plusieurs modèles de ticket doit avoir un modèle par défaut.

Lorsqu'un modèle de ticket est configuré comme modèle par défaut pour une file d'attente, chaque fois que vous créez un ticket dans cette file sans spécifier de modèle de ticket, le modèle par défaut est appliqué. Vous pouvez passer d'un modèle à un autre, si nécessaire. Pour plus d'informations, voir Création de tickets à partir de la page Tickets de l'interface Console d'administration.

Configuration d'un modèle de ticket

Un modèle de ticket définit un ensemble de champs qui s'affichent sur la page *Détails du ticket*. Chaque file d'attente peut avoir un ou plusieurs modèles de tickets.

Utilisez la page *Détails du modèle de ticket* pour configurer un nouveau modèle ou un modèle existant.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.
   d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'une file d'attente.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Sur la page *Configuration du Service Desk*, dans la section *Disposition*, cliquez sur **Créer des modèles de ticket** pour afficher la section *Modèles de ticket*.

   # Pour ajouter un nouveau modèle de ticket à la file d'attente, dans la liste *Modèles de tickets*, cliquez sur Choisir une action > Nouvelle.

   # Pour modifier un modèle de ticket existant, dans la liste *Modèles de tickets*, cliquez sur le nom du modèle.

   La page *Détails du modèle de ticket* **s'affiche.**
3. Dans la page *Détails du modèle de ticket*, indiquez les informations suivantes :

Option	Description
Nom	(Requis) Le nom du modèle.
Activé(s)	Cochez cette case lorsque le modèle est prêt à être utilisé. Utilisez cette option si vous ne voulez pas que les utilisateurs finaux puissent voir ce modèle avant qu'il ne soit terminé.

Option	Description
Description	Brève description du modèle. Ce texte s'affiche sous la forme d'une info-bulle sur **Portail utilisateur**, lorsque vous pointez sur le lien pour ce modèle de ticket.
Pour le processus uniquement	Cochez cette case si vous voulez que ce modèle de ticket puisse être utilisé pour les modèles de processus. Certaines options du modèle de ticket seront alors désactivées, car elles ne sont pas applicables dans ce contexte. Par exemple, l'option **Limiter le modèle aux utilisateurs sélectionnés** ne peut pas être appliquée aux modèles de tickets basés sur les processus, car chaque modèle de processus inclut une option dans l'Assistant qui permet d'associer des étiquettes aux tickets de modèle de processus.
Limiter le modèle aux utilisateurs sélectionnés	Cochez cette case si vous souhaitez que seuls des utilisateurs associés à certaines étiquettes puissent accéder à ce modèle. Cliquez ensuite sur **Gérer les étiquettes associées** puis, dans la boîte de dialogue *Sélectionner des étiquettes* qui s'affiche, sélectionnez une ou plusieurs étiquettes associées aux utilisateurs que vous voulez autoriser à accéder à ce modèle de ticket. Lorsque vous avez terminé, fermez la boîte de dialogue.
Par défaut	Cochez cette case si vous souhaitez que ce modèle de ticket soit le modèle par défaut dans la file d'attente. Lorsqu'un modèle de ticket est configuré comme modèle par défaut pour une file d'attente, chaque fois que vous créez un ticket dans cette file sans spécifier de modèle de ticket, le modèle par défaut est appliqué. Vous pouvez passer d'un modèle à un autre, si nécessaire. Pour plus d'informations, voir Création de tickets à partir de la page Tickets de l'interface Console d'administration.
Afficher dans le portail utilisateur	Cochez cette case si vous souhaitez que les utilisateurs finaux puissent accéder à ce modèle de ticket via un lien sur la page *Besoin d'aide* dans l'interface **Console utilisateur**.
Disposition	Sélectionnez la disposition la plus adaptée à vos besoins. • **Disposition à 3 colonnes** : utilisez cette disposition si le modèle contient des champs de hauteur moyenne dans chaque ligne. • **Disposition à 2 colonnes + panneau de droite** : utilisez cette disposition si le modèle contient un ou plusieurs champs plus grands que les autres champs de la même ligne, comme *Résumé* ou *Résolution*. La présence d'un champ de grande taille dans une ligne où les autres champs sont de taille moyenne entraîne le

Option	Description
	déplacement vers le bas des autres champs de la même ligne, créant ainsi des espaces aléatoires dans la disposition. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous pouvez placer tous vos champs de grande taille dans le panneau de droite afin d'utiliser au mieux l'espace vertical. Pour déplacer un champ entre les panneaux, double-cliquez dessus. • **Disposition à 3 colonnes + panneau de droite** : utilisez cette disposition si le modèle contient un ou plusieurs champs plus grands que les autres champs de la même ligne, comme *Résumé* ou *Résolution*. La présence d'un champ de grande taille dans une ligne où les autres champs sont de taille moyenne entraîne le déplacement vers le bas des autres champs de la même ligne, créant ainsi des espaces aléatoires dans la disposition. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous pouvez placer tous vos champs de grande taille dans le panneau de droite afin d'utiliser au mieux l'espace vertical. Pour déplacer un champ entre les panneaux, double-cliquez dessus. • **Disposition à 4 colonnes** : utilisez cette disposition si le modèle contient des champs de hauteur moyenne dans chaque ligne. Vous pouvez basculer entre les deux dispositions, le cas échéant.

4. Ajoutez un ou plusieurs champs de ticket au modèle de ticket. Pour diviser votre contenu en sections distinctes, utilisez le champ séparateur. Ce champ est fourni avec les mêmes options que les champs de données.

   REMARQUE: vous pouvez uniquement ajouter les champs de ticket qui existent dans la file d'attente à laquelle appartient ce modèle de ticket.

   a. Dans la section *Modèle de formulaire de ticket*, faites glisser un ou plusieurs champs de la zone située à droite.
   b. Au fur et à mesure que vous ajoutez des champs, vous pouvez optimiser leur disposition en fonction de l'utilisation prévue de ce modèle. Vous pouvez organiser les champs associés ensemble ou placer un champ près d'un bord de la zone du modèle, et créer des espaces vides entre les deux, si nécessaire.
   c. Un champ peut avoir une largeur de jusqu'à trois colonnes. Pour modifier la largeur du champ, cliquez sur jusqu'à atteindre la largeur souhaitée.
   d. Pour supprimer un champ, cliquez sur .
   e. Pour configurer les remplacements de propriété de champ ou certaines conditions qui déterminent l'affichage d'un champ, cliquez sur . Ensuite, dans la boîte de dialogue qui s'affiche, configurez les options suivantes, comme il convient.

Onglet	Option	Description
Remplacements		Utilisez les options de cet onglet pour configurer les remplacements de paramètres de champ qui sont déjà spécifiés

Onglet	Option	Description
		dans la file d'attente à laquelle appartient ce modèle de ticket.
	Étiquette	Le nom du champ.
	Obligatoire	Indique si la valeur du champ doit être fournie ou non. Sélectionnez l'une des valeurs suivantes : • **Facultative** • **Toujours obligatoire** • **Obligatoire à la fermeture** Pour plus d'informations sur ces valeurs, voir Définition des champs de ticket personnalisés.
	Droits	Spécifiez les utilisateurs qui ont accès à ce champ. Sélectionnez l'une des valeurs suivantes : • **Lecture seule** • **Propriétaires uniquement - Masqué(s) des utilisateurs** • **Propriétaires uniquement - Visible(s) aux utilisateurs** • **Création par l'utilisateur** • **Modification par l'utilisateur** Pour plus d'informations sur ces valeurs, voir Définition des champs de ticket personnalisés.
	Valeur par défaut	Configurez la valeur par défaut de ce champ. • Si ce champ est associé à des valeurs prédéfinies, ces valeurs s'affichent dans la liste et peuvent être sélectionnées. Par exemple, si vous ajoutez un champ *Propriétaire* au modèle de ticket, la liste affiche tous les utilisateurs associés à la file d'attente. • Si vous avez sélectionné un champ de texte, vous pouvez saisir une valeur souhaitée, comme il convient.

Onglet	Option	Description
Logique conditionnelle		Utilisez les options de cet onglet pour afficher ou masquer certains champs en fonction des valeurs précédemment sélectionnées sur la page du ticket. Par exemple, sur un modèle de ticket pour les problèmes d'imprimante, vous pouvez afficher différents ensembles de champs applicables à différents types de problèmes d'imprimante. Si l'utilisateur indique sur le ticket qu'il manque du papier pour l'imprimante, la page affiche un ensemble de champs qui permettent à l'utilisateur de spécifier le format de papier.
	Visibilité	Indiquez si vous souhaitez que le champ s'affiche ou non lorsque les conditions spécifiées sont remplies.
	Quand	Spécifiez l'action à exécuter sur le champ en fonction du résultat des expressions conditionnelles. Sélectionnez l'une des valeurs suivantes : • **Toutes les conditions sont remplies** • **L'une des conditions est remplie**
	Obligatoire lorsque visible	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que l'utilisateur final remplisse ce champ lorsqu'il apparaît dans le ticket.
	Condition	Ajoutez jusqu'à cinq conditions pour gérer l'apparence du champ sélectionné. Chaque condition peut évaluer si la valeur d'un champ qui s'affiche sur la page correspond ou non à une certaine valeur. Vous pouvez uniquement sélectionner les champs auxquels sont associées des valeurs prédéfinies (qui s'affichent généralement sous forme de listes de plusieurs valeurs sur la page du ticket) ou des cases à cocher. Les champs de texte simples, tels que *Titre*, ne peuvent pas être sélectionnés.

Onglet	Option	Description
		Par exemple, vous pouvez créer une condition qui évalue si un problème d'imprimante correspond au type *Encre*, *Papier* ou *Autre*, et afficher ou masquer le champ sélectionné, comme il convient.

Lorsque vous avez terminé, cliquez sur Mettre à jour.

La boîte de dialogue se ferme.

5. Cliquez sur **Appliquer les modifications**.

Tip: **CONSEIL:** Vous pouvez également faire une copie de ce modèle en cliquant sur **Dupliquer**.

Vous pouvez ensuite afficher l'aperçu du modèle de ticket. Pour plus d'informations, voir Aperçu de la mise en page de ticket.

Aperçu de la mise en page de ticket

Après avoir terminé d'apporter des modifications sur la manière dont les tickets s'affichent sur les pages *Nouveau ticket* et *Détails du ticket* pour un modèle de ticket sélectionné, vous pouvez afficher un aperçu de la mise en page du ticket.

Plusieurs options d'aperçu sont disponibles. Le type d'informations sur la page du ticket dépend des autorisations associées à l'utilisateur qui accède à la page (utilisateur ou propriétaire) et du type d'action (*Nouveau ticket* ou *Détails du ticket*). Par exemple, un propriétaire du ticket a généralement accès à plus d'informations qu'un utilisateur associé au ticket. En outre, la page *Nouveau ticket* peut disposer de contrôles supplémentaires pour fournir des commentaires ou des pièces jointes de liaison, contrairement à la page *Détails du ticket*.

REMARQUE: lorsque vous affichez l'aperçu d'un modèle de ticket, un ticket est créé et enregistré. Toutes les valeurs que vous ajoutez lors de l'affichage de l'aperçu d'un ticket sont enregistrées par défaut.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.
   c. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   # Cliquez sur le nom d'une file d'attente.
   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.
2. Sur la page **Configuration du Service Desk**, sous la section *Disposition*, cliquez sur le lien *Créer des modèles de ticket* et sélectionner le nom du modèle existant.>

   La page *Détails du modèle de ticket* **s'affiche.**
3. Sur la page *Détails du modèle de ticket*, effectuez vos personnalisations selon vos besoins.

   Pour plus d'informations, voir Configuration d'un modèle de ticket.
4. En bas de la page, cliquez sur **Enregistrer et afficher l'aperçu**.

La page *Détails du ticket* **s'affiche.**

5. En haut de la page *Détails du ticket*, cliquez sur **Aperçu du formulaire sous**, puis sélectionnez l'une des options suivantes, selon vos besoins :

Option	Description
Formulaire de saisie - Utilisateur	La page *Nouveau ticket*, en tant qu'utilisateur
Formulaire de saisie - Propriétaire	La page *Nouveau ticket*, en tant que propriétaire d'un ticket
Modifier le formulaire - Utilisateur	La page *Détails du ticket*, en tant qu'utilisateur
Formulaire de saisie - Propriétaire	La page *Détails du ticket*, en tant que propriétaire d'un ticket

La page *Nouveau ticket* s'actualise et affiche la page du ticket en fonction du modèle de ticket sélectionné et des détails du propriétaire.

Utilisation des relations parent-enfant entre tickets

Vous pouvez définir n'importe quel ticket du Service Desk comme ticket **parent** et y associer des tickets enfants.

La relation parent-enfant peut être utilisée de deux manières différentes :

- **Empêcher la fermeture du parent tant que tous les tickets enfants ne sont pas fermés**. Avec cette stratégie, le ticket parent est utilisé comme une sorte de liste de tâches globales, chaque ticket enfant correspondant à une tâche distincte de cette liste. Une fois que toutes les tâches sont terminées et que les tickets enfants sont fermés, le parent peut à son tour être fermé.
- **Fermer tous les tickets enfants à la fermeture du ticket parent**. Cette stratégie est pratique lorsque les tickets enfants sont des doublons du même problème. C'est le cas, par exemple, après une panne de serveur, si de nombreux utilisateurs envoient des tickets signalant le même problème. Une fois le serveur restauré, il suffit au propriétaire du ticket de fermer le ticket parent pour fermer également tous les tickets enfants.

Quelle que soit la stratégie choisie, les tickets enfants ne peuvent pas devenir orphelins. Ainsi, vous ne pouvez pas fermer le ticket parent sans avoir fermé les tickets enfants.

REMARQUE: vous pouvez créer plusieurs niveaux de relations parent-enfant entre tickets, mais la fermeture des tickets enfants à la suite de la fermeture du ticket parent ne vaut que pour un seul niveau parent-enfant.

Activation des relations parent-enfant entre tickets pour une file d'attente

Les relations parent-enfant entre tickets sont désactivées par défaut. Pour les activer, vous pouvez configurer la file d'attente de façon à exposer le champ de ticket *PARENT_INFO*. En présence de plusieurs files d'attente, vous devez activer les relations parent-enfant entre tickets pour chaque file d'attente séparément.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance,

sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.

d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Cliquez sur le nom d'une file d'attente.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Sur la page Configuration du Service Desk, sous la section *File d'attente*, cliquez sur le lien **Personnaliser les champs**.
3. Accédez à l'onglet *Informations de tickets connexes*, puis cliquez sur le bouton **Modifier** du champ *PARENT_INFO* pour modifier les paramètres de ce champ : .
4. Sélectionnez l'un des paramètres d'autorisation *Propriétaires uniquement - Visible(s) aux utilisateurs*.
5. Cliquez sur **Enregistrer** dans la ligne.
6. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Une fois ces modifications enregistrées, les propriétaires de tickets et les administrateurs (par défaut) peuvent définir n'importe quel ticket (enfant ou parent) dans la file d'attente.

Autorisation des tickets parents à fermer les tickets enfants

Il est possible de configurer des files d'attente pour autoriser les tickets parents à fermer les tickets enfants. Les tickets enfants sont alors fermés automatiquement à la fermeture des tickets parents.

Activer les relations parent-enfant entre tickets pour les files d'attente. Voir Activation des relations parent-enfant entre tickets pour une file d'attente.

1. Accédez à la page *Détails de la file d'attente* du Service Desk :

   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

   c. Dans le panneau **Configuration**, cliquez sur **Créer et gérer les files d'attente** dans la section **File d'attente**.

   d. Pour afficher la page *Détails de la file d'attente*, effectuez l'une des opérations suivantes :

   # Cliquez sur le nom d'une file d'attente.

   # Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouvelle**.

2. Sur la page **Configuration du Service Desk**, sous la section *Files d'attente*, cliquez sur **Modifier les configurations et les préférences** pour afficher la page *Personnalisation de file d'attente*. Accédez ensuite à l'onglet *Préférences*.
3. En bas de la page, cliquez sur **Enregistrer**.

La modification est appliquée à la file d'attente. Lorsque vous fermez des tickets parents, les tickets enfants sont fermés automatiquement.

Créer des tickets enfants pour n'importe quel ticket

Les tickets enfants sont des tickets du Service Desk qui ont d'autres tickets en tant que parents. La création de tickets enfants s'avère utile pour l'organisation des tickets et la gestion des tâches connexes. Vous pouvez créer des tickets enfants pour n'importe quel ticket dans n'importe quelle file d'attente dont les relations parent-enfant entre tickets sont activées.

Les relations parent-enfant entre tickets sont activées pour la file d'attente. Voir Activation des relations parent-enfant entre tickets pour une file d'attente.

1. Accédez à la liste *Tickets* du Service Desk :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
2. Pour créer un ticket enfant d'un ticket existant :
   a. Dans la liste *Tickets*, cliquez sur le titre d'un ticket.
   b. Sur la page *Détails du ticket*, sélectionnez **Choisir une action** > **Enregistrer et créer un enfant**.

   REMARQUE: cette option n'est disponible que si les relations parent-enfant entre tickets sont activées pour la file d'attente.

   c. Indiquez les informations requises sur le ticket enfant, puis cliquez sur **Enregistrer**.
3. Pour créer un enfant pour un nouveau ticket :
   a. Dans la liste *Tickets*, sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau**.
   b. Sur la page *Détails sur le ticket*, indiquez les informations requises sur le ticket parent.
   c. Sélectionnez **Choisir une action** > **Enregistrer et créer un enfant**.

   REMARQUE: cette option n'est disponible que si les relations parent-enfant entre tickets sont activées pour la file d'attente.

   d. Indiquez les informations requises sur le ticket enfant, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez utiliser des tickets parents pour organiser les tickets en double, et vous pouvez autoriser les tickets parents à fermer les tickets enfants. Voir :

- Utilisation de tickets parents pour regrouper des tickets en double
- Autorisation des tickets parents à fermer les tickets enfants

Désigner des tickets comme parents et ajouter des tickets enfants

Il est possible de désigner des tickets comme parents, puis de définir des relations parent-enfant entre des tickets. Vous devez commencer par désigner des tickets comme parents pour pouvoir y associer des tickets enfants.

Activer les relations parent-enfant pour une file d'attente. Voir Activation des relations parent-enfant entre tickets pour une file d'attente.

1. Accédez à la page *Détails du ticket* du Service Desk.
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

c. Pour afficher la page *Détails du ticket*, effectuez l'une des opérations suivantes :

Cliquez sur le nom d'un ticket.

Sélectionnez **Choisir une action** > **Nouveau ticket de la file d'attente** > **Nom de la file d'attente**.

Si vous disposez d'un nombre élevé de files d'attente, utilisez la zone de recherche pour trouver rapidement une file d'attente spécifique.

2. Sur la page Configuration du Service Desk, sous la section **File d'attente**, cliquez sur **Personnaliser les champs**. Ensuite, dans l'onglet *Informations sur le ticket connexe*, vérifiez que la section *Ticket parent* est visible. Si ce n'est pas le cas, vérifiez que les relations parent-enfant sont activées pour la file d'attente en question. Voir Activation des relations parent-enfant entre tickets pour une file d'attente.
3. Cochez la case *Autoriser ce ticket à être un parent* pour faire de ce ticket un parent.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour associer des tickets enfants :
   a. Cliquez sur **Ajouter des tickets** dans la section **Tickets enfants**.
   b. Saisissez le ou les numéros des tickets enfants séparés par une virgule, ou utilisez la liste déroulante **Sélectionner les tickets à ajouter** pour trouver le ou les tickets à ajouter.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées au ticket.

Utilisation d'un ticket parent comme liste de tâches

La relation parent-enfant du Service Desk peut servir à regrouper des tâches réalisées par différentes personnes (comme par exemple, les tâches devant être terminées lors de l'embauche d'un nouvel employé). Cela vous permet de suivre les tickets de façon groupée.

- Activez les relations parent-enfant. Voir Activation des relations parent-enfant entre tickets pour une file d'attente.
- Assurez-vous que la file d'attente de tickets autorise les parents à fermer les tickets enfants. Voir Autorisation des tickets parents à fermer les tickets enfants.

Tip: **CONSEIL:** si vous pensez être amené à exécuter régulièrement une tâche composée de plusieurs phases, envisagez de créer un ticket de processus. Voir Utilisation des processus du Service Desk.

1. Créez un ticket qui servira de parent. Voir Désigner des tickets comme parents et ajouter des tickets enfants.
2. À partir du ticket parent, ajoutez les tickets enfants pour chacune des tâches requises sur la liste de tâches.
3. Fermez les tickets enfants au fur et à mesure de la réalisation des tâches.
4. Lorsque vous y êtes invité, fermez le ticket parent. Ce message d'invite apparaît à la fermeture du dernier ticket enfant.

REMARQUE: si la résolution du ticket parent est vide, celle de l'enfant lui est ajoutée.

Utilisation de tickets parents pour regrouper des tickets en double

Lorsque plusieurs tickets concernent le même problème, vous pouvez utiliser des tickets parents pour regrouper et gérer les tickets en double en tant que groupes.

Activer les relations parent-enfant entre tickets pour les files d'attente et autoriser les tickets parents à fermer les tickets enfants. Voir :

- Activation des relations parent-enfant entre tickets pour une file d'attente
- Autorisation des tickets parents à fermer les tickets enfants

1. Désigner l'un des doublons comme parent. Voir Désigner des tickets comme parents et ajouter des tickets enfants.
2. Définir les tickets en double restants comme tickets enfants :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Cliquez sur **Service Desk** > **Tickets** pour afficher la page *Tickets*.
   c. Sélectionnez tous les tickets à définir comme tickets enfants.
   d. Dans le menu *Choisir une action*, sélectionnez **Ajouter au parent**.

   REMARQUE: la commande **Ajouter au parent** n'apparaît que si vous consultez des tickets dans une seule file d'attente, dont les relations parent-enfant entre tickets sont activées. Cette commande n'est pas disponible en mode *Toutes les files d'attente*. Voir Activation des relations parent-enfant entre tickets pour une file d'attente.

   Les tickets sélectionnés deviennent les tickets enfants des parents.
3. Une fois le problème résolu, fermez le ticket parent.

   Les tickets enfants se ferment automatiquement.

Utilisation de l'approbation des tickets

Vous pouvez exiger qu'un ticket soit approuvé par une personne ou un groupe particulier pour pouvoir être ouvert ou clos. Vous pouvez également exiger que seuls les utilisateurs définis comme approbateurs soient habilités à clore des tickets. En présence de plusieurs files d'attente, vous pouvez configurer les paramètres d'approbation pour chacune d'elles.

Pour configurer l'approbation des tickets, procédez comme suit :

- Créez une étiquette permettant de spécifier des approbateurs.
- Ajoutez des utilisateurs (approbateurs) à l'étiquette. La sélection des approbateurs s'effectue dans la liste de tous les utilisateurs, quelle que soit la file d'attente. Ils ne sont donc pas limités à une seule file d'attente.
- Configurez le champ de ticket *APPROVAL_INFO* dans la file d'attente pour exiger cette fonctionnalité.

REMARQUE: vos approbateurs ont uniquement accès aux champs *Approbation* et *Note d'approbation* d'un ticket. Le champ *Approbation* contient les options suivantes :

- Approuvé(s)
- Refusé(s)
- Informations supplémentaires nécessaires

REMARQUE: le champ *Approbation* doit être configuré pour que le ticket puisse être ouvert ou fermé, selon la configuration de l'option *Obligatoire(s)*. Le champ *Note d'approbation* est facultatif. Les approbateurs peuvent afficher la liste des tickets qu'ils doivent approuver en cliquant sur **Service Desk** > **Tickets**, puis sur **Afficher par** > **Mes approbations**.

Configurer l'approbation des tickets

Vous pouvez exiger qu'un ticket soit approuvé par une personne ou un groupe particulier pour pouvoir être ouvert et fermé dans une file d'attente.

1. Accédez à la liste *Utilisateurs* :
   a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
   b. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.
2. Cochez la case en regard de l'utilisateur.
3. Dans le menu *Choisir une action*, sélectionnez **Ajouter une étiquette**.
4. Dans la fenêtre *Ajouter une étiquette*, entrez le nom de l'étiquette, par exemple Approbateurs de ticket, puis cliquez sur **Ajouter une étiquette**.

Tip: **CONSEIL:** évitez d'utiliser le caractère barre oblique inverse (\) dans le nom des étiquettes. Si vous devez utiliser une barre oblique inverse dans un nom d'étiquette, ajoutez une seconde barre oblique inverse (\\) pour éviter que l'appliance n'interprète ce caractère comme une commande.

5. Cliquez sur **Service Desk** > **Configuration** > **Files d'attente** > **Créer et gérer des files d'attente** pour afficher la page *Files d'attente*.
6. Cliquez sur le nom d'une file d'attente pour afficher la page *Détails de la file d'attente*.
7. Dans l'onglet *Préférences de l'utilisateur*, désactivez la case *Permettre à tous les utilisateurs d'approuver*, puis cliquez sur **Enregistrer**.
8. Dans la section *Files d'attente*, cliquez sur **Personnaliser ces valeurs** pour afficher la page *Personnalisation de la file d'attente*.
9. Dans la section *Champ par défaut*, cliquez sur le bouton **Modifier** de la ligne *APPROVAL_INFO* : .

   La ligne *APPROVAL_INFO* **modifiable s'affiche à l'écran.**
10. Dans le champ *Étiquette*, entrez le nom de l'étiquette pour laquelle vous avez créé des approbateurs au cours de l'Étape 4.
11. Sélectionnez **Obligatoire(s) à la fermeture** dans le champ *Obligatoire(s)*.

    Le fait de sélectionner Obligatoire(s) à la fermeture ou Toujours obligatoire(s) a pour effet d'activer l'exigibilité de l'approbation pour tous les tickets de cette file d'attente. Dès lors que vous choisissez l'une de ces valeurs, il est nécessaire de spécifier un approbateur pour que le ticket puisse être traité ou fermé, selon l'option choisie.
12. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** de la ligne, puis sur **Enregistrer** en bas de la page.

La fonction d'approbation est activée et les options d'approbation que vous avez sélectionnées s'appliquent aux tickets de cette file d'attente.

Approbation de tickets par courrier électronique

Une fois que l'approbation de ticket a été configurée, l'approbateur désigné peut envoyer un courrier électronique pour approuver le ticket, ajouter une note d'approbation ou désigner un autre approbateur.

Pour en savoir plus sur la modification de tickets par courrier électronique, voir Création et gestion des tickets par e-mail. Pour découvrir la liste des champs utilisés pour modifier les champs d'approbation, voir Modification des champs d'approbation d'un ticket par courrier électronique.

Configuration des serveurs de messagerie SMTP

Vous pouvez configurer votre Service Desk de manière à utiliser des serveurs de messagerie SMTP.

Pour plus d'instructions sur la configuration d'un serveur de messagerie POP3, voir Configuration des paramètres de messagerie.

Connexion d’un serveur de messagerie à l’appliance

Vous pouvez connecter votre serveur de messagerie à l’appliance de sorte que le Service Desk puisse recevoir des e-mails de votre serveur de messagerie. Le processus utilisé dépend entièrement de la configuration de votre messagerie.

Si vous utilisez Microsoft Exchange Server, reportez-vous à la documentation Microsoft sur les règles de transport.

1. Ouvrez Exchange Server Manager.
2. **Facultatif** : créez un serveur virtuel SMTP. Cette étape est inutile si vous possédez un serveur SMTP.
3. Créez un connecteur virtuel SMTP appelé appliance_HelpDesk.
4. Sélectionnez **Groupes administratifs** > **Connecteurs** > **appliance_HelpDesk** pour afficher la page *Propriétés appliance_HelpDesk*.
5. Cliquez sur **Général**.
6. Cliquez sur **Utiliser DNS pour router vers les espaces d'adressage du connecteur**.

   La section *Serveurs têtes de pont locaux* **est alors disponible.**
7. Complétez les champs de la section *Serveurs têtes de pont locaux* :

Serveur	Serveur virtuel
nom_de_votre_serveur_exchange	Serveur virtuel SMTP par défaut

8. Cliquez sur l'onglet **Espace d'adressage**.
9. Cliquez sur **Ajouter** pour inclure un espace d’adressage pour le serveur SMTP de l’appliance. Utilisez les paramètres suivants :

   # **Type** : SMTP

   # **Adresse** : entrez le nom complet du serveur de l’appliance. La syntaxe est k1000.**mondomaine**.com.

   # **Coût** : définissez celui-ci à un niveau au-dessus des autres connecteurs. De cette manière, les e-mails de l’appliance seront filtrés en premier et aucun d’entre eux ne sortira accidentellement du réseau.
10. Sous *Portée du connecteur*, cliquez sur **Organisation entière**.
11. Laissez l'option **Autoriser les messages à être relayés vers ces domaines** désactivée.
12. Cliquez sur **OK** pour enregistrer et fermer la page *Propriétés appliance_HelpDesk*.

Votre serveur de messagerie est désormais connecté à l’appliance.

Utilisation de serveurs SMTP interne et externe

En fonction des besoins de votre environnement, vous pouvez configurer le serveur SMTP interne ou un serveur SMTP externe pour votre système de messagerie.

L'appliance inclut un serveur SMTP interne. Si la plupart des e-mails arrivant sur l'appliance transitent par le Service Desk, il peut être plus judicieux d'utiliser ce serveur. Pour le configurer, voir Utilisation du serveur SMTP interne.

Si tous vos e-mails doivent transiter par un serveur SMTP externe spécifique, configurez l'appliance pour qu'elle utilise ce serveur. Voir Utilisation d'un serveur SMTP externe ou d'un serveur SMTP sécurisé.

Utilisation du serveur SMTP interne

Vous pouvez configurer les paramètres du réseau de l'appliance pour utiliser le serveur de messagerie SMTP interne.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Activer le SMTP** dans la section **Paramètres réseau** pour afficher la page *Paramètres réseau*.
3. Dans l'onglet *SMTP*, décochez la case **Activer le serveur distant SMTP (Relais sortant)**. Ce paramètre fait référence à un serveur SMTP externe.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Si vous y êtes invité, cliquez sur **Oui** pour redémarrer l'appliance et appliquer les changements.

Le serveur SMTP interne se chargera désormais de traiter le courrier sortant. Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres SMTP des files d'attente, reportez-vous à la section Créer et configurer des comptes de messagerie POP3.

Utilisation d'un serveur SMTP externe ou d'un serveur SMTP sécurisé

Pour utiliser un serveur SMTP externe, vous devez configurer un compte pour le serveur SMTP dans les paramètres réseau de l'appliance et configurer un compte sur le serveur SMTP pour chacune des files d'attente du Service Desk.

Pour utiliser un serveur SMTP sécurisé (ou SSMTP), sélectionnez le paramètre SSL dans chaque file d'attente. Cette opération est indispensable étant donné que Microsoft n'autorise pas la création d'alias pour les adresses du service Exchange 365.

1. Assurez-vous que votre routeur externe et le pare-feu autorisent l'appliance à utiliser le port 25 pour envoyer des e-mails.
2. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système**

dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.

3. Cliquez sur **Activer le SMTP** dans la section **Paramètres réseau** pour afficher la page *Paramètres réseau*.
4. Pour utiliser un serveur SMTP externe, sélectionnez **Activer le serveur SMTP distant (relai sortant)** dans l'onglet *SMTP*, puis spécifiez les paramètres du serveur SMTP :

Option	Description
Serveur	Spécifiez le nom d'hôte ou l'adresse IP d'un serveur SMTP externe, comme **smtp.gmail.com**. Les serveurs SMTP externes doivent autoriser le trafic de messagerie sortant anonyme (non authentifié). Assurez-vous que vos stratégies de réseau permettent à l'appliance de communiquer directement avec le serveur SMTP. En outre, le serveur de messagerie doit être configuré pour permettre le relais du courrier électronique de l'appliance sans authentification. Si vous spécifiez une adresse IP, placez-la entre crochets. Par exemple, `[10.10.10.10]`.
Port	Entrez le numéro de port à utiliser pour le serveur SMTP externe. Pour un serveur SMTP standard, utilisez le port 25. Pour un serveur SMTP sécurisé, utilisez le port 587.
ID de connexion	Saisissez le nom d'utilisateur d'un compte qui a accès au serveur SMTP externe, tel que **nom_du_compte**@gmail.com.
Mot de passe et Confirmer le mot de passe	Saisissez le mot de passe du compte de serveur spécifié.

5. Testez la configuration SMTP.
   a. Cliquez sur **Tester la connexion**.
   b. Dans la boîte de dialogue *Test de connexion SMTP* qui s'affiche, saisissez l'adresse email à laquelle vous souhaitez envoyer un email de test à l'aide du serveur SMTP nouvellement configuré et cliquez sur **Envoyer l'email de test**.

   La boîte de dialogue *Test de connexion SMTP* **s'actualise et affiche les résultats du test et l'état de l'opération d'email. Si le test échoue, vérifiez votre configuration et réessayez.**

6. **Facultatif** : Pour configurer un autre serveur SMTP ou POP3 pour chaque file d'attente, accédez à la page *Configurer les paramètres de messagerie de file d'attente* :
   a. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.
   b. Dans le panneau **Configuration**, dans la section *Configuration des e-mails*, cliquez sur **Configurer les paramètres de messagerie de file d'attente**.

   La page *Paramètres de messagerie de file d'attente du Service Desk* **s'affiche.**
7. Si vous souhaitez utiliser un serveur SMTP externe pour les e-mails associés à cette file d'attente, utilisez les paramètres de l'onglet *Paramètre d'e-mail sortant*.
   a. Cochez la case *Définir les paramètres SMTP spécifiques de la file d'attente*.
   b. Spécifiez les options suivantes :

Option	Description
Serveur SMTP	Spécifiez le nom d'hôte ou l'adresse IP d'un serveur SMTP externe, comme **smtp.gmail.com**.

Option	Description
	Les serveurs SMTP externes doivent autoriser le trafic de messagerie sortant anonyme (non authentifié). Assurez-vous que vos stratégies de réseau permettent à l'appliance de communiquer directement avec le serveur SMTP. En outre, le serveur de messagerie doit être configuré pour permettre le relais du courrier électronique de l'appliance sans authentification.
Port SMTP	Entrez le numéro de port à utiliser pour le serveur SMTP externe. Pour un serveur SMTP standard, utilisez le port 25. Pour un serveur SMTP sécurisé, utilisez le port 587.
Nom d'utilisateur SMTP	Saisissez le nom d'utilisateur d'un compte qui a accès au serveur SMTP externe, tel que **nom_du_compte**@gmail.com.
Mot de passe SMTP	Saisissez le mot de passe du compte de serveur spécifié.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

   L'appliance est configurée pour transmettre le courrier électronique au serveur SMTP désigné. En cas de files d'attente multiples, renouvelez les étapes précédentes pour chacune d'entre elles.

Tip: **CONSEIL:** par défaut, l'appliance accepte les e-mails du Service Desk seulement si l'adresse e-mail de l'expéditeur correspond à un compte d'utilisateur de l'appliance. Pour modifier ce paramètre, consultez le paramètre *Accepter un e-mail provenant d'utilisateurs inconnus* dans la section Configuration des files d'attente des tickets du Service Desk.

Maintenance et résolution des problèmes

L’appliance inclut des fonctionnalités de sauvegarde automatique, des journaux, ainsi que des outils de dépannage qui permettent aux administrateurs de maintenir et de surveiller l’intégrité du système.

Maintenance de l'appliance

La maintenance de l'appliance inclut l'élaboration d'un calendrier de sauvegarde, la vérification de l'intégrité du système et l'application de mises à jour aux logiciels de l'appliance.

Suivi des modifications apportées aux paramètres

Si les abonnements de l'historique sont configurés de manière à conserver les informations, vous pouvez afficher les détails concernant les modifications apportées aux paramètres, actifs et objets.

Ces informations incluent la date à laquelle la modification a eu lieu et l'utilisateur à l'origine de la modification (ce qui peut être pratique lors d'un dépannage). Voir À propos des paramètres d'historique.

À propos des sauvegardes de l'appliance

Les sauvegardes de l’appliance sont des fichiers utilisés pour restaurer votre appliance en cas de perte de données ou d’un autre sinistre.

Il existe deux types de fichiers de sauvegarde d'appliance :

- **Sauvegarde de base** : sauvegarde du système de fichiers. Les fichiers de sauvegarde de base sont en général créés une fois par semaine.
- **Différentiel**: sauvegarde des fichiers de base (système de fichiers) qui ont changé depuis la dernière sauvegarde de base et une sauvegarde des fichiers de la base de données. Les sauvegardes différentielles référencent le fichier de sauvegarde de base disponible le plus récent.

Pour restaurer des fichiers, vous devez disposer de fichiers de sauvegarde différentiels et de base combinés. Des fichiers de sauvegarde combinés référencent les mêmes date et numéro de version de l’appliance, et seuls des fichiers de sauvegarde combinés peuvent être utilisés pour restaurer l’appliance.

REMARQUE: des sauvegardes sont créées pendant l’exécution de l’appliance. Nul besoin de mettre l'appliance hors ligne pendant le processus de sauvegarde. Cependant, la restauration de l'appliance à une sauvegarde antérieure et la réinitialisation de l'appliance aux paramètres d'usine nécessitent toujours la mise hors ligne de l'appliance.

En outre, il y a trois types de processus de sauvegarde :

- **Sauvegardes quotidiennes planifiées** : dans la plupart des cas, les sauvegardes quotidiennes n'incluent que les fichiers de sauvegarde différentiels. S'il n'y a aucune sauvegarde de base, ou si la dernière sauvegarde de base

date de plus de sept jours, la sauvegarde quotidienne inclut les fichiers de sauvegarde de base et différentiels. Ce type de sauvegarde est appelé « sauvegarde complète ». Par défaut, les sauvegardes quotidiennes sont planifiées pour se dérouler à 2h00, mais cet horaire peut être modifié. Voir Définition du programme de sauvegarde quotidienne et du nombre de sauvegardes à conserver.

- **Sauvegardes mensuelles planifiées** : la sauvegarde mensuelle intervient le dernier jour du mois ; vous n'avez pas la possibilité de modifier ce programme. Cette sauvegarde inclut la sauvegarde de base la plus récente et les fichiers de sauvegarde différentielle les plus récents collectés après la sauvegarde de base.
- **Sauvegardes lancées à l'aide de la commande Exécuter maintenant** : lorsque vous cliquez sur **Exécuter maintenant** sur la page *Paramètres de sauvegarde*, l'appliance génère une sauvegarde complète, qui inclut les fichiers de sauvegarde de base et différentiels.

Vous pouvez désactiver les sauvegardes. Cela permet de supprimer les données de sauvegarde existantes et de désactiver les sauvegardes quotidiennes et mensuelles. Voir Activer ou désactiver les sauvegardes de l'appliance.

Tip: **CONSEIL:** prenez garde de toujours sauvegarder les données de l'appliance avant de procéder à l'installation d'une mise à jour ou d'une mise à niveau du logiciel de l'appliance.

Définition du programme de sauvegarde quotidienne et du nombre de sauvegardes à conserver

Vous pouvez configurer le programme de sauvegarde quotidienne et le nombre de sauvegardes à conserver.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Dans le *Panneau de configuration*, dans la section *Paramètres de sauvegarde et restauration*, cliquez sur l'un des liens pour accéder à la page *Paramètres de restauration*.
3. Dans l'onglet *Rétention interne et planification*, spécifiez les paramètres suivants :

Option	Description
Nombre de sauvegardes quotidiennes à conserver	Nombre de sauvegardes quotidiennes à conserver sur l'appliance. Vous pouvez en conserver jusqu'à sept.
Nombre de sauvegardes mensuelles à conserver	Nombre de sauvegardes mensuelles à conserver sur l'appliance. Vous pouvez en conserver jusqu'à deux. la sauvegarde mensuelle intervient le dernier jour du mois ; vous n'avez pas la possibilité de modifier ce programme.

4. Dans la section *Rétention interne et planification*, indiquez le programme d'exécution des sauvegardes **quotidiennes**.

   Les heures sont présentées au format 24 heures, et vous pouvez sélectionner des intervalles de 5 minutes. Par exemple, pour planifier la sauvegarde quotidienne 5 minutes après minuit, sélectionnez 0:05.

   Tip: **CONSEIL:** pour vous assurer que les journaux de sauvegarde ne seront pas perdus pendant la maintenance quotidienne des journaux, planifiez des sauvegardes quotidiennes après minuit.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les paramètres sont appliqués. Lorsque la sauvegarde programmée suivante s'exécute, les anciens fichiers de sauvegarde sont supprimés dès lors que le nombre de sauvegardes conservées dans l'appliance dépasse le nombre indiqué dans la section *Conservation*.

Sauvegarde manuelle de l'appliance

Vous pouvez sauvegarder manuellement une appliance à la fois. Par ailleurs, vous pouvez sauvegarder manuellement l'appliance avant d'installer une mise à jour de l'appliance ou effectuez sa mise à niveau.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Dans le *Panneau de configuration*, dans la section *Paramètres de sauvegarde et restauration*, cliquez sur l'un des liens pour accéder à la page *Paramètres de restauration*.
3. Au bas de la page, cliquez sur **Exécuter maintenant**, puis sur **Oui** pour confirmer.

   Le système lance une sauvegarde complète, qui inclut à la fois les fichiers de sauvegarde de base et différentiels.

Lorsque la procédure est terminée, la page *Journaux* s'affiche.

Si vous sauvegardez une appliance en vue de la migrer vers une autre appliance, mettez l'ancienne appliance hors tension. Si l'ancienne appliance reste sous tension, cela risque de provoquer des conflits lorsque les mêmes paramètres sont téléchargés dans la nouvelle appliance.

Téléchargement de fichiers de sauvegarde à partir de la Console d'administration

Pour une récupération plus détaillée, vous pouvez télécharger les fichiers de sauvegarde à partir de la **Console d'administration** et les enregistrer à un autre emplacement.

Vous pouvez également accéder aux fichiers de sauvegarde par FTP. Voir Accès aux fichiers de sauvegarde via FTP.

REMARQUE: Pour restaurer des fichiers, vous devez disposer de fichiers de sauvegarde différentiels et de base combinés. Des fichiers de sauvegarde combinés référencent les mêmes date et numéro de version de l'appliance, et seuls des fichiers de sauvegarde combinés peuvent être utilisés pour restaurer l'appliance.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système**

dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.

2. Dans le *Panneau de configuration*, dans la section *Paramètres de sauvegarde et restauration*, cliquez sur le lien *Restaurer l'appliance avec une sauvegarde* pour accéder à la page *Restaurer la sauvegarde*.
3. Dans l'onglet *Sauvegardes internes*, téléchargez des fichiers de sauvegarde de base et différentiels combinés :
   a. Sélectionnez la date associée à une paire de fichiers de sauvegarde.

      Le nom du fichier différentiel inclus `incr`, alors que le fichier de base utilise `base`. Par exemple, `<date>_k1_incr_<version>.tgz` et `<date>_k1_base_<version>.tgz`.

      Les sommes de contrôle SHA256 s'affichent également pour chaque fichier de sauvegarde. Les sommes de contrôle sont calculées au moment de la création de la sauvegarde. Si la somme de contrôle d'un fichier de sauvegarde téléchargé ne correspond pas à la somme de contrôle affichée sur cette page, le transfert a peut-être été interrompu (entraînant la corruption des données) ou les données du disque ont peut-être été manipulées.

   b. Si vous y êtes invité, sélectionnez l'emplacement de téléchargement de chaque fichier.

> **REMARQUE:** Les fichiers de sauvegarde enregistrés reflètent les données de l'appliance de la dernière heure de sauvegarde automatique (2h00 par défaut) pour une date sélectionnée. Si vous avez besoin d'une sauvegarde qui reflète l'état actuel de l'appliance, vous pouvez effectuer une sauvegarde manuelle. Pour plus d'informations, voir Sauvegarde manuelle de l'appliance.

Accès aux fichiers de sauvegarde via FTP

Vous pouvez utiliser FTP pour accéder aux fichiers de sauvegarde de l'appliance. Cela est utile si vous voulez créer un processus sur un autre serveur afin d'accéder à la sauvegarde ou si vos fichiers de sauvegarde dépassent 1 Go et y accéder via la **Console d'administration** entraîne des délais d'expiration du navigateur.

1. Vérifiez les paramètres de sécurité qui autorisent l'accès FTP pour les fichiers de sauvegarde.

   Voir Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance.

2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Sur un périphérique Windows, ouvrez une invite de commande, puis, à l'invite `C:\`, entrez : `ftp k1000`.**
   - **À l'aide d'un client FTP, accédez à `ftp k1000`.**
3. Entrez les informations de connexion.

   Par défaut, ce sont les suivantes :

   Nom d'utilisateur : kbftp

   Mot de passe : getbxf

> **REMARQUE:** pour modifier le mot de passe FTP, cliquez sur Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance. Il est impossible de modifier le nom d'utilisateur FTP.

4. Pour accéder aux fichiers de sauvegarde à partir de l'invite de commande, entrez les commandes suivantes :

```
> type binary
> get k1_base.tg
> get k1_base.tgz
> get k1_incr.tgz
>close
>quit
```

À propos de la suppression des données de sauvegarde de l'appliance

Vous pouvez supprimer les données de sauvegarde de l'appliance en désactivant les sauvegardes de l'appliance.

La désactivation des sauvegardes peut s'avérer utile si vous souhaitez réduire la quantité de données stockées par l'appliance. Par exemple, si votre appliance virtuelle utilise des instantanés de machine virtuelle pour sauvegarder les données de l'appliance plutôt que les fichiers de sauvegarde de l'appliance, vous pouvez désactiver les sauvegardes de l'appliance afin de réduire la taille de la machine virtuelle.

Impo

IMPORTANT: La désactivation des sauvegardes empêche la restauration des données et paramètres de l'appliance à partir de la Console d'administration en cas de sinistre. Vous pouvez donc désactiver les sauvegardes de l'appliance uniquement si vous utilisez une autre méthode de sauvegarde des données, telle que l'utilisation d'instantanés de machine virtuelle de l'appliance virtuelle. La désactivation des sauvegardes n'est pas recommandée pour les appliances physiques.

Activer ou désactiver les sauvegardes de l'appliance

Les sauvegardes de l'appliance sont activées par défaut. Vous pouvez activer ou désactiver les sauvegardes de l'appliance selon vos besoins.

Lorsque vous désactivez les sauvegardes de l'appliance, la suppression des fichiers de sauvegarde existants est planifiée à la prochaine période de sauvegarde.

Impo

IMPORTANT: La désactivation des sauvegardes empêche la restauration des données et paramètres de l'appliance à partir de la Console d'administration en cas de sinistre. Vous pouvez donc désactiver les sauvegardes de l'appliance uniquement si vous utilisez une autre méthode de sauvegarde des données, telle que l'utilisation d'instantanés de machine virtuelle de l'appliance virtuelle. Il n'est pas recommandé de désactiver les sauvegardes sur les versions physiques de l'appliance.

1. **Facultatif** : Afin de pouvoir restaurer les données et les paramètres en cas de sinistre, téléchargez les derniers fichiers de sauvegarde depuis la Console d'administration et enregistrez-les à un emplacement différent avant de désactiver les sauvegardes. Voir Téléchargement de fichiers de sauvegarde à partir de la Console d'administration.
2. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
3. Dans le *Panneau de configuration*, dans la section *Paramètres de sauvegarde et restauration*, cliquez sur l'un des liens *Définir la planification de sauvegarde*, *Configurer la stratégie de rétention des médias*, ou *Configurer les paramètres de sauvegarde externe* pour accéder à la page *Paramètres de sauvegarde*.
4. Sur la page *Paramètres de sauvegarde*, sélectionnez **Désactiver les sauvegardes**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les actions suivantes sont réalisées :

Toutes les options de sauvegarde sont désactivées.

Les paramètres de conservation des sauvegardes sont définis sur 1 pour les sauvegardes quotidiennes et sur 0 pour les sauvegardes mensuelles.

La suppression des fichiers de sauvegarde existants de l'appliance est planifiée à la prochaine période de sauvegarde.

6. Pour activer les sauvegardes de l'appliance, désélectionnez la case **Désactiver les sauvegardes**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
7. **Facultatif** : cliquez sur **Exécuter maintenant** pour lancer une sauvegarde complète du système, incluant à la fois les fichiers de sauvegarde de base et différentiels.

Configuration du transfert de sauvegarde externe

Les sauvegardes d'appliance vous permettent de restaurer votre appliance en cas de perte de données ou de tout autre sinistre. Lorsque vous rencontrez un problème avec le système d'exploitation ou la base de données de l'appliance, et que vous êtes invité à renouveler l'image de l'appliance, si vous ne copiez pas les fichiers de sauvegarde dans un emplacement sûr avant le renouvellement de l'image, les sauvegardes ne peuvent pas être restaurées. La page *Paramètres de sauvegarde* vous permet de configurer le transfert des données de sauvegarde vers un emplacement externe automatiquement. Une fois la configuration terminée, l'appliance copie les fichiers de sauvegarde la nuit vers un emplacement externe chaque fois qu'elle termine le processus de sauvegarde.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Dans le *Panneau de configuration*, dans la section *Paramètres de sauvegarde et restauration*, cliquez sur le lien *Configurer les paramètres de sauvegarde externe* pour accéder à la page *Paramètres de sauvegarde*.
3. Dans l'onglet *Paramètres de transfert de sauvegarde externe*, décochez la case **Désactiver le transfert de sauvegarde externe**.
4. Cliquez sur **Protocole de transfert de sauvegarde externe** et sélectionnez le protocole à utiliser pour transférer les fichiers de sauvegarde : **FTP**, **Secure FTP**, **Samba**, **Stockage Blob commercial Azure**, **Stockage Blob gouvernemental Azure** ou **Amazon S3**.

Option	Description
Désactiver le transfert de sauvegarde externe	Indique si le transfert de sauvegarde externe est activé ou désactivé. Décochez cette case pour activer le transfert de sauvegarde externe.
Protocole de transfert de sauvegarde externe	Le protocole à utiliser pour transférer les fichiers de sauvegarde : **FTP**, **Secure FTP**, **Samba**, **Stockage Blob commercial Azure**, **Stockage Blob gouvernemental Azure** ou **Amazon S3**. Si vous souhaitez utiliser Stockage Blob Azure ou Amazon S3, vous devez disposer d'un compte de stockage. Pour plus de détails, consultez votre documentation MS Azure et Amazon.

Option	Description
	Imp **IMPORTANT: les protocoles FTP sécurisé (SFTP), Stockage Blob commercial Azure et Amazon S3 sont les meilleures pratiques recommandées pour les transferts sécurisés avec contrôle d'intégrité intégré. Bien que les options FTP et Samba soient également disponibles, elles ne sont pas recommandées en raison des failles de sécurité inhérentes à ces protocoles et du transfert de données non chiffré.**
Serveur de transfert de sauvegarde externe	Le nom d'hôte ou l'adresse IP de la machine sur laquelle vous voulez copier les fichiers de sauvegarde.
Chemin ou nom du partage	Le chemin du répertoire sur la machine sur laquelle vous voulez copier les fichiers de sauvegarde.
Nom d'utilisateur	Le nom du compte d'utilisateur que vous souhaitez utiliser pour accéder à la machine de destination.
Mot de passe d'utilisateur	Le mot de passe associé au nom d'utilisateur.

5. Pour vérifier si vous pouvez accéder à la machine de destination en utilisant l'adresse et les informations d'identification indiquées, cliquez sur **Test**.

   Un message s'affiche indiquant le succès de l'opération. Si l'accès au serveur de destination échoue, cela est indiqué dans le message. Vérifiez votre configuration et apportez des modifications, le cas échéant.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Restauration de l'appliance

Vous pouvez restaurer les données de l'appliance à l'aide de fichiers de sauvegarde, à condition que les sauvegardes soient activées et que vous disposiez de fichiers de sauvegarde de base et différentiels combinés. Vous pouvez aussi restaurer l'appliance à ses paramètres d'usine à tout moment.

La restauration de l'appliance détruit les données actuellement configurées dans l'appliance. Avant de restaurer l'appliance, Quest KACE recommande de décharger tous les fichiers de sauvegarde et les données que vous souhaitez conserver. Notez également que l'appliance doit être hors ligne pour lancer la restauration. La **Console d'administration** et la **Console utilisateur** sont indisponibles pendant le processus de restauration.

REMARQUE: Pour restaurer des fichiers, vous devez disposer de fichiers de sauvegarde différentiels et de base combinés. Des fichiers de sauvegarde combinés référencent les mêmes date et numéro de version de l'appliance, et seuls des fichiers de sauvegarde combinés peuvent être utilisés pour restaurer l'appliance.

Restaurer l'appliance à l'aide de la dernière sauvegarde

L'appliance intègre une fonction permettant de restaurer les paramètres depuis la dernière sauvegarde directement depuis le disque de sauvegarde de l'appliance.

Les sauvegardes de l'appliance sont activées et vous disposez de fichiers de sauvegarde de base et différentiels combinés. Voir Activer ou désactiver les sauvegardes de l'appliance.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Dans le *Panneau de configuration*, dans la section *Paramètres de sauvegarde et restauration*, cliquez sur *Restaurer l'appliance avec une sauvegarde* pour accéder à la page *Restaurer la sauvegarde*.
3. Dans l'onglet *Sauvegardes internes*, sélectionnez les fichiers de sauvegarde les plus récents.
4. Cliquez sur **Restaurer à partir de la sauvegarde**, puis sur **Oui** pour confirmer.

   L'appliance est restaurée et redémarrée. La Console d'administration et la Console utilisateur sont indisponibles pendant le processus de restauration. La progression s'affiche dans la fenêtre du navigateur.

Télécharger des fichiers de sauvegarde sur l'appliance

Si vous avez copié vos fichiers de sauvegarde sur un emplacement externe à l'appliance, vous pouvez les télécharger manuellement sur l'appliance via la **Console d'administration**, via FTP, ou via la méthode de l'emplacement de destination du client. Les téléchargements via FTP et la méthode de l'emplacement de destination du client s'avèrent utiles si vos fichiers de sauvegarde dépassent 1 Go et si leur téléchargement via la **Console d'administration** entraîne des délais d'expiration du navigateur.

Vous avez copié des fichiers de sauvegarde sur un emplacement externe à l'appliance.

REMARQUE: Pour restaurer des fichiers, vous devez disposer de fichiers de sauvegarde différentiels et de base combinés. Des fichiers de sauvegarde combinés référencent les mêmes date et numéro de version de l'appliance, et seuls des fichiers de sauvegarde combinés peuvent être utilisés pour restaurer l'appliance.

- Pour télécharger des fichiers via la Console d'administration :

  1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :

  # Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/admin`, puis cliquez sur **Paramètres**.

  # Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système à l'adresse `http://`**nom_hôte_appliance**`/system`, ou sélectionnez **Système** dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page et cliquez sur **Paramètres**.

  2. Dans le *Panneau de configuration*, dans la section *Paramètres de sauvegarde et restauration*, cliquez sur l'un des liens pour accéder à la page *Restaurer la sauvegarde*.

     ou

     Cliquez sur le lien *Télécharger manuellement les fichiers de sauvegarde* **pour accéder directement à l'onglet** *Téléchargements* **de la page** *Restaurer la sauvegarde***.**

  3. Dans l'onglet *Téléchargements*, sous l'en-tête *Différentiel*, cliquez sur **Sélectionner un fichier** pour localiser le fichier différentiel que vous souhaitez télécharger.

     Tous les fichiers supérieurs à 1,5 Go ne peuvent être téléchargés qu'à l'aide du protocole FTP. Pour en savoir plus, voir la procédure ci-après. Lorsque les fichiers sont téléchargés via FTP, ils s'affichent comme disponibles pour le téléchargement dans la section *Restaurer***.**

4. Dans l'onglet *Téléchargements*, sous l'en-tête *Base*, cliquez sur **Sélectionner un fichier** pour localiser le fichier de base que vous souhaitez télécharger.

> **REMARQUE:** pour restaurer des fichiers, vous devez télécharger des fichiers de sauvegarde différentiels et de base combinés. Des fichiers de sauvegarde combinés référencent les mêmes date et numéro de version de l'appliance, et seuls des fichiers de sauvegarde combinés peuvent être utilisés pour restaurer l'appliance.

5. Cliquez sur **Télécharger les fichiers**.

   Les fichiers téléchargés apparaissent dans la section *Sauvegardes* **de la page** *Paramètres de sauvegarde***.**

- Pour télécharger vos fichiers de sauvegarde sur l'appliance via FTP :

  1. Vérifiez les paramètres de sécurité qui autorisent l'accès FTP pour les fichiers de sauvegarde.

     Voir Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance.

  2. Effectuez l'une des opérations suivantes :

  # Sur un périphérique Windows, ouvrez une invite de commande, puis, à l'invite `C:\`, entrez : `ftp k1000`.

  # À l'aide d'un client FTP, accédez à `ftp k1000`.

  3. Entrez les informations de connexion FTP.

     Par défaut, ce sont les suivantes :

  Nom d'utilisateur : kbftp

  Mot de passe : getbxf

  > **REMARQUE:** pour modifier le mot de passe FTP, cliquez sur Configuration des paramètres de sécurité pour l'appliance. Il est impossible de modifier le nom d'utilisateur FTP.

  Les fichiers téléchargés apparaissent dans la section *Sauvegardes* **de la page** *Paramètres de sauvegarde***.**

- Pour utiliser la méthode de l'emplacement de destination du client pour le téléchargement de vos fichiers de sauvegarde, placez vos fichiers de sauvegarde à l'emplacement de destination du client sur l'appliance.

  Les fichiers placés à l'emplacement de destination du client sont automatiquement identifiés comme fichiers de sauvegarde et peuvent être sélectionnés depuis la page *Paramètres de sauvegarde* **après cinq minutes. Voir Copie des fichiers dans l'emplacement de destination du client de l'appliance.**

Restaurer l'appliance à l'aide des fichiers de sauvegarde téléchargés. Voir Restaurer l'appliance à partir de sauvegardes.

Restaurer l'appliance à partir de sauvegardes

Vous pouvez restaurer l'appliance à partir de fichiers de sauvegarde.

Si vous restaurez des fichiers à partir d'un emplacement externe à l'appliance, cela signifie que vous avez téléchargé des fichiers de sauvegarde de base et différentiels combinés sur l'appliance. Voir Télécharger des fichiers de sauvegarde sur l'appliance.

Si vous migrez une appliance vers une nouvelle appliance, les deux appliances doivent être de la même version. Si ce n'est pas le cas, vous devez mettre à niveau l'ancienne appliance vers la version exécutée sur la nouvelle appliance.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :

   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**

   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système**

dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.

2. Dans le *Panneau de configuration*, dans la section *Paramètres de sauvegarde et restauration*, cliquez sur l'un des liens pour accéder à la page *Restaurer la sauvegarde*.

   ou

   Cliquez sur le lien *Restaurer l'appliance à partir d'une sauvegarde* **pour accéder directement à l'onglet** *Sauvegardes internes* **de la page** *Restaurer la sauvegarde***.**

3. Dans l'onglet *Sauvegardes internes*, sélectionnez les fichiers que vous souhaitez restaurer.
4. Si vous souhaitez ignorer la configuration réseau des fichiers de sauvegarde et spécifier une nouvelle configuration sous *Options de restauration*, sélectionnez **Remplacer la configuration réseau**, puis spécifiez les options applicables.

   Un ensemble d'options s'affiche sur cette page lorsque vous cochez cette case. Elles sont identiques aux paramètres réseau de l'appliance que vous devez configurer lors d'une configuration initiale. Pour plus d'informations, voir Modifier les paramètres du réseau de l'appliance.

5. Cliquez sur **Restaurer à partir de la sauvegarde**, puis sur **Oui** pour confirmer.

   L'appliance est restaurée et redémarrée. La Console d'administration et la Console utilisateur sont indisponibles pendant le processus de restauration. La progression s'affiche dans la fenêtre du navigateur.

   Ce processus peut prendre jusqu'à une heure et l'appliance ne sera pas disponible pendant cette période. La durée d'une restauration dépend de la taille des fichiers de sauvegarde. Une fois la restauration terminée, l'appliance redémarre. Après le redémarrage, l'appliance sera dans le même état que lorsque les fichiers de sauvegarde ont été créés. Cela comprend les mêmes paramètres d'authentification, réseau, etc.

   Si les paramètres IP ne sont pas définis au moment du redémarrage, essayez de redémarrer une ou deux fois, pour définir correctement les paramètres IP. S'ils ne sont pas définis en utilisant cette méthode, essayez d'utiliser l'utilitaire `netdiag/netdiag` de connexion à la console, et mettez à jour l'adresse IP à cet emplacement.

L'appliance est restaurée et redémarrée.

Rétablissement des paramètres d'usine de l'appliance

L'appliance comporte une fonctionnalité de restauration des paramètres d'usine intégrée. Elle est pratique si, en raison de problèmes, vous êtes amené à supprimer les configurations personnalisées.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :

   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**

2. Dans le *Panneau de configuration*, dans la section *Paramètres de sauvegarde et restauration*, cliquez sur l'un des liens pour accéder à la page *Restaurer la sauvegarde*.
3. Au bas de la page, cliquez sur **Rétablir les paramètres d'usine**, puis sur **Oui** pour confirmer.

   L'appliance est restaurée et redémarrée.

4. Reconfigurez l'appliance au besoin.

   Voir Configuration de l'appliance.

Mise à jour du logiciel de l'appliance

Vous pouvez vérifier et installer les mises à jour logicielles de l'appliance. Lorsque vous mettez l'appliance à jour, les configurations personnalisées, telles que les personnalisations du Service Desk et des actifs, sont conservées.

Vérification et application des mises à jour de l'appliance annoncées

L'appliance s'enregistre quotidiennement auprès des serveurs Quest pour déterminer si des mises à jour logicielles de l'appliance sont disponibles. Ces mises à jour sont appelées « mises à jour annoncées ».

Si des mises à jour sont disponibles, une alerte s'affiche sur la *Page d'accueil* lors de votre prochaine connexion en tant qu'administrateur.

Tip: **CONSEIL:** prenez garde de toujours sauvegarder les données de l'appliance avant de procéder à l'installation d'une mise à jour ou d'une mise à niveau du logiciel de l'appliance. Pour obtenir des instructions, voir À propos des sauvegardes de l'appliance.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Mises à jour de l'appliance** pour afficher la page *Mises à jour de l'appliance*.
3. Dans la section *Serveur*, cliquez sur **Rechercher des mises à jour** pour afficher la page *Journaux*.

   Le journal présente les résultats de la vérification.
4. Lorsqu'une mise à jour est disponible, sauvegardez votre base de données et vos fichiers.

   Voir À propos des sauvegardes de l'appliance.
5. Cliquez sur **Mise à jour**.

La mise à jour est appliquée. La **Console d'administration** est indisponible pendant toute la durée de la mise à jour. La progression s'affiche dans la fenêtre du navigateur et dans **Console d'administration**.

Téléchargement manuel d'un fichier de mise à jour sur l'appliance

Si vous disposez d'un fichier de mise à jour fourni par Quest, vous pouvez le télécharger manuellement sur l'appliance.

Avant de mettre à jour manuellement le logiciel de l'appliance, assurez-vous que la version du serveur de l'appliance répond aux exigences minimales indiquées dans les notes de mise à jour. Si la configuration de votre appliance n'est pas

conforme aux exigences, vous devez procéder à une mise à niveau vers la version indiquée avant la mise à jour du logiciel de l'appliance. Voir Affichage de la version, du modèle et des informations de licence de l'appliance.

1. Sauvegardez votre base de données et vos fichiers. Voir À propos des sauvegardes de l'appliance.
2. Téléchargez le fichier `k1000_upgrade_server_`**XXXX**`.kbin` et enregistrez-le localement.
3. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
4. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Mises à jour de l'appliance** pour afficher la page *Mises à jour de l'appliance*.
5. Dans la section *Mettre à jour manuellement* :
   a. Cliquez sur **Parcourir** ou sur **Sélectionner un fichier**, puis accédez au fichier de mise à jour.
   b. Cliquez sur **Mise à jour**, puis sur **Oui** pour confirmer.

La mise à jour est appliquée. La **Console d'administration** est indisponible pendant toute la durée de la mise à jour. La progression s'affiche dans la fenêtre du navigateur et dans **Console d'administration**.

Vérification des mises à jour

Une fois la mise à jour appliquée, vous pouvez vérifier que l'opération a réussi dans le journal de mise à jour.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Journaux** pour afficher la page *Journaux*.
3. Dans la liste déroulante *Journal*, sélectionnez **Mises à jour**.
4. Vérifiez le journal pour rechercher d'éventuels messages d'erreur et avertissements.
5. Cliquez sur **Besoin d'aide** dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur **À propos de** au bas du panneau *Aide* pour vérifier la version actuelle. Voir Affichage de la version, du modèle et des informations de licence de l'appliance.

Mise à jour de la clé de licence de l'appliance

Si vous développez les fonctions de gestion de licences, ou encore si vous achetez d'autres composants (le composant Organisation, par exemple), vous devrez peut-être mettre à jour la clé de licence de l'appliance.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système**

dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.

2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Mises à jour de l'appliance** pour afficher la page *Mises à jour de l'appliance*.
3. Dans la section *Infos sur la licence*, entrez votre clé de licence.
4. Cliquez sur **Mise à jour**.

Redémarrage et fermeture de l'appliance

Il peut parfois s'avérer nécessaire de redémarrer ou de fermer l'appliance lors d'un dépannage ou de la réalisation de tâches de maintenance.

Par ailleurs, vous devrez fermer l'appliance avant de la débrancher.

Tip: **CONSEIL:** pour fermer l'appliance physique quand vous le souhaitez, appuyez une seule fois sur le bouton d'alimentation sans le maintenir enfoncé.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Mises à jour de l'appliance** pour afficher la page *Mises à jour de l'appliance*.
3. Dans la section *Contrôles de l'appliance*, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - **Cliquez sur Redémarrer. L'appliance redémarre.**
   - **Cliquez sur Redémarrer et contrôler la base de données. L'appliance redémarre, puis vérifie la base de données.**
   - **Cliquez sur Arrêt. L'appliance s'arrête ; il est prudent de débrancher physiquement l'appliance.**

Présentation du rapport d'activité quotidien

Le **rapport d'activité quotidien** de l'appliance fournit des informations sur l'état de l'appliance. Ces informations renseignent par exemple sur l'état du disque, l'état de l'interface réseau et la durée d'activité moyenne de l'appliance.

Le rapport est automatiquement transmis par e-mail à l'administrateur système tous les jours à 2h00. Pour modifier l'adresse e-mail de l'administrateur système, voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé ou Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation.

État du disque

Le *rapport d'activité quotidien*, qui est automatiquement transmis par e-mail à l'administrateur système tous les jours, comprend un tableau renseignant sur l'*État du disque*.

Système de fichiers	Taille	Utilisé	Disponible	Capacité	Monté sur
/dev/twed0s1a	38G	3.6G	32G	10%	/
devfs	1,0K	1,0K	0 Bo	100%	/dev
fdescfs	1,0K	1,0K	0 Bo	100%	/dev/fd
procfs	4,0K	4,0K	0 Bo	100%	/proc

Le tableau *État du disque* contient les colonnes suivantes.

En-tête de colonne	Description
Système de fichiers	Nom du système de fichiers.
Taille	Quantité d'espace disque allouée au système de fichiers spécifié.
Utilisé	Quantité d'espace disque utilisée par le système de fichiers spécifié.
Disponible	Quantité d'espace disque disponible pour le système de fichiers spécifié.
Capacité	Pourcentage d'espace disque disponible pour le système de fichiers spécifié.
Monté sur	Partition du disque sur laquelle le système de fichiers spécifié est situé.

État de l'interface réseau de l'appliance

Le *rapport d'activité quotidien*, qui est automatiquement transmis par e-mail à l'administrateur système tous les jours, comprend un tableau renseignant l'*État de l'interface réseau*.

Assurez-vous que les valeurs *Ierrs/Oerrs* sont nulles. D'autres valeurs indiquent des échecs sur le réseau.

Si vous rencontrez régulièrement des erreurs, contactez le **Support Quest** à l'adresse https://support.quest.com/contact-support.

```
Network interface status:
Name    Mtu Network       Address              Ipkts Ierrs    Opkts Oerrs  Coll
em0    1500 <Link#1>      00:0c:29:83:85:63 30383751     0 29509710     0     0
em0    1500 192.168.200.0 MyK1              30379356     - 29509310     -     -
plip0  1500 <Link#2>                             0     0        0     0     0
lo0   16384 <Link#3>                        392328     0   392328     0     0
lo0   16384 fe80:3::1     fe80:3::1              0     -        0     -     -
lo0   16384 localhost     ::1                  216     -      216     -     -
lo0   16384 your-net      localhost         392112     -   392112     -     -
```

Durée de fonctionnement et charges moyennes de l'appliance

Le *rapport d'activité quotidien*, qui est automatiquement transmis par e-mail à l'administrateur système tous les jours, renseigne sur la durée de fonctionnement et les charges moyennes de l'appliance.

Les charges moyennes varient selon la charge imposée à l'appliance au moment de l'exécution du rapport.

Le message suivant indique la durée de fonctionnement de l'appliance depuis la dernière mise hors tension. Dans l'exemple illustré, aucun utilisateur n'est connecté à l'appliance.

```
État du système local :
 2:01 7 jours, 4:12, 0 utilisateurs, charge moyenne : 0,05, 0,20, 0.15
```

Intégrité du système de messagerie

Le *rapport d'activité quotidien*, qui est automatiquement transmis par e-mail à l'administrateur système tous les jours, renseigne sur l'intégrité du système de messagerie.

Les messages suivants correspondent aux messages FreeBSD standard relatifs à l'intégrité des systèmes de messagerie.

Normalement, aucun courrier électronique n'est en file d'attente. Si des messages apparaissent en file d'attente, reportez-vous à la rubrique Vérification des paramètres SMTP.

```
Messages dans la file d'attente locale :
/var/spool/mqueue is empty
      Nombre total de demandes : 0
Messages dans la file d'attente d'envoi :
/var/spool/clientmqueue is empty
      Nombre total de demandes : 0
Contrôle de sécurité :
    (résultat envoyé séparément)
Vérification des serveurs de messages rejetés :
Vérification des transferts de zone refusés (AXFR et IXFR) :
tar : suppression du /' initial des noms de membres
```

Vérification des paramètres SMTP

Si des messages apparaissent en file d'attente, vérifiez vos paramètres SMTP.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Cliquez sur **Paramètres du réseau** pour afficher la page *Paramètres du réseau*.

État de sauvegarde de l'appliance

Le *rapport d'activité quotidien*, qui est automatiquement transmis par e-mail à l'administrateur système tous les jours, renseigne sur l'état de sauvegarde de l'appliance.

Le message suivant contient un message propre à l'appliance, indiquant que les sauvegardes se sont déroulées correctement et se trouvent sur le disque /kbackup, accessible par le biais de l'interface FTP.

Voir Accès aux fichiers de sauvegarde via FTP.

```
[21/06/2015 02:01:24 -0700] Sauvegarde : Terminé.
```

État des lecteurs RAID

Pour les appliances KACE SMA physiques, l'état des lecteurs RAID s'affiche dans les journaux du serveur. L'état est disponible uniquement pour les appliances KACE SMA physiques.

Le message de journal suivant indique que les lecteurs RAID fonctionnent correctement :

```
Informations sur le lecteur logique 0 (RAID 5)
État du système RAID : Le lecteur logique 0 n'est pas en cours de reconstruction; état optimal.
État: En ligne, Spun Up
```

Si les lecteurs RAID sont détériorés ou si la reconstruction ne se déroule pas correctement, contactez le **Support Quest** à l'adresse https://support.quest.com/contact-support.

Dépannage de l'appliance

L'appliance comprend des outils, des journaux et des rapports qui vous permettent de surveiller l'intégrité du système et de résoudre les problèmes.

Utilisation des outils de dépannage

Les outils de dépannage vous permettent d'identifier et de résoudre les problèmes.

Vérification de l'état des périphériques du réseau

Vous pouvez vérifier l'état des périphériques du réseau à l'aide de l'utilitaire de test Ping.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Support** pour afficher la page *Support*.
3. Dans la section *Outils de dépannage*, cliquez sur **Exécuter les utilitaires de diagnostic** pour afficher la page *Utilitaires de diagnostic*.
4. Dans la zone de texte, saisissez l'adresse IP du périphérique.
5. Sélectionnez **ping** dans la liste déroulante.
6. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

   Les résultats s'affichent.
7. Pour utiliser d'autres utilitaires, sélectionnez-les dans la liste déroulante, puis cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Identification des problèmes de périphériques

Utilisez la liste *Problèmes de périphériques* pour vérifier si l'un de vos périphériques gérés rencontre des problèmes de connexion à l'agent ou d'autres problèmes.

L'appliance s'appuie sur l'agent KACE pour collecter des informations à partir des périphériques gérés par des agents de votre organisation. Si un périphérique rencontre des problèmes de connexion à l'agent ou d'autres problèmes liés à son environnement, cela empêche l'appliance d'obtenir des données d'inventaire pour ce périphérique.

La page de liste *Problèmes de périphériques* identifie les périphériques gérés par agent dont les informations ne s'affichent pas dans l'inventaire en raison de l'un des problèmes suivants :

- Service WMI (Windows Management Instrumentation) endommagé.
- Saturation du segment de bureau.

Tip: **CONSEIL:** Dans la plupart des cas, il suffit de redémarrer le périphérique pour résoudre ce problème.

- Échec de l'écriture sur `amp.conf`.

Pour plus d'informations sur ces problèmes, voir https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/kb.

1. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.
2. Sélectionnez **Paramètres** > **Support** pour afficher la page *Support*.
3. Dans la section *Outils de dépannage*, cliquez sur **Problèmes de périphérique** pour afficher la page *Utilitaires de diagnostic*.
4. Consultez la liste des périphériques défectueux sous *Problèmes de périphériques* et prenez les mesures nécessaires pour résoudre ces problèmes, le cas échéant.

Se connecter via Tether au support Quest KACE

Vous pouvez accéder au portail du support de Quest pour demander une connexion via Tether à votre appliance afin de permettre au support technique Quest KACE de résoudre les problèmes.

Pour obtenir une clé Tether, contactez **Support Quest** à l'adresse https://support.quest.com/contact-support.

Pour garantir la sécurité, n'activez l'accès à distance à l'appliance qu'une fois que l'équipe de support technique vous y autorise.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`nom_hôte_appliance`/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://`nom_hôte_appliance`/system`, ou sélectionnez Système**

dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.

2. Cliquez sur **Paramètres de sécurité** dans le *Panneau de configuration* de l'appliance, pour afficher la page *Paramètres de sécurité*.
3. Assurez-vous que la case **Activer SSH** est cochée.
4. Cliquez sur **Enregistrer et redémarrer des services**.
5. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Support** pour afficher la page *Support*.
6. Dans la section *Outils de dépannage*, cliquez sur **Saisir une clé Tether** pour afficher la page *Clé Tether de support*.
7. Sur la page *Clé Tether de support*, dans le champ de texte, saisissez la description du problème et effectuez l'une des opérations suivantes.
   - **Pour obtenir la clé Tether automatiquement et envoyer le message au support technique, cliquez sur Activer Tether.**

     Si le processus échoue, sélectionnez **Activer Tether** et saisissez la clé Tether, comme demandé. Cliquez sur **Enregistrer**.
   - **Pour utiliser une clé Tether fournie par le support technique, cliquez sur J'ai déjà une clé Tether, puis sélectionnez Activer Tether et saisissez la clé, comme demandé. Cliquez sur Enregistrer.**

Dépannage de problèmes de l'appliance

Les journaux du serveur de l'appliance peuvent vous aider et aider le **Support Quest** à détecter et à résoudre des erreurs.

Les journaux contiennent les sept derniers jours d'activité ; ceux-ci sont copiés et compressés chaque jour. Les journaux compressés sont supprimés lorsqu'ils sont créés depuis plus de sept jours.

Les contrôles de maintenance des journaux sont effectués quotidiennement. Par conséquent, aucune procédure supplémentaire de maintenance des journaux n'est requise.

Affichage des journaux de l'appliance

Vous pouvez afficher les journaux de l'appliance dans la **Console d'administration**. Les journaux de l'appliance fournissent des informations relatives aux processus de l'appliance et aux erreurs rencontrées par le système.

Si l'appliance est configurée pour partager les données d'utilisation détaillées avec Quest KACE, les exceptions ou les erreurs de l'appliance et de l'agent sont signalées chaque jour à Quest. Voir :

- Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé
- Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Journaux** pour afficher la page *Journaux*.
3. Sélectionnez un journal dans la liste déroulante *Journal*.

Type de journal	Nom du journal	Description
Matériel	**État du disque**	État du système de disque de l'appliance (non disponible pour les appliances virtuelles).
Serveur	**Journal K1000**	Erreurs générées par l'appliance.
	Accès	Informations sur les accès au serveur HTTP.
	Erreurs de serveur	Avertissements ou erreurs concernant les processus de serveur de l'appliance.
	Stats	Nombre de connexions traitées par l'appliance dans le temps.
	Mises à jour	Détails des mises à niveau ou correctifs de l'appliance installés sur l'appliance.
	Journal des rapports	Détails des rapports qui ont été exécutés.
	Erreurs de rapport	Erreurs liées aux rapports qui ont été exécutés.
	Journal Konductor	Journaux liés à Konductor. Konductor est un composant d'appliance interne qui régule les communications entre les appliances et les périphériques gérés pour assurer le bon fonctionnement du système. Le nombre de tâches exécutées par Konductor s'affiche dans le widget *Tâches en cours*. De plus, les informations relatives au débit du traitement des tâches s'affichent sur la page *Paramètres généraux* (pour les appliances sur lesquelles le composant Organisation est activé) ou sur la page *Paramètres de communication* (pour les appliances sur lesquelles le composant Organisation n'est pas activé). Voir : • Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé • Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux

Type de journal	Nom du journal	Description
	Journal des téléchargements des correctifs	Informations sur les correctifs qui ont été téléchargés sur l'appliance.
	Journal des mises à jour Dell	Informations sur les mises à jour matérielles Dell qui ont été téléchargées sur l'appliance.
	Journal de sauvegarde	Détails des sauvegardes quotidiennes et mensuelles de l'appliance.
	Journal de restauration des sauvegardes	Détails sur la restauration d'informations à partir des sauvegardes de l'appliance.
	Journal de détection	Informations relatives au processus de découverte.
	Journal de provisionnement	Informations relatives au provisionnement de l'agent KACE.
	Journal sans agent	Informations relatives aux connexions des périphériques sans agent à l'appliance.
	Journal de surveillance	Informations relatives aux serveurs surveillés et à leurs connexions à l'appliance.
	Inventaire des logiciels	Informations relatives au traitement de l'inventaire du catalogue de logiciels.
	Erreurs de l'inventaire logiciel	Erreurs relatives au traitement de l'inventaire du catalogue de logiciels de l'appliance.
	Journal d'importation des actifs	Informations relatives à l'importation des actifs.
	Journal de garantie Dell	Informations relatives aux mises à jour de la garantie Dell.
	Journal d'authentification utilisateur	Informations relatives à l'authentification utilisateur.

Type de journal	Nom du journal	Description
		Chaque entrée du journal contient les informations suivantes : • Le nom du compte d'utilisateur qui tente de se connecter. • L'adresse IP du périphérique d'origine de la tentative de connexion. • Console à laquelle l'utilisateur tente de se connecter : `userui` (**Console utilisateur**), `systemui` (**Console d'administration système**), `adminui` (**Console d'administration**) ou une appliance liée. • Le nom de l'organisation par rapport à laquelle l'utilisateur est authentifié. • Le type d'authentification utilisé : `Authentification locale`, `Authentification unique`, `Authentification locale systemui` ou `LDAP`. • Le résultat de la tentative de connexion : `réussite` ou `échec`. Exemple : `[2018-04-26 07:27:06 -0700] AUTH [info] admin - 10.1.243.172 - adminui - par défaut - Authentification locale systemui - succès`
Courrier	**Journal de courrier entrant du Service Desk**	Informations relatives aux problèmes rencontrés par le serveur Exim (agent de transfert de courrier) lors du traitement des courriers pour les files d'attente du Service Desk. Il s'agit par exemple d'adresses e-mail non valides et de problèmes de licence du Service Desk.
	Journal d'erreurs relatives au courrier entrant du Service Desk	Erreurs PHP rencontrées lors du traitement des messages électroniques entrants.

Type de journal	Nom du journal	Description
	Journal de courrier sortant du Service Desk	Erreurs rencontrées par Mail Daemon lors de l'envoi de messages électroniques sortants. Il s'agit par exemple d'adresses e-mail non valides.
	Journal d'erreurs relatives au courrier sortant du Service Desk	Erreurs PHP rencontrées lors du traitement des messages électroniques sortants.
	Journal KMailServices	Informations relatives au processus `KMailServices`.
EXIM	**Journal principal Exim**	Informations relatives à l'arrivée et à la livraison de chaque message.
	Journal de rejet Exim	Informations relatives aux messages rejetés.
Périphérique	**Accès client**	Journaux d'accès à l'agent KACE.
	Erreurs du client	Journaux d'exception de l'agent KACE.
	Serveur AMP	Entrées du journal relatives au serveur AMP.
	Erreurs du serveur AMP	Erreurs du journal relatives au serveur AMP.
	File d'attente AMP	Entrées du journal relatives à la file d'attente AMP.
	Erreurs de file d'attente AMP	Erreurs du journal relatives à la file d'attente AMP.

Si le composant Organisation est activé sur votre système, vous pouvez modifier la durée de conservation des journaux. Ce paramètre apparaît dans la section *Conservation des journaux* des *Paramètres généraux* de l'appliance. Voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé.

Téléchargement des journaux d'activité de l'appliance

Vous pouvez télécharger les journaux d'activité de l'appliance à partir de la **Console d'administration**. Ces journaux peuvent s'avérer utiles pendant le dépannage.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système**

dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.

2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Support** pour afficher la page *Support*.
3. Cliquez sur **Récupérer les journaux d'activité de l'appliance**.

   Les journaux sont téléchargés dans le fichier `k1000_logs.tgz`.

   Pour plus d'informations sur les journaux utilisés lors du débogage, voir :

   # Gestion de la planification du provisioning
   # Dépannage et débogage de l'agent KACE
   # Affichage des journaux de l'appliance

Si le composant Organisation est activé sur votre système, vous pouvez modifier la durée de conservation des journaux. Ce paramètre apparaît dans la section *Conservation des journaux* des *Paramètres généraux* de l'appliance. Voir Configuration des paramètres généraux de l'appliance avec le composant Organisation activé.

Affichage du rapport d'activité quotidien

Le rapport d'activité quotidien est un rapport donnant des informations sur l'appliance. Ces informations renseignent sur l'état du disque, l'état de l'interface réseau, la durée d'activité et les charges moyennes, l'intégrité du système de messagerie ainsi que sur l'état de la base de données. Servez-vous de ce rapport pour vérifier l'état du système et identifier les problèmes à résoudre.

Ce rapport est généré au jour le jour et est transmis par e-mail à l'administrateur système. Reportez-vous aux sections Présentation du rapport d'activité quotidien et .

Dépannage et débogage de l'agent KACE

Les fonctions de débogage de l'agent permettent de résoudre les problèmes liés à l'agent.

Si les périphériques ne s'affichent pas dans l'inventaire, assurez-vous que l'option **Trace du débogage de l'agent** est activée sur la page *Paramètres de communication*. Pour plus d'informations, voir Configurer les paramètres de communication des agents et les paramètres de journaux.

Pour obtenir une aide supplémentaire, accédez au site Web du **Support Quest** à l'adresse https://support.quest.com/contact-support. Ce site Web contient une base de connaissances qui vous aidera à résoudre les problèmes.

Résolution des problèmes de sécurité Windows qui entravent le provisioning d'agent

Si les paramètres de sécurité Windows empêchent le provisionnement de l'agent sur les périphériques Windows à partir de l'appliance, vous pouvez reconfigurer les paramètres via une invite de commande.

Pour autoriser le provisioning, vous devez ouvrir le pare-feu et configurer les paramètres de sécurité.

1. Ouvrez une invite de commande sur le périphérique.
2. Ouvrez le pare-feu et configurez les paramètres de sécurité :

```
reg add HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Lsa /v ForceGuest /t REG_DWORD /d
0 /f
```

```
reg add HKLM\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\system /v
LocalAccountTokenFilterPolicy /t REG_DWORD /d 1 /f
```

```
reg add "HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Terminal Server" /v
FdenyTSConnections /t REG_DWORD /d 0 /f
```

```
netsh.exe firewall set service type=FILEANDPRINT mode=ENABLE scope=ALL
netsh.exe firewall set service type=REMOTEADMIN mode=ENABLE scope=ALL
```

Test et dépannage des courriers électroniques

Ce chapitre explique comment garantir le bon fonctionnement des communications e-mail du Service Desk. Vous pouvez vérifier la configuration du système en testant la messagerie entrante et sortante. Vous pouvez également tester la messagerie à l'aide de Telnet. Des fichiers journaux vous permettent de connaître le détail des erreurs.

Les informations concernant les tests et le dépannage partent du principe que vous utilisez un serveur de messagerie POP3 pour communiquer avec l'appliance comme indiqué dans Configuration des paramètres de messagerie.

Test du courrier sortant

Vous pouvez tester le courrier sortant pour vérifier la configuration du système.

1. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :
   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/admin`, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://nom_hôte_appliance/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration.**
2. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Support** pour afficher la page *Support*.
3. Dans la section *Outils de dépannage*, cliquez sur **Exécuter les utilitaires de diagnostic** pour afficher la page *Utilitaires de diagnostic*.
4. Dans la liste déroulante Test, sélectionnez **envoi d'e-mail**.
5. Dans la zone de texte, renseignez une adresse e-mail valide.
6. Cliquez sur **Exécuter maintenant** pour afficher un fichier journal du suivi des courriers électroniques.
7. Assurez-vous que le fichier journal ne contient pas d'erreur.
   - **Si aucune erreur n'est signalée, vous pouvez en déduire que le courrier a bien été transmis.**
   - **En cas d'erreur :**
     - # Vérifiez les filtres appliqués à votre système de messagerie et au courrier indésirable (spam).
     - # Vérifiez les paramètres réseau de votre appliance. Si vous utilisez votre propre serveur SMTP, l'appliance fait transiter le courrier électronique par ce serveur. De nombreux serveurs SMTP nécessitent une autorisation spéciale à cet effet. Ajoutez l'adresse IP de votre appliance à la liste des serveurs acceptables.
     - # Vérifiez les paramètres de votre routeur. Assurez-vous que l'appliance peut utiliser le port SMTP (25).
     - # Vérifiez les paramètres de votre pare-feu. Assurez-vous que l'appliance peut utiliser le port SMTP (25).
     - # Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème, contactez le **Support Quest** à l'adresse https://support.quest.com/contact-support.

Tester le courrier entrant

Vous pouvez tester le courrier entrant pour vérifier la configuration du système.

1. Connectez-vous à votre serveur SMTP et créez un ticket du Service Desk en envoyant un e-mail à l'adresse du support technique de votre appliance.
2. Accédez à la page *Tickets* du Service Desk :

a. Connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`**nom_hôte_appliance**`/admin`. Ou bien, si l'option *Afficher le menu de l'organisation dans l'en-tête d'administrateur* est activée dans les Paramètres généraux de l'appliance, sélectionnez une organisation dans la liste déroulante située en haut à droite de la page, à côté des informations de connexion.

b. Dans la barre de navigation gauche, cliquez sur **Service Desk**, puis sur **Configuration**.

3. Vérifiez qu'un ticket apparaît.

   Un ticket est généré automatiquement si vous envoyez un e-mail à partir d'un compte valide de l'appliance.

Utilisation de Telnet pour tester le courrier entrant

Servez-vous de Telnet pour communiquer avec le serveur SMTP de l'appliance et envoyer un e-mail test.

1. Utilisez les commandes suivantes :

```
>telnet k1000.mondomaine.com 25
>EHLO mondomaine.com
>MAIL FROM:<admin@mondomaine.com>
>RCPT TO:<servicedesk@k1000.mondomaine.com
>DATA
>Données test ici
>QUIT
.
```

   Ces commandes ont pour effet de démarrer la communication, d'indiquer au serveur l'expéditeur et le destinataire du message, de préparer l'envoi des données et de quitter Telnet.

2. Consultez la messagerie du Service Desk pour vérifier si vous avez bien reçu du courrier de la part de admin@**mondomaine**.com.

Accès aux journaux de l'appliance pour afficher les erreurs concernant Microsoft Exchange Server

Lorsque la journalisation est activée sur Exchange Server, les fichiers journaux de l'appliance contiennent des informations sur les erreurs concernant Microsoft Exchange Server.

1. Dans Microsoft Exchange Server, ouvrez la fenêtre des *propriétés du serveur virtuel SMTP*.
2. Dans l'onglet *Général*, assurez-vous que la case *Activer la journalisation* est cochée. Dans le cas contraire, cochez-la et envoyez un e-mail test à l'appliance.
3. Accédez au *Panneau de configuration* de l'appliance :

   - **Si le composant Organisation n'est pas activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration de l'appliance à l'adresse `https://`nom_hôte_appliance`/admin`, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**
   - **Si le composant Organisation est activé sur l'appliance, connectez-vous à la Console d'administration système de l'appliance à l'adresse `https://`nom_hôte_appliance`/system`, ou sélectionnez Système dans la liste déroulante figurant dans l'angle supérieur droit de la page, puis cliquez sur Paramètres** > **Panneau de configuration.**

4. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Journaux** pour afficher la page *Journaux*.
5. Sélectionnez un journal dans la liste déroulante *Journal*.
6. Examinez les fichiers `exim_mainlog_*` et `exim_paniclog_*` pour identifier les problèmes rapportés.

Les problèmes peuvent avoir plusieurs origines :

Erreurs et étapes non réussies

Noms d'hôtes et autres variables non entièrement résolus

7. Vérifiez si d'autres problèmes Exim, notamment liés aux processus, ont été rapportés dans le journal `Debug_*`.

   Les fichiers journaux suivants peuvent également vous fournir des indices intéressants sur la nature du problème :

   # `khelpdeskmailhandler_output`

   # `khelpdeskmailnotifier_error`

   # `khelpdeskmailnotifier_output`

8. Vérifiez les erreurs signalées, le cas échéant, dans les journaux des services Microsoft Exchange SMTP sous `C:\windows\system32\ologFiles\*SMTP`.

Résolution des erreurs de messagerie électronique

Des solutions existent pour certaines erreurs de messagerie fréquentes.

Erreur de messagerie	Solution
550 Utilisateur inconnu	• Assurez-vous que l'adresse e-mail est correcte. • Vérifiez si elle correspond à celle utilisée par le Service Desk. • Essayez de désactiver le serveur SMTP externe et de supprimer l'adresse e-mail dans les paramètres du réseau. Redémarrez le serveur, puis restaurez l'adresse. Redémarrez une fois de plus.
Erreur 451 - impossible de déterminer l'expéditeur	Vérifiez vos paramètres DNS.

À propos de l'authentification à deux facteurs de la Console de diagnostic

L'authentification à deux facteurs (2FA) de la Console de diagnostic vous permet de contrôler l'accès au système dorsal de l'appliance. Lorsque vous autorisez l'accès SSH à l'appliance et créez un point d'ancrage, l'équipe **Support Quest** peut se connecter au système dorsal de l'appliance en utilisant le mot de passe racine de l'appliance associé à un jeton d'accès. Les jetons sont fournis dans l'*Assistant Configuration initiale*. Ils peuvent être affichés et régénérés en utilisant la page *Authentification à deux facteurs de la Console de diagnostic* de la Console système de l'appliance. Chaque jeton ne peut être utilisé qu'une fois et doit être donné au contact de **Support Quest** avant qu'il ne se connecte à l'appliance via le point d'ancrage ou la console.

Pour accéder à cette page, connectez-vous à la Console système de l'appliance. Dans la barre de navigation de gauche, sous *Paramètres*, cliquez sur **Support** puis, sur la page *Support*, sous *Outils de dépannage*, cliquez sur **Authentification à deux facteurs de la Console de diagnostic**.

La clé de sécurité et les jetons hors ligne fournis avec l'appliance lors de la configuration initiale doivent être enregistrés et stockés dans un emplacement sécurisé, pas sur la machine de l'appliance. Vous pouvez être amené à fournir ces informations au support, en cas de besoin.

Après la mise à niveau depuis une version antérieure, si un message s'affiche indiquant que l'authentification à deux facteurs de la Console de diagnostic est désactivée, et que vous souhaitez l'activer pour plus de sécurité, suivez les instructions indiquées dans le message pour l'activer.

- Pour remplacer la clé secrète et régénérer les jetons hors ligne, cliquez sur **Remplacer la clé secrète**.
- Pour régénérer les jetons hors ligne, cliquez sur **Régénérer les jetons hors ligne**.

Annexes

Noms de tables de base de données

Les noms de tables de base de données peuvent être utilisés dans les rapports et d'autres requêtes de bases de données.

Les tableaux suivants présentent les noms de tables de bases de données actuels, ainsi que ceux qui ont été modifiés de la version 6.3 à la version 6.4 de l'appliance :

- Tables de base de données au niveau de l'organisation (ORG1)
- Tables de base de données au niveau du système (KBSYS)

Tables de base de données au niveau de l'organisation (ORG1)

Le tableau suivant répertorie les noms de tables de base de données au niveau de l'organisation (ORG1). Utilisez ces noms de tables lorsque vous créez des rapports personnalisés à l'aide de requêtes SQL. Voir Créer des rapports à l'aide de requêtes SQL.

Tables de base de données et composants ORG1

Table	Composant
ADVISORY	Service Desk : Base de connaissances
ADVISORY_LABEL_JT	Service Desk : Base de connaissances
ADVISORY_RATINGS	Service Desk : Base de connaissances
AGENTLESS_TASK_LOG	Administration de l'appliance : Découverte
ASSET	Gestion des actifs
ASSET_ASSOCIATION	Gestion des actifs
ASSET_CATALOG_ASSOCIATION	Gestion des actifs
ASSET_CLASS	Gestion des actifs : Sous-types d'actifs
ASSET_DATA_1	Gestion des actifs : Importer des actifs
ASSET_DATA_2	Gestion des actifs : Importer des actifs
ASSET_DATA_3	Gestion des actifs : Importer des actifs
ASSET_DATA_4	Gestion des actifs : Importer des actifs
ASSET_DATA_5	Gestion des actifs : Importer des actifs
ASSET_DATA_6	Gestion des actifs : Importer des actifs

Table	Composant
ASSET_DATA_7	Gestion des actifs : Importer des actifs
ASSET_FIELD_DEFINITION	Paramètres : Historique des actifs
ASSET_FILTER	Gestion des actifs : Étiquetage
ASSET_HIERARCHY	Gestion des actifs
ASSET_HISTORY	Paramètres : Historique des actifs
TYPE_ACTIFS	Gestion des actifs : Types d'actifs
AUTHENTICATION	Administration de l'appliance
CLIENTDIST_LABEL_JT	Administration de l'appliance : Agent KACE
CLIENT_DISTRIBUTION	Administration de l'appliance : Agent KACE
CREDENTIAL	Paramètres : Informations d'identification
CUSTOM_FIELD_DEFINITION	Administration de l'appliance
CUSTOM_VIEW	Administration de l'appliance : Configuration du Service Desk
DASHBOARD	Tableau de bord
DASHBOARD_CACHE	Tableau de bord
DELL_ASSET	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_INVENTORY	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_INVENTORY_APPLICATION_DEVICE_JT	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_INVENTORY_DEVICE_JT	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_INVENTORY_LOG	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_MACHINE_PKG_UPDATE_STATUS	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_MACHINE_STATUS	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_PKG_LABEL_JT	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_PKG_STATUS	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_PKG_UPDATE_HISTORY	Sécurité : Mises à jour Dell

Table	Composant
DELL_SCHEDULE	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_SCHEDULE_LABEL_JT	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_SCHEDULE_MACHINE_STATUS	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_SCHEDULE_OS_JT	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_SCHEDULE_UPDATE_LABEL_JT	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_WARRANTY	Sécurité : Mises à jour Dell
DEVICE_DETAIL_FIELD	Inventaire : Périphériques
DEVICE_DETAIL_GROUP	Inventaire : Périphériques
DEVICE_DETAIL_GROUP_ASSET_CLASS_JT	Inventaire : Périphériques
DEVICE_DETAIL_SECTION	Inventaire : Périphériques
DEVICE_DETAIL_SECTION_ASSET_CLASS_JT	Inventaire : Périphériques
DEVP_PROFILE_APPLIED	Scripts : Profils Mac
DEVP_PROFILE_APPLIED_MACHINE	Scripts : Profils Mac
DEVP_PROFILE_APPLIED_PAYLOAD	Scripts : Profils Mac
DEVP_PROFILE_APPLIED_PAYLOAD_ATTRIBUTE	Scripts : Profils Mac
FILTER	Étiquettes
FS	Synchronisation de fichiers
FS_LABEL_JT	Synchronisation de fichiers
FS_MACHINE_JT	Synchronisation de fichiers
GLOBAL_OPTIONS	Administration de l'appliance
GRID_COLUMNS_OVERRIDES	Administration de l'appliance
HD_ANNOUNCEMENT	Service Desk : Annonces
HD_ANNOUNCEMENT_LABEL_JT	Service Desk : Annonces
HD_ARCHIVE_ATTACHMENT	Service Desk : Archive de tickets

Table	Composant
HD_ARCHIVE_TICKET	Service Desk : Archive de tickets
HD_ARCHIVE_TICKET_CHANGE	Service Desk : Archive de tickets
HD_ARCHIVE_TICKET_CHANGE_FIELD	Service Desk : Archive de tickets
HD_ARCHIVE_WORK	Service Desk : Archive de tickets
HD_ATTACHMENT	Service Desk : Tickets
HD_CATEGORY	Service Desk : Tickets
HD_CUSTOM_FIELDS	Service Desk : Tickets
HD_EMAIL_EVENT	Service Desk : Tickets
HD_FIELD	Service Desk : Tickets
HD_HOME_PAGE_WIDGET	Service Desk : Page d'accueil de la console utilisateur
HD_IMPACT	Service Desk : Tickets
HD_LINK	Service Desk : Page d'accueil de la console utilisateur
HD_MAILTEMPLATE	Service Desk : Tickets
HD_PRIORITY	Service Desk : Tickets
HD_QUEUE	Service Desk : Files d'attente
HD_QUEUE_APPROVER_LABEL_JT	Service Desk : Files d'attente
HD_QUEUE_OWNER_LABEL_JT	Service Desk : Files d'attente
HD_QUEUE_SUBMITTER_LABEL_JT	Service Desk : File d'attente
HD_SERVICE	Service Desk : Tickets
HD_SERVICE_TICKET	Service Desk : Tickets
HD_SERVICE_USER_LABEL_JT	Service Desk : Tickets
HD_SLA_BUSINESS_HOURS	Service Desk : Contrat de niveau de service
HD_SLA_HOLIDAYS	Service Desk : Contrat de niveau de service
HD_STATUS	Service Desk : Tickets

Table	Composant
HD_TICKET	Service Desk : Tickets
HD_TICKET_CHANGE	Service Desk : Tickets
HD_TICKET_CHANGE_FIELD	Service Desk : Tickets
HD_TICKET_FILTER	Service Desk : Tickets
HD_TICKET_RELATED	Service Desk : Tickets
HD_TICKET_RULE	Service Desk : Tickets
HD_WORK	Service Desk : Tickets
IM_CRON	Administration de l'appliance
KBOT	Exécution de script
KBOT_CRON_SCHEDULE	Exécution de script
KBOT_DEPENDENCY	Exécution de script
KBOT_EVENT_SCHEDULE	Exécution de script
KBOT_FORM	Exécution de script
KBOT_FORM_DATA	Exécution de script
KBOT_LABEL_JT	Exécution de script
KBOT_LOG	Exécution de script
KBOT_LOG_DETAIL	Exécution de script
KBOT_LOG_LATEST	Exécution de script
KBOT_OS_FAMILY_JT	Exécution de script
KBOT_OS_JT	Exécution de script
KBOT_RUN	Exécution de script
KBOT_RUN_MACHINE	Exécution de script
KBOT_RUN_TOKEN	Exécution de script
KBOT_SHELL_SCRIPT	Exécution de script

Table	Composant
KBOT_UPLOAD	Exécution de script
KBOT_VERIFY	Exécution de script
KBOT_VERIFY_STEPS	Exécution de script
KMON_ALERT	Surveillance
KMON_CONDITION	Surveillance
KMON_CONFIG	Surveillance
KMON_CONFIG_DEFAULT	Surveillance
KMON_CONFIG_DETAIL	Surveillance
KMON_CONFIG_DEVICE_JT	Surveillance
KMON_INSTALL_LEP_DEVICE_JT	Surveillance : Packages d'activation de journalisation
KMON_LEP	Surveillance : Package d'activation de journalisation
KMON_LEP_INSTALL	Surveillance : Package d'activation de journalisation
KMON_LOG_CONFIG	Surveillance
KMON_MAINT_CONFIG	Surveillance
KMON_MONITORED_DEVICE	Surveillance
LABEL	Étiquettes
LABEL_LABEL_JT	Étiquettes
LDAP_FILTER	Étiquettes : LDAP
LDAP_IMPORT_USER	Étiquettes : LDAP
MACHINE	Inventaire : Périphériques
MACHINE_ACTIONS	Inventaire : Périphériques
MACHINE_BITLOCKER_VOLUME	Inventaire : Périphériques
MACHINE_CHROMEOS_DETAILS	Inventaire : Périphériques
MACHINE_CUSTOM_INVENTORY	Inventaire : Périphériques

Table	Composant
MACHINE_DAILY_UPTIME	Inventaire : Périphériques
MACHINE_DCM_AMT_SETTINGS	Inventaire : Périphériques
MACHINE_DCM_BATTERY	Inventaire : Périphériques
MACHINE_DCM_DESKTOP_MONITOR	Inventaire : Périphériques
MACHINE_DCM_FLAT_PANEL	Inventaire : Périphériques
MACHINE_DCM_LOG_ENTRY	Inventaire : Périphériques
MACHINE_DCM_PHYSICAL_MEMORY	Inventaire : Périphériques
MACHINE_DCM_PROCESSOR	Inventaire : Périphériques
MACHINE_DCM_VPRO_SETTINGS	Inventaire : Périphériques
MACHINE_DDPE	Inventaire : Périphériques
MACHINE_DDPE_VOLUME	Inventaire : Périphériques
MACHINE_DISKS	Inventaire : Périphériques
MACHINE_DRIVE_ENCRYPTION_SUMMARY	Inventaire : Périphériques
MACHINE_FIELD_DEFINITION	Inventaire : Périphériques
MACHINE_FILEVAULT_VOLUME	Inventaire : Périphériques
MACHINE_INTEL_AMT	Inventaire : Périphériques
MACHINE_LABEL_JT	Inventaire : Périphériques
MACHINE_LOCATION	Inventaire : Périphériques
MACHINE_MOBILE	Inventaire : Périphériques
MACHINE_NICS	Inventaire : Périphériques
MACHINE_NTSERVICE_JT	Inventaire : Périphériques
MACHINE_PROCESS_JT	Inventaire : Périphériques
MACHINE_REPLITEM	Inventaire : Périphériques
MACHINE_SNMP_DATA	Inventaire : Périphériques

Table	Composant
MACHINE_SOFTWARE_JT	Inventaire : Périphériques
MACHINE_STARTUPPROGRAM_JT	Inventaire : Périphériques
MACHINE_TPM	Inventaire : Périphériques
MESSAGE	Distribution : Alertes
MESSAGE_LABEL_JT	Distribution : Alertes
MI	Distribution : Installations gérées
MI_ATTEMPT	Distribution : Installations gérées
MI_LABEL_JT	Distribution : Installations gérées
NODE	Inventaire : Découverte
NODE_LABEL_JT	Inventaire : Découverte
NODE_PORTS	Inventaire : Découverte
NODE_SNMP_IF	Inventaire : Découverte
NODE_SNMP_SYSTEM	Inventaire : Découverte
NOTIFICATION	Rapports : Notifications
NOTIFICATION_USER_JT	Rapports : Notifications
NTSERVICE	Inventaire : Services
NTSERVICE_LABEL_JT	Inventaire : Services
OBJECT_FIELD_DEFINITION	Paramètres : Historique
OBJECT_HISTORY	Paramètres : Historique
OBJECT_HISTORY_CONFIGURATION	Paramètres : Historique
OPERATING_SYSTEMS	Inventaire : Périphériques
PATCH_FILTER	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_LABEL_JT	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_MACHINE_REMEDIATION_STATUS	Sécurité : Gestion des correctifs

Table	Composant
PATCH_MACHINE_STATUS	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_PATCH_COUNT	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_SCHEDULE	Sécurité : Calendrier d'exécution de correctifs
PATCH_SCHEDULE_DEPLOY_LABEL_JT	Sécurité : Calendrier d'exécution de correctifs
PATCH_SCHEDULE_DETECT_LABEL_JT	Sécurité : Calendrier d'exécution de correctifs
PATCH_SCHEDULE_LABEL_JT	Sécurité : Calendrier d'exécution de correctifs
PATCH_SCHEDULE_MACHINE_STATUS	Sécurité : Calendrier d'exécution de correctifs
PATCH_SCHEDULE_OS_JT	Sécurité : Calendrier d'exécution de correctifs
PATCH_SCHEDULE_ROLLBACK_LABEL_JT	Sécurité : Calendrier d'exécution de correctifs
PATCH_SCHEDULE_RUN	Sécurité : Calendrier d'exécution de correctifs
PATCH_SCHEDULE_RUN_COUNTS	Sécurité : Calendrier d'exécution de correctifs
PATCH_SCHEDULE_RUN_LOG	Sécurité : Calendrier d'exécution de correctifs
PATCH_SCHEDULE_RUN_MACHINE	Sécurité : Calendrier d'exécution de correctifs
PATCH_SETTINGS	Sécurité : Abonnements
PATCH_STATUS	Sécurité : Gestion des correctifs
PORTAL	Service Desk : **Console utilisateur**
PORTAL_LABEL_JT	Service Desk : **Console utilisateur**
PROCESS	Inventaire : Processus
PROCESS_LABEL_JT	Inventaire : Processus
PROVISION_CONFIG	Paramètres : Provisioning d'agent
PROVISION_NODE	Paramètres : Provisioning d'agent
REMOTE_CHROMEOS_HOST	Paramètres : Provisioning sans agent
REMOTE_DMM_HOST	Paramètres : Sans agent : Dell Mobility Manager
REMOTE_HOST	Paramètres : Provisioning sans agent

Table	Composant
REMOTE_HOST_KUID	Paramètres : Provisioning sans agent
REMOTE_SHELL_HOST	Paramètres : Provisioning sans agent
REMOTE_SNMP_HOST	Paramètres : Provisioning sans agent
REMOTE_WSMAN_HOST	Paramètres : Provisioning sans agent
REPLICATION_LANGUAGE	Distribution : Réplication
REPLICATION_PLATFORM	Distribution : Réplication
REPLICATION_SCHEDULE	Distribution : Réplication
REPLICATION_SHARE	Distribution : Réplication
REPORT_FIELD	Création de rapports
REPORT_FIELD_GROUP	Création de rapports
REPORT_JOIN	Création de rapports
REPORT_OBJECT	Création de rapports
REPORT_OBJECT_JOIN	Création de rapports
REPORT_SCHEDULE	Création de rapports
SAM_CATALOG_FILTER	Inventaire : Catalogue de logiciels
SAM_CATALOG_LABEL_JT	Inventaire : Catalogue de logiciels
SAM_COMPLIANCE_DETAIL	Gestion des actifs : Conformité des licences
SAM_COMPLIANCE_SUMMARY	Gestion des actifs : Conformité des licences
SAM_COUNT	Inventaire : Catalogue de logiciels
SAM_MACHINE_JT	Inventaire : Catalogue de logiciels
SAM_MACHINE_TERMINATED_APPS	Inventaire : Catalogue de logiciels
SAM_METER	Inventaire : Catalogue de logiciels
SAM_METER_DATA	Inventaire : Catalogue de logiciels
SAM_METER_TITLED_APPLICATION	Inventaire : Catalogue de logiciels

Table	Composant
SAM_NOT_ALLOWED	Inventaire : Catalogue de logiciels
SAVED_SEARCH	Administration de l'appliance
SCAN_FILTER	Inventaire : Découverte
SCAN_SETTINGS	Inventaire : Découverte
SETTINGS	Paramètres
SETTINGS_HISTORY	Paramètres : Historique
SETTINGS_HISTORY_CONFIGURATION	Paramètres : Historique
SETTINGS_HISTORY_FIELD_DEFINITION	Paramètres : Historique
SMARTY_REPORT,	Création de rapports
SNMP_INVENTORY_OIDS	Inventaire : SNMP
SNMP_INVENTORY_SETTINGS	Inventaire : SNMP
SNMP_INVENTORY_SETTINGS_JT	Inventaire : SNMP
SNOOZE_ALERT	Calendriers d'exécution de correctifs
SOFTWARE	Inventaire : Logiciel
SOFTWARE_LABEL_JT	Inventaire : Logiciel
SOFTWARE_OS_JT	Inventaire : Logiciel
STARTUPPROGRAM	Inventaire : Programmes de démarrage
STARTUPPROGRAM_LABEL_JT	Inventaire : Programmes de démarrage
THROTTLE	Administration de l'appliance
USER	Paramètres : Utilisateurs
USERIMPORT_SCHEDULE	Paramètres : Authentification utilisateur
USER_AUTO_REFRESH	Paramètres : Utilisateurs
USER_HISTORY	Paramètres : Utilisateurs
USER_KEYS	Paramètres : Utilisateurs

Table	Composant
USER_LABEL_JT	Paramètres : Utilisateurs
USER_ROLE	Paramètres : Utilisateurs
USER_ROLE_PERMISSION_VALUE	Paramètres : Utilisateurs

Tables de base de données au niveau du système (KBSYS)

Le tableau suivant indique les noms de tables de base de données au niveau du système (KBSYS). Utilisez ces noms de tables lorsque vous créez des rapports personnalisés à l'aide de requêtes SQL. Voir Créer des rapports à l'aide de requêtes SQL.

Tables de base de données et composants KBSYS

Table	Composant
ACCESS_STATS	Administration de l'appliance (utilisée pour suivre les vues de page)
AGENTLESS_TASK	Inventaire
APPLE_MODEL	Inventaire : Périphériques
AUTHENTICATION	Paramètres : Utilisateurs
CLIENT_CRASH	Administration de l'appliance
COUNTRYCODE_MAPPING	Inventaire : Périphériques (utilisés pour les périphériques Dell)
CREDENTIAL_CONSUMER	Paramètres : Informations d'identification
DASHBOARD	Tableau de bord
DASHBOARD_BASE_WIDGETS	Tableau de bord
DASHBOARD_CACHE	Tableau de bord
DASHBOARD_CUSTOM_WIDGETS	Tableau de bord
DASHBOARD_DATASOURCES	Tableau de bord
DASHBOARD_WIDGET_TYPES	Tableau de bord
DELL_CATALOG	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_CRITICALITY	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_ERROR_CODE	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_PKG	Sécurité : Mises à jour Dell

Table	Composant
DELL_PKG_DEVICE	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_PKG_DEVICE_DEPENDENCY	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_PKG_DEVICE_PCI	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_PKG_DEVICE_PNP	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_PKG_DEVICE_VERSION	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_PKG_OS	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_PKG_OS_LANG	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_PKG_SYSTEM	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_RESOURCE	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_SUPPORTED_MODELS	Sécurité : Mises à jour Dell
DELL_UPDATE_STATUS	Sécurité : Mises à jour Dell
GLOBAL_OPTIONS	Administration de l'appliance
GRID_COLUMNS_BASE	Administration de l'appliance
GRID_COLUMNS_OVERRIDES	Administration de l'appliance
HD_EMAIL_EXCLUSION	Service Desk : Liste d'exclusion d'e-mails
HISTORY_FIELD_VALUE_LABEL_MAP	Paramètres : Historique
IM_CRON	Administration de l'appliance (utilisée pour les processus planifiés)
INVENTORY	Inventaire
INVENTORY_FAILURES	Inventaire
KBOT_GRAMMAR	Exécution de script
KBOT_GRAMMAR_ATTRIBUTE	Exécution de script
KBOT_UPLOAD_TOKENS	Exécution de script
KBOX	Exécution de script
KBOX_VERSION	Exécution de script

Table	Composant
KONDUCTOR_TASK	Administration de l'appliance
KUID_MACHINE	Administration de l'appliance
KUID_ORGANIZATION	Administration de l'appliance
LICENSE_MODE	Administration de l'appliance
LINKED_APPLIANCE	Paramètres : Liaison d'appliances
LINKED_USER_TOKEN	Paramètres : Liaison d'appliances
LOCALE_BROWSER	Administration de l'appliance
LOCALE_COLLATION_RULES	Administration de l'appliance
LOCALE_SERVER	Administration de l'appliance
LOCALE_TIME_FORMAT	Administration de l'appliance
MSI_ERROR_CODES	Distribution
NETWORK_SETTINGS	Administration de l'appliance
ORGANIZATION	Organisations
ORGANIZATION_FILTER	Organisations : Filtres
ORGANIZATION_FILTER_CRITERIA	Organisations : Filtres
ORGANIZATION_FILTER_CRITERIA_LDAP	Organisations : Filtres
ORG_ROLE	Organisations : Rôles
ORG_ROLE_PERMISSION_VALUE	Organisations : Rôles
OS_FAMILY	Inventaire : Périphériques
PATCH_ATTRIBUTE	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_CATALOG_RUN_STATUS	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_CATALOG_UPDATE_STATUS	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_ERROR_CODE	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_LANGUAGE	Sécurité : Gestion des correctifs

Table	Composant
PATCH_OS	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_PACKAGE	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_PAYLOAD_DOWNLOAD_STATUS	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_PRODUCT	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_PRODUCT_JT	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_PRODUCT_OS_JT	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_PRODUCT_TITLED_APPLICATION_JT	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_PRODUCT_TITLED_SUITE_JT	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_RESOURCE	Sécurité : Gestion des correctifs
PATCH_SUPERCEDES_JT	Sécurité : Gestion des correctifs
PERMISSION_DEFINITION	Paramètres : Rôles
PORT_SERVICES	Inventaire : Découverte
PROVISIONING_ERRORS	Paramètres : Provisioning
REPORT_FIELD	Création de rapports
REPORT_FIELD_GROUP	Création de rapports
REPORT_JOIN	Création de rapports
REPORT_OBJECT	Création de rapports
REPORT_OBJECT_JOIN	Création de rapports
REPORT_SCHEDULE	Création de rapports
RESOURCE_EXPORTED	Paramètres : Ressources
RESOURCE_QUEUE	Paramètres : Ressources
SAM_APPLICATION	Catalogue de logiciels
SAM_HARDWARE	Catalogue de logiciels
SAM_LINUX_APPLICATION	Catalogue de logiciels

Table	Composant
SAM_MUI_CACHE_DATA	Catalogue de logiciels
SAM_PUBLISHER	Catalogue de logiciels
SAM_SOFTWARE_TAG	Catalogue de logiciels
SAM_TITLE_REQUEST	Catalogue de logiciels
SAM_VIEW_ALL_SOFTWARE	Catalogue de logiciels
SAM_VIEW_DISCOVERED_APPLICATIONS	Catalogue de logiciels
SAM_VIEW_DISCOVERED_SOFTWARE	Catalogue de logiciels
SAM_VIEW_DISCOVERED_SUITES	Catalogue de logiciels
SAM_VIEW_INVENTORY_ADD_REMOVE_ PROGRAMS	Catalogue de logiciels
SAM_VIEW_INVENTORY_MOBILE_APPS	Catalogue de logiciels
SAM_VIEW_MACHINE_DISCOVERED_SOFTWARE	Catalogue de logiciels
SAM_VIEW_TITLED_SOFTWARE	Catalogue de logiciels
SERVER_CRASH	Administration de l'appliance (utilisée pour suivre les erreurs internes)
SERVICE_LEVEL_MAPPING	Inventaire : Périphériques (utilisés pour les périphériques Dell)
SETTINGS	Paramètres
SETTINGS_HISTORY	Paramètres : Historique
SETTINGS_HISTORY_CONFIGURATION	Paramètres : Historique
SETTINGS_HISTORY_FIELD_DEFINITION	Paramètres : Historique
SHAPING_METADATA	Inventaire : API
SMARTY_REPORT,	Création de rapports
SMMP_CONNECTION	Découverte
SMMP_CONNECTION_PLUGIN_JT	Découverte
SMMP_MSG_Q	Découverte

Table	Composant
SMMP_NIC	Découverte
SMMP_PLUGIN	Découverte
SOFTWARE_INVENTORY	Inventaire
SOFTWARE_INVENTORY_FAILURES	Inventaire
SSL_CERT	Paramètres : Paramètres de sécurité
SSL_CSR	Paramètres : Paramètres de sécurité
SSL_PRIVATEKEY	Paramètres : Paramètres de sécurité
SYSTEM_DEFINED_ROLES	Organisations : Rôles
TIME_SETTINGS	Paramètres : Paramètres de date et d'heure
USER	Paramètres : Authentification
USER_AUTH	Paramètres : Authentification
USER_AUTO_REFRESH	Paramètres : Authentification

Ajout d'étapes aux sections de tâche des scripts

Vous pouvez ajouter des étapes aux scripts dans le composant d'exécution de script.

Les tableaux suivants répertorient les étapes qui peuvent être ajoutées aux sections de tâches des scripts. Les sections de tâches sont disponibles dans la page *Détails sur le script* lorsque vous ajoutez une tâche. Voir Ajout et modification de scripts.

Les colonnes *V*, *R*, *C*, *RC* et *EC* indiquent si une étape spécifique est disponible dans les sections de tâches correspondantes : *Vérifier*, *En cas de réussite*, *Correction*, *En cas de réussite de la correction* et *En cas d'échec de la correction*.

- Étapes concernant les périphériques Windows
- Étapes concernant les périphériques Mac OS X
- Étapes concernant les périphériques Linux Red Hat Enterprise

Étapes concernant les périphériques Windows

REMARQUE: pour connaître la syntaxe à utiliser lorsque vous spécifiez les chemins d'accès aux registres, consultez Spécification des chemins d'accès au registre Windows.

Ajout d'étapes à des scripts utilisés sur des périphériques Windows

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
Échec systématique		X		X		
Appeler une fonction DLL personnalisée	Appelle la fonction « %{procName} » à partir de « %{path}\ %{file} ».	X	X	X		
Créer un objet DLL personnalisé	Crée un objet « %{nom_classe} » à partir de « %{path}\ %{file} ».	X	X	X		
Créer une fenêtre de message	Crée une fenêtre de message appelée « %{name} » associée au titre « %{title} », au message « %{message} » et au délai d'expiration de « %{timeout} » secondes.	X	X	X	X	X
Supprimer une clé de registre	Supprime « %{key} » du registre. Voir Spécification des chemins d'accès au registre Windows.		X	X		
Supprimer une valeur de registre	Supprime « %{key}! %{name} » du registre. Voir Spécification des chemins d'accès au registre Windows.		X	X		

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
Détruire une fenêtre de message	Détruit la fenêtre de message appelée « %{name} ».	X	X	X	X	X
Installer un package d'application	Installe « %{name} » en utilisant les arguments « %{install_cmd} ». **REMARQUE:** au cours de cette étape, vous devez faire un choix parmi la liste des packages d'applications déjà transférés à l'aide de la fonction disponible à la page *Inventaire* > *Logiciel*. Voir Ajout et suppression d'applications dans l'inventaire de la page Logiciels.		X	X		
Arrêter un processus	Arrête le processus « %{name} ».	X	X	X	X	X

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
Lancer un programme	Lance « %{path}\%{program} » en utilisant les paramètres « %{parms} ».	X	X	X	X	X
Consigner une valeur de registre	Consigne « %{key}!%{name} ».			X		
Consigner les informations sur le fichier	Consigne « %{attribut} » de « %{path}\%{file} ».			X	X	X
Consigner un message	Consigne « %{message} » dans « %{type} ».			X		
Redémarrer un service	Redémarre le service « %{name} ».			X		
Exécuter un fichier de commandes	Exécute le fichier de commandes « %{_fake_name} » en utilisant les paramètres « %{parms} ».	X	X	X		

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
	REMARQUE: lors de cette étape, il n'est pas nécessaire de transférer le fichier de commandes. Pour créer le fichier de commandes, il suffit de coller le script dans la zone prévue à cet effet.					
Définir une clé de registre	Définit « %{key} ».	X	X			
Définir une valeur de registre	Affecte à « %{key}!%{name} » la valeur « %{newValue} ».	X	X			
Démarrer un service	Redémarre le service « %{name} ».			X		
Arrêter un service	Arrête le service « %{name} ».			X		
Décompresser un fichier	Décompresse « %{path}\%{file} » dans « %{target} ».	X		X	X	X

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
Mettre à jour le texte d'une fenêtre de message	Remplace le texte dans la fenêtre de message appelée « %{name} » par « %{text} ».	X		X	X	X
Mettre à jour une stratégie et une planification de tâche	Met à jour la stratégie et la planification de tâche à partir de l'appliance.	X				
Télécharger un fichier	Télécharge « %{path}\%{file} » vers le serveur.		X	X		
Vérifier si un répertoire existe	Vérifie que le répertoire « %{path} » existe.	X				
Vérifier si un fichier existe	Vérifie que le fichier « %{path}\%{file} » existe.	X				
Vérifier si la version d'un fichier équivaut exactement à	Vérifie que la version du fichier « %{path}\%{file} » est bien la version « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si la version d'un fichier est supérieure à	Vérifie que la version du fichier « %{path}\%{file} » est bien supérieure à « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si la version d'un fichier est supérieure ou égale à	Vérifie que la version du fichier « %{path}\%{file} »	X				

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
	est bien supérieure ou égale à « %{expectedValue} ».					
Vérifier si la version d'un fichier est inférieure à	Vérifie que la version du fichier « %{path}\%{file} » est bien inférieure à « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si la version d'un fichier est inférieure ou égale à	Vérifie que la version du fichier « %{path}\%{file} » est bien inférieure ou égale à « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si la version d'un fichier n'équivaut pas à	Vérifie que la version du fichier « %{path}\%{file} » n'est pas la version « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si un fichier a été modifié depuis	Vérifie que le fichier « %{path}\%{file} » a été modifié depuis « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si un processus n'est pas en cours d'exécution	Vérifie que le processus « %{name} » n'est pas en cours d'exécution.	X				
Vérifier si un processus est en cours d'exécution	Vérifie que le processus « %{name} » est en cours d'exécution.	X				

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
Vérifier si la version d'un produit équivaut exactement à	Vérifie que la version du produit « %{path}\%{file} » est bien la version « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si la version d'un produit est supérieure à	Vérifie que la version du produit « %{path}\%{file} » est bien supérieure à « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si la version d'un produit est supérieure ou égale à	Vérifie que la version du produit « %{path}\%{file} » est bien supérieure ou égale à « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si la version d'un produit est inférieure à	Vérifie que la version du produit « %{path}\%{file} » est bien inférieure à « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si la version d'un produit est inférieure ou égale à	Vérifie que la version du produit « %{path}\%{file} » est bien inférieure ou égale à « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si la version d'un produit n'équivaut pas à	Vérifie que la version du produit « %{path}\%{file} » n'est pas	X				

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
	la version « %{expectedValue} ».					
	REMARQUE: pour connaître la syntaxe à utiliser lorsque vous spécifiez les chemins d'accès aux registres, consultez Spécification des chemins d'accès au registre Windows.					
Vérifier si une clé de registre n'existe pas	Vérifie que « %{key} » n'existe pas.	X				
Vérifier si une clé de registre existe	Vérifie que « %{key} » existe.	X				
Vérifier si le compte des sous-clés d'une clé de registre équivaut exactement à	Vérifie que « %{key} » contient exactement « %{expectedValue} » sous-clés.	X				
Vérifier si le compte des sous-clés d'une clé de registre est supérieur à	Vérifie que « %{key} » contient plus de « %{expectedValue} » sous-clés.	X				
Vérifier si le compte des sous-clés d'une clé de registre est supérieur ou égal à	Vérifie que « %{key} » contient « %{expectedValue} » sous-clés ou plus.	X				
Vérifier si le compte des sous-clés d'une clé de registre est inférieur à	Vérifie que « %{key} » contient moins de « %{expectedValue} » sous-clés.	X				

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
Vérifier si le compte des sous-clés d'une clé de registre est inférieur ou égal à	Vérifie que « %{key} » contient « %{expectedValue} » sous-clés ou moins.	X				
Vérifier si le compte des sous-clés d'une clé de registre n'équivaut pas à	Vérifie que « %{key} » ne contient pas exactement « %{expectedValue} » sous-clés.	X				
Vérifier si le compte des valeurs d'une clé de registre équivaut exactement à	Vérifie que « %{key} » contient exactement « %{expectedValue} » valeurs.	X				
Vérifier si le compte des valeurs d'une clé de registre est supérieur à	Vérifie que « %{key} » contient plus de « %{expectedValue} » valeurs.	X				
Vérifier si le compte des valeurs d'une clé de registre est supérieur ou égal à	Vérifie que « %{key} » contient « %{expectedValue} » valeurs ou plus.	X				
Vérifier si le compte des valeurs d'une clé de registre est inférieur à	Vérifie que « %{key} » contient moins de « %{expectedValue} » valeurs.	X				
Vérifier si le compte des valeurs d'une clé de registre est inférieur ou égal à	Vérifie que « %{key} » contient « %{expectedValue} » valeurs ou moins.	X				

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
Vérifier si le compte des valeurs d'une clé de registre n'équivaut pas à	Vérifie que « %{key} » ne contient pas exactement « %{expectedValue} » values.	X				
Vérifier si une séquence de registre ne correspond pas à	Vérifie que « %{key}! %{name}= %{expectedValue} » ne correspond pas.	X				
Vérifier si une séquence de registre correspond à	Vérifie que « %{key}! %{name}= %{expectedValue} » correspond.	X				
Vérifier si une valeur de registre n'existe pas	Vérifie que « %{key}! %{name} » n'existe pas.	X				
Vérifier si une valeur de registre existe	Vérifie que « %{key}! %{name} » existe.	X				
Vérifier si une valeur de registre équivaut exactement à	Vérifie que « %{key}! %{name} » est égal à « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si une valeur de registre est supérieure à	Vérifie que « %{key}! %{name} » est supérieur à « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si une valeur de registre est supérieure ou égale à	Vérifie que « %{key}! %{name} » est supérieur ou égal à « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si une valeur de	Vérifie que « %{key}!	X				

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
registre est inférieure à	%{name} » est inférieur à « %{expectedValue} ».					
Vérifier si une valeur de registre est inférieure ou égale à	Vérifie que « %{key}! %{name} » est inférieur ou égal à « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si une valeur de registre n'équivaut pas à	Vérifie que « %{key}! %{name} » n'est pas égal à « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si un service existe	Vérifie que le service « %{name} » existe.	X				
Vérifier si un service est en cours d'exécution	Vérifie que le service « %{name} » est en cours d'exécution.	X				

Spécification des chemins d'accès au registre Windows

Lorsque vous spécifiez les chemins d'accès au registre Windows, utilisez les clés de base et spécifiez si le registre est sur un périphérique avec un système d'exploitation en 32 bits ou 64 bits.

Clé de base	Version courte
HKEY_CLASSES_ROOT	HKCR
HKEY_CURRENT_USER	HKCU
HKEY_LOCAL_MACHINE	HKLM
HKEY_USERS	HKU
HKEY_PERFORMANCE_DATA	HKPD
HKEY_PERFORMANCE_TEXT	HKPT
HKEY_PERFORMANCE_NLSTEXT	HKPN
HKEY_CURRENT_CONFIG	HKCC
HKEY_DYN_DATA	HKDD

Par exemple, spécifiez le chemin pour HKEY_LOCAL_MACHINE pour les périphériques Windows 32 bits et 64 bits comme suit :

- `HKLM\Software\32BitProgramA\installDate`
- `HKLM64\Software\64BitProgramB\installDate`

Étapes concernant les périphériques Mac OS X

Ajout d'étapes à des scripts utilisés sur des périphériques Mac OS X

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
Échec systématique		X		X		
Créer une fenêtre de message	Crée une fenêtre de message appelée « %{name} » associée au titre « %{title} », au message « %{message} » et au délai d'expiration de « %{timeout} » secondes.	X	X	X	X	X
Détruire une fenêtre de message	Détruit la fenêtre de message appelée « %{name} ».	X	X	X	X	X
Arrêter un processus	Arrête le processus « %{name} ».	X	X	X	X	X
Lancer un programme	Lance « %{path}\%{program} » en utilisant les paramètres « %{parms} ».	X	X	X	X	X
Consigner une valeur PLIST	Consigne « %{key}!%{name}; »			X		
Consigner un message	Consigne « %{message} »			X		

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
	dans « %{type} ».					
Rechercher dans un système de fichiers	Recherche « %{name} » dans « %{startingDirectory} » sur « %{drives} » et « %{action} ».	X				
Décompresser un fichier	Décompresse « %{path}\ %{file} » dans « %{target} ».	X		X	X	X
Mettre à jour le texte d'une fenêtre de message	Remplace le texte dans la fenêtre de message appelée « %{name} » par « %{text} ».	X		X	X	X
Mettre à jour une stratégie et une planification de tâche	Met à jour la stratégie et la planification de tâche à partir de l'appliance.	X				
Télécharger un fichier	Télécharge « %{path}\ %{file} » vers le serveur.		X	X		
Vérifier si un répertoire existe	Vérifie que le répertoire « %{path} » existe.	X				
Vérifier si un fichier existe	Vérifie que le fichier « %{path}\ %{file} » existe.	X				
Vérifier si un fichier a été modifié depuis	Vérifie que le fichier « %{path}\ %{file} » a été modifié	X				

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
	depuis « %{expectedValue} ».					
Vérifier si un processus n'est pas en cours d'exécution	Vérifie que le processus « %{name} » n'est pas en cours d'exécution.	X				
Vérifier si un processus est en cours d'exécution	Vérifie que le processus « %{name} » est en cours d'exécution.	X				
Vérifier si une valeur PLIST équivaut à		X				
Vérifier si une valeur PLIST existe	Vérifie que « %{key} » existe.	X				
Vérifier si une valeur PLIST est supérieure à		X				
Vérifier si une valeur PLIST est inférieure à		X				
Vérifier si une variable d'environnement équivaut à		X				
Vérifier si une variable d'environnement existe		X				
Vérifier si une variable d'environnement est supérieure à		X				
Vérifier si une variable d'environnement		X				

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
est inférieure à						
S'assurer qu'au moins un regex de correspondance de fichier existe		X				
Vérifier si le nombre de noms de fichiers correspondant à regex est supérieur à		X				
Vérifier si le nombre de noms de fichiers correspondant à regex est inférieur à		X				
Vérifier le nombre de noms de fichiers correspondant à regex		X				
Vérifier si les informations sur le fichier équivalent à		X				
Vérifier si les informations sur le fichier sont supérieures à		X				
Vérifier si les informations sur le fichier sont inférieures à		X				

Étapes concernant les périphériques Linux Red Hat Enterprise

Ajout d'étapes à des scripts pour RHEL

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
Échec systématique		X		X		
Arrêter un processus	Arrête le processus « %{name} ».	X	X	X	X	X
Lancer un programme	Lance « %{path}\%{program} » en utilisant les paramètres « %{parms} ».	X	X	X	X	X
Consigner un message	Consigne « %{message} » dans « %{type} ».			X		
Rechercher dans un système de fichiers	Recherche « %{name} » dans « %{startingDirectory} » sur « %{drives} » et « %{action} ».	X				
Décompresser un fichier	Décompresse « %{path}\%{file} » dans « %{target} ».	X		X	X	X
Mettre à jour une stratégie et une planification de tâche	Met à jour la stratégie et la planification de tâche à partir de l'appliance.	X				
Télécharger un fichier	Télécharge « %{path}\%{file} » vers le serveur.		X	X		
Vérifier si un répertoire existe	Vérifie que le répertoire « %{path} » existe.	X				

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
Vérifier si un fichier existe	Vérifie que le fichier « %{path}\%{file} » existe.	X				
Vérifier si un fichier a été modifié depuis	Vérifie que le fichier « %{path}\%{file} » a été modifié depuis « %{expectedValue} ».	X				
Vérifier si un processus n'est pas en cours d'exécution	Vérifie que le processus « %{name} » n'est pas en cours d'exécution.	X				
Vérifier si un processus est en cours d'exécution	Vérifie que le processus « %{name} » est en cours d'exécution.	X				
Vérifier si une variable d'environnement est inférieure à		X				
S'assurer qu'au moins un regex de correspondance de fichier existe		X				
Vérifier si le nombre de noms de fichiers correspondant à regex est supérieur à		X				
Vérifier si le nombre de noms de fichiers correspondant		X				

Étape	Description	V	Syst. exploit.	R	RC	EC
à regex est inférieur à						
Vérifier le nombre de noms de fichiers correspondant à regex		X				
Vérifier si les informations sur le fichier équivalent à		X				
Vérifier si les informations sur le fichier sont supérieures à		X				
Vérifier si les informations sur le fichier sont inférieures à		X				

Variables LDAP

L'appliance prend en charge des variables pouvant être utilisées dans des étiquettes LDAP et des requêtes de base de données.

Variables de périphérique ou de machine

Les variables de périphérique ou de machine peuvent être utilisées dans les étiquettes LDAP et les requêtes pour grouper automatiquement les périphériques par nom, description et autres critères LDAP. Lors du traitement de l'étiquette LDAP, l'appliance remplace toutes les variables `KBOX_` définies par leurs valeurs runtime respectives. Le tableau suivant montre les variables de périphérique ou de machine et leurs correspondances avec les colonnes de la table de la base de données MACHINE et avec les attributs LDAP.

Variables et correspondances périphérique ou machine

Variable de l'appliance	Colonne de la table de la base de données MACHINE de l'appliance	Correspondance de l'attribut LDAP
KBOX_COMPUTER_NAME	NAME	cn | name
KBOX_COMPUTER_DESCRIPTION	SYSTEM_DESCRIPTION	description
KBOX_COMPUTER_MAC	MAC	macAddress

Variable de l'appliance	Colonne de la table de la base de données MACHINE de l'appliance	Correspondance de l'attribut LDAP
KBOX_COMPUTER_IP	IP	ipHostNumber
KBOX_USER	USER_NAME	
KBOX_USER_DOMAIN	USER_DOMAIN	
KBOX_DOMAINUSER	USER	
KBOX_CUSTOM_INVENTORY_*	CUSTOM_INVENTORY	

La variable KBOX_CUSTOM_INVENTORY_* peut être utilisée pour vérifier une valeur d'inventaire personnalisé. Le signe * est remplacé par le nom d'affichage de la règle d'inventaire personnalisé. Les caractères autorisés sont [a-z.0-9.-]. Tout autre caractère est remplacé par un trait de soulignement (_).

Variables utilisateur

Les variables utilisateur peuvent être utilisées dans les étiquettes LDAP et les requêtes pour grouper automatiquement les utilisateurs par domaine, emplacement, code de budget ou autres critères LDAP. Lors du traitement de l'étiquette LDAP, l'appliance remplace toutes les variables `KBOX_` définies par leurs valeurs runtime respectives. Le tableau suivant montre les variables utilisateur et leurs correspondances avec les colonnes de la table de la base de données USER et avec les attributs LDAP.

Variables et correspondances utilisateurs

Variable de l'appliance	Colonne de la table de la base de données USER de l'appliance	Correspondance de l'attribut LDAP
KBOX_USER_NAME	USER_NAME	samAccountName
KBOX_FULL_NAME	FULL_NAME	cn | name
KBOX_EMAIL	EMAIL	mail
KBOX_DOMAIN	DOMAIN	
KBOX_BUDGET_CODE	BUDGET_CODE	
KBOX_LOCATION	LOCATION	1
KBOX_WORK_PHONE	WORK_PHONE	telephoneNumber
KBOX_HOME_PHONE	HOME_PHONE	homePhone
KBOX_MOBILE_PHONE	MOBILE_PHONE	mobile
KBOX_PAGER_PHONE	PAGER_PHONE	pager
KBOX_CUSTOM_1	CUSTOM_1	

Variable de l’appliance	Colonne de la table de la base de données USER de l’appliance	Correspondance de l'attribut LDAP
KBOX_CUSTOM_2	CUSTOM_2	
KBOX_CUSTOM_3	CUSTOM_3	
KBOX_CUSTOM_4	CUSTOM_4	
KBOX_ROLE_ID	ROLE_ID	
KBOX_API_ENABLED	API_ENABLED	• Pas de valeur. Désactive l'accès utilisateur à l'application KACE GO
KBOX_AMS_ID	AMS_ID	Pas de valeur. Cette variable n’est pas utilisée.
KBOX_LOCALE_BROWSER_ID	LOCALE_BROWSER_ID	
KBOX_HD_DEFAULT_QUEUE_ID	HD_DEFAULT_QUEUE_ID	
KBOX_LDAP_UID	LDAP_UID	objectGUID

Glossaire

A

Stratégie d'utilisation acceptable

Déclaration ou charte communiquée aux utilisateurs lorsqu'ils se connectent à la **Console d'administration**, la **Console de ligne de commande**ou à la **Console utilisateur**. Voir Activation ou désactivation de la stratégie d'utilisation acceptable.

Ajouter une demande d'intégration au catalogue

Une demande de mise en catalogue consiste à envoyer un formulaire pour demander l'ajout au catalogue de logiciels public d'un logiciel qui ne figure pas dans le catalogue de logiciels (Non catalogué). Lorsque Quest reçoit une demande de mise en catalogue, elle est examinée en vue de déterminer si l'application peut ou non être incluse dans le catalogue de logiciels public. Par ailleurs, lorsque des demandes sont envoyées, les applications sont automatiquement ajoutées à la version locale du catalogue de logiciels de l'appliance. Voir Ajout d'applications au catalogue de logiciels.

Console d'administration

La **Console d'administration** est l'interface Web utilisée pour contrôler l'appliance.. Pour accéder à la **Console d'administration**, accédez à `http://<nom_hôte_appliance>/admin` où `<nom_hôte_appliance>` désigne le nom d'hôte de votre appliance. Si le composant Organisation est activé, vous pouvez accéder aux paramètres définis au niveau du système de la **Console d'administration** à l'adresse `http://<nom_hôte_appliance>/system`. Pour afficher le chemin complet des URL dans la **Console d'administration**, ce qui peut être pratique pour effectuer une recherche dans la base de données ou partager des liens, ajoutez iu à la fin de l'URL de connexion. Par exemple : `http://<nom_hôte_appliance>/admin`.

Agent

L'agent KACE est une application qui s'installe sur les périphériques pour assurer la gestion de ces derniers par le biais de l'appliance. Les agents installés sur des périphériques gérés communiquent avec l'appliance à l'aide du protocole AMP. Les agents effectuent des tâches planifiées, telles que la collecte d'informations d'inventaire ou la distribution de logiciels sur les périphériques infogérés. La gestion sans agent est disponible pour les périphériques sur lesquels il est impossible d'installer un agent, tels que les imprimantes et les périphériques dotés de systèmes d'exploitation non pris en charge par l'agent. Voir Provisionnement de l'agent KACE.

Gestion sans agent

La gestion des périphériques sans agent est une méthode de gestion des périphériques sans recours au déploiement et à la maintenance du logiciel de l'agent KACE sur ces périphériques. La gestion sans agent utilise, entre autres, les protocoles SSH et SNMP pour se connecter aux appareils incompatibles avec l'agent, tels que les imprimantes, les appareils réseau et les appareils de stockage, et pour transmettre l'inventaire à la **Console d'administration** de l'appliance. Ce processus est pratique pour les distributions et les versions de systèmes d'exploitation qui ne sont pas prises en charge par l'agent KACE et pour lesquelles il est préférable d'opter pour une gestion sans agent plutôt que de procéder à l'installation de l'agent. Voir Gestion de périphériques sans agent.

Alertes

Les alertes de diffusion sont des messages, tels que les messages contextuels, pouvant être diffusés à partir de l'appliance et affichés sur les périphériques gérés par l'agent. L'envoi d'alertes est une fonctionnalité particulièrement utile qui permet de communiquer des informations urgentes ou d'informer les utilisateurs de l'exécution prochaine d'actions ou de scripts sur leur périphérique. Voir Envoi d'alertes à des périphériques infogérés.

Les alertes de surveillance sont des messages générés sur les périphériques serveur pris en charge et envoyés à l'appliance pour informer le personnel d'erreurs et de problèmes signalés dans les journaux système et d'événements des périphériques. Voir Appareils surveillés.

Autre emplacement de téléchargement

L'autre emplacement de téléchargement peut être un emplacement réseau contenant tous les fichiers requis pour installer une application donnée. Vous pouvez distribuer des packages à partir d'autres emplacements de téléchargement, y compris une adresse UNC ou une source DFS. Les protocoles CIFS et SMB, les serveurs Samba et les appliances serveurs de fichiers sont pris en charge. Vous spécifiez l'emplacement lorsque vous créez une installation infogérée. Voir Utilisation des installations infogérées.

AppDeploy Live

Voir ITNinja .

Application

Voir KACE GO .

Liaison d'appliances

La liaison d'appliances permet de se connecter à une appliance et d'accéder à toutes les appliances liées à partir de la liste déroulante située dans le coin supérieur droit de la **Console d'administration**, sans avoir à se connecter à chaque appliance séparément. Il est possible de lier toutes les appliances Quest K-Series que vous gérez. Voir Liaison d'appliances Quest KACE.

Appliance ou appliance virtuelle

L'appliance se décline sous la forme d'une appliance physique ou matérielle et d'une appliance virtuelle. L'appliance virtuelle utilise une infrastructure VMware. Les fonctionnalités de gestion des systèmes sont les mêmes pour ces deux versions. Voir À propos des composants de l'appliance.

Contrôle de l'application

La fonction de contrôle des applications permet de signaler des applications comme non autorisées et de les bloquer ou d'empêcher leur exécution sur des périphériques Windows et Mac gérés par un agent. Cette fonction est utile si vous souhaitez empêcher l'exécution de certaines applications dans votre environnement. Voir Appliquer l'étiquette de contrôle des applications à des périphériques.

Gestion des actifs

Cette fonction permet de créer des rapports complexes de conformité des licences en exploitant l'ensemble des données collectées par le processus d'inventaire de l'appliance. La fonction Gestion des actifs permet également de surveiller des données supplémentaires concernant des périphériques infogérés : date d'acquisition, contrats de maintenance, numéros d'inventaire, etc. Voir À propos du composant Gestion des actifs.

Actifs, types d'actifs et sous-types d'actifs utilisés dans le composant Gestion des actifs

Les actifs et types d'actifs utilisés dans le composant Gestion des actifs incluent des éléments physiques et logiques, comme les périphériques, les applications, les imprimantes, les licences, les services de l'entreprise, les sites et les fournisseurs. Le composant Gestion des actifs permet d'établir des relations entre les actifs, d'effectuer le suivi des données d'inventaire, d'afficher les enregistrements de modifications et de signaler les modifications apportées aux actifs. Les actifs reposent sur des types d'actifs. Vous pouvez modifier les types d'actifs par défaut, créer des types d'actifs personnalisés et importer des informations sur les actifs, si nécessaire. Voir À propos des types d'actifs. Les sous-types d'actifs sont des sous-catégories d'actifs que vous pouvez ajouter à n'importe quel type d'actif, y compris aux types d'actifs personnalisés. Cela vous permet, dans l'inventaire de l'appliance, d'identifier et de gérer des sous-types d'actifs, comme les actifs de périphérique tels que les ordinateurs, les imprimantes, les routeurs et les actifs logiciels s'exécutant sous Windows, Mac ou Linux. Voir À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques.

Actifs pris en compte dans le calcul du nombre de périphériques autorisés par votre contrat de licence de l'appliance

Votre contrat de licence de l'appliance vous autorise à gérer un nombre défini de périphériques qui appartiennent à la catégorie Actifs, mais qui sont différents des actifs utilisés dans le composant Gestion des actifs. Les actifs pris en compte dans le calcul du nombre de périphériques autorisés par votre contrat de licence incluent tous les périphériques qui 1) ont été ajoutés à l'inventaire de l'appliance, mais qui n'appartiennent pas à la catégorie Ordinateurs gérés ou Serveurs surveillés, 2) n'ont pas été ajoutés à

l'inventaire manuellement, via WSAPI ou via une application de gestion des appareils mobiles. Il peut s'agir, par exemple, d'imprimantes, de projecteurs, d'équipement réseau ou encore de périphériques de stockage.

REMARQUE: Les actifs que vous créez et gérez via le composant Gestion des actifs ne sont pas pris en compte dans le calcul de la limite de licences.

Voir Affichage des informations relatives à la licence produit.

AUP

Voir Stratégie d'utilisation acceptable .

Étiquettes automatiques

Étiquettes qui sont appliquées automatiquement telles que les étiquettes dynamiques. Voir Définition et utilisation d'étiquettes pour gérer des groupes d'éléments.

B

blocage

Voir Contrôle de l'application .

C

Applications de type Catalogué

Les applications cataloguées sont les exécutables qui figurent dans la base de données officielle du catalogue de logiciels. Elles comportent à la fois les applications qui figurent dans l'inventaire de l'appliance (applications de type Découvert) et les applications qui n'y figurent pas (applications de type Non découvert). Voir À propos des applications cataloguées.

Demande d'intégration au catalogue

Voir Ajouter une demande d'intégration au catalogue .

Catégorie

Voir Catégorie de logiciel .

Gestion des modifications

Fonctionnalité permettant d'effectuer le suivi des modifications apportées aux éléments de la **Console d'administration**, tels que les scripts, les rapports, les actifs et les paramètres. Voir Configuration des paramètres de l'historique.

Charlie Root

Adresse e-mail utilisée pour les communications provenant de l'appliance.

REMARQUE: les notifications et les rapports quotidiens proviennent de l'adresse par défaut, Charlie Root (`root@<nom_hôte_appliance>`), que vous ne pouvez pas modifier.

Mesure classique

La fonction de suivi d'utilisation classique est le système de suivi d'utilisation qui était disponible sur l'appliance avant la version 5.5. Si vous avez effectué une mise à niveau de la version 5.4 ou d'une version antérieure vers la version 5.5 et que vous avez activé le suivi d'utilisation avant cette mise à niveau, vous pouvez toujours accéder au suivi d'utilisation classique dans la version 5.5 de l'appliance. Toutefois, le système de mesure de l'utilisation via le catalogue de logiciels, qui donne davantage d'informations détaillées que la mesure classique, remplace cette dernière dans la version 6.0. La mesure classique n'est plus disponible dans la version 6.0 et les versions ultérieures. Voir Mesure .

Rapports classiques

La fonctionnalité de création de rapport est disponible dans la version 5.2 de l'appliance et les versions antérieures. Les rapports classiques ne sont plus disponibles dans la version 5.5 et les versions ultérieures.

Emplacement du fichier de dépôt du client

L'emplacement du fichier de dépôt du client est un partage de fichiers utilisé pour télécharger sur l'appliance des fichiers volumineux tels que des programmes d'installation d'application et des fichiers de sauvegarde d'appliances. Télécharger des fichiers sur l'emplacement du fichier de dépôt du client est une bonne solution alternative au téléchargement de fichiers via la **Console d'administration**, à l'aide du protocole HTTP par défaut, qui peut entraîner l'expiration de la session du navigateur lors du téléchargement de fichiers volumineux. Voir Copie des fichiers dans l'emplacement de destination du client de l'appliance.

Clients

Voir Périphériques .

Console de ligne de commande

La **Console de ligne de commande** est une interface de fenêtre de terminal de l'appliance. L'interface est principalement conçue pour configurer l'appliance et appliquer les stratégies si la **Console d'administration**n'est pas accessible. Voir Mise sous tension de l'appliance et connexion à la Console d'administration.

Ordinateurs

Catégorie de périphériques pouvant être gérés par l'appliance. Le terme Ordinateurs englobe notamment les ordinateurs personnels, les serveurs, les ordinateurs portables, les tablettes et les smartphones. Votre contrat de licence d'appliance vous autorise à gérer un nombre donné d'ordinateurs. Voir Ordinateurs gérés .

Gestion des informations d'identification

La gestion des informations d'identification vous permet d'organiser les noms d'utilisateurs et les mots de passe requis pour se connecter à d'autres systèmes, comme les ordinateurs et les serveurs gérés, ainsi que les informations requises pour l'authentification Google ou SNMP. Cela permet de rationaliser le processus lors de l'entrée et de la gestion des informations d'identification et d'authentification. Voir Gestion des informations d'identification.

D

Conservation des données

Options permettant de sauvegarder sur l'appliance les données de mesure, de temps de fonctionnement des périphériques, des applications non cataloguées et des sauvegardes. Reportez-vous aux sections Configuration des paramètres généraux de niveau admin ou propres à chaque organisation et Définition du programme de sauvegarde quotidienne et du nombre de sauvegardes à conserver.

Partage de données

Options permettant de partager les informations sur l'appliance avec Quest KACE. Voir Configuration des préférences de partage de données.

Dell Command | Monitor

Dell Command | Monitor est l'outil de surveillance de la suite Dell Command. Il permet aux applications de gestion à distance, telles que l'appliance, d'accéder aux informations de gestion des accès, à l'état de la surveillance et de modifier l'état des systèmes clients d'entreprise. Lorsque Dell Command | Monitor est détecté sur un périphérique géré, l'appliance utilise l'interface WMI (Windows Management Instrumentation) pour collecter l'inventaire détaillé du matériel et l'état de fonctionnement. Voir .

Actions du périphérique

Fonction qui permet d'exécuter des commandes sur les périphériques infogérés à partir de la *liste des périphériques*. Pour plus d'informations sur la définition des actions de périphérique, reportez-vous à la section Configuration des paramètres généraux de l'appliance sans le composant Organisation.

Périphériques

Machines ou points de terminaison qui sont gérés par l'appliance. Votre contrat de licence produit vous autorise à gérer un nombre spécifié de périphériques répartis selon les catégories suivantes : Ordinateurs gérés, Actifs et Serveurs surveillés. Les périphériques gérés renvoient des données à l'appliance, telles que des informations sur les logiciels, le matériel ou le réseau. Voir Affichage des informations relatives à la licence produit.

Applications de type Découvert

Les applications de type Découvert sont les exécutables présents dans l'inventaire de l'appliance qui correspondent aux définitions des applications présentes dans le catalogue de logiciels. Vous pouvez activer la mesure de l'utilisation des suites et des applications de type Découvert, leur attribuer la mention Non autorisé ainsi que des informations sur la licence. Vous pouvez également exporter la liste des logiciels découverts au format CSV. Vous pouvez uniquement exporter la liste des logiciels découverts, la liste des logiciels non catalogués et la liste des logiciels catalogués au niveau local. Vous ne pouvez pas exporter l'ensemble du catalogue de logiciels.

À comparer avec Applications de type Non découvert . Voir Applications de type Découvert.

Découverte

La découverte consiste à identifier les périphériques qui sont connectés au réseau et à récupérer des informations sur ces périphériques. Vous pouvez notamment découvrir des ordinateurs portables, des ordinateurs de bureau, des serveurs, des appareils mobiles, des périphériques virtuels, des imprimantes, des périphériques réseau, des points d'accès sans fil, des routeurs, des commutateurs et plus encore. Ces périphériques peuvent être analysés et identifiés même si l'agent KACE n'y est pas installé. Vous pouvez exécuter des analyses de découverte à la demande ou planifier des analyses pour une exécution à des heures spécifiques. Voir À propos de la découverte et de la gestion des périphériques.

E

Alertes par e-mail

Voir Alertes .

F

Commutation rapide pour les appliances liées et les organisations

La commutation rapide permet de passer d'une organisation à une autre à l'aide de la liste déroulante située en haut à droite de la **Console d'administration**, au lieu de se connecter à chaque organisation une à une. En outre, elle permet de basculer entre les appliances K-Series liées sans avoir à se connecter à chaque appliance individuellement. Voir Activation de la commutation rapide pour les appliances liées et les organisations.

Synchronisations de fichiers

Les synchronisations de fichiers vous permettent de distribuer des fichiers sur des périphériques infogérés. À la différence des installations infogérées, les synchronisations de fichiers distribuent uniquement les fichiers, elles ne les installent pas. Utilisez les synchronisations de fichiers pour copier des fichiers de tout type sur des périphériques infogérés. Voir Créer et utiliser la synchronisation de fichiers.

Filtres

Reportez-vous aux sections Étiquettes et Filtres d'organisation .

I

Inventaire

Les informations consignées dans l'inventaire vous renseignent sur les périphériques, les applications, les processus, les programmes de démarrage et les services exécutés sur les périphériques infogérés de votre réseau. Les données d'inventaire sont collectées par l'agent KACE installé sur les périphériques gérés, téléchargées à l'aide de l'API de l'inventaire et obtenues par le biais de connexions aux périphériques sans agent. Vous pouvez afficher des informations détaillées sur les différents périphériques infogérés, ainsi que des données agrégées issues de l'ensemble des périphériques infogérés. Vous pouvez également utiliser les données d'inventaire pour établir des rapports ou prendre des décisions concernant les mises à niveau, la résolution des problèmes, les achats, les stratégies, etc. Voir Provisionnement de l'agent KACE.

Analyses IP

Voir Découverte .

ITNinja

Sponsorisé par Quest KACE, ITNinja.com (anciennement AppDeploy.com) est un site Web communautaire axé sur les nouvelles technologies, libre et sans parti pris pour les produits. C'est la destination Internet de référence des professionnels informatiques souhaitant partager des informations et poser des questions en rapport avec la gestion des systèmes. Le site Web contient une section questions-réponses et une plate-forme de blogs. Si vous choisissez de partager des données d'utilisation anonymes avec ITNinja, le flux ITNinja apparaît sur les pages telles que les pages de détails des logiciels, de l'installation infogérée et de la synchronisation de fichiers dans la **Console d'administration**. Le flux n'est pas disponible sur la page de détails du *Catalogue de logiciels*. Voir Activer le flux ITNinja.

Dans ITNinja, Quest publie un ensemble de base avec les modèles du moniteur de fiabilité et de performances Windows (PerfMon) et des scripts Perl non-Windows disponibles en open source, pour permettre aux utilisateurs d'étendre leur capacité de surveillance des serveurs et d'identifier les problèmes de performances du système et des applications. Ces modèles et scripts non gérés sont disponibles en téléchargement, de sorte que les utilisateurs n'ont pas besoin de les créer de toutes pièces.

K

KACE GO

KACE GO est une application qui permet aux administrateurs d'accéder aux tickets du Service Desk, aux informations d'inventaire, aux alertes de surveillance et aux fonctionnalités de déploiement des applications à partir de leur smartphone ou de leur tablette. L'application permet également aux utilisateurs autres que les administrateurs d'envoyer des tickets au Service Desk, d'afficher l'état des tickets émis et de consulter les articles de la base de connaissances depuis leurs périphériques mobiles. Vous pouvez télécharger l'application KACE GO à partir de l'App Store d'Apple pour les appareils iOS ou à partir de Google Play Store pour les appareils Android. Voir Configuration de l'accès à l'appareil mobile.

Appliances KACE SDA

Les appliances K2000 sont des appliances de déploiement des systèmes conçues pour automatiser entièrement le déploiement des systèmes d'exploitation (SE). Pour plus d'informations sur la gamme KACE SDA, consultez le site Web Quest https://quest.com/products/kace-systems-deployment-appliance/.

appliances de la série d'appliances

La série d'appliances inclut des appliances de gestion des systèmes conçues pour automatiser entièrement les tâches telles que la gestion des systèmes, le déploiement d'applications et la gestion des actifs. Pour plus d'informations sur la série d'appliances, consultez le site Web Quest à l'adresse https://quest.com/products/kace-systems-management-appliance/.

Base de connaissances

Quest possède une base de connaissances composée d'articles relatifs à l'appliance, accessible à l'adresse https://support.quest.com/kace-systems-management-appliance/kb. Mise à jour en permanence, la base de connaissances fournit des solutions aux problèmes que les administrateurs sont susceptibles de rencontrer en conditions réelles de production.

Konductor

Konductor est un composant d'appliance interne qui régule les communications entre les appliances et les périphériques gérés pour assurer le bon fonctionnement du système. Le nombre de tâches exécutées par Konductor s'affiche dans le widget *Tâches en cours*. De plus, les informations relatives au débit du traitement des tâches s'affichent dans les Paramètres généraux (sur les appliances sur lesquelles le composant Organisation est activé) ou dans les Paramètres de l'agent (sur les appliances sur lesquelles le composant Organisation n'est pas activé).

Voir :

- À propos des widgets du tableau de bord
- Configuration des paramètres généraux au niveau du système et au niveau admin

KScripts

Voir KScripts hors ligne et KScripts en ligne .

L

Étiquettes

Les étiquettes sont des conteneurs qui organisent et classent des éléments, tels que des périphériques, de façon à pouvoir les gérer sous forme de groupe. Par exemple, vous pouvez utiliser des étiquettes pour identifier tous les périphériques basés sur le même système d'exploitation ou au même emplacement géographique. Vous pouvez ensuite lancer des actions, telles que la distribution de logiciels ou le déploiement de correctifs, sur l'ensemble des périphériques identifiés par une étiquette donnée. Les étiquettes peuvent être affectées manuellement à des éléments spécifiques ou automatiquement à des éléments qui sont associés à certains critères, tels que des requêtes SQL ou LDAP. Voir Définition et utilisation d'étiquettes pour gérer des groupes d'éléments.

Groupes d'étiquettes

Les groupes d'étiquettes permettent d'organiser les étiquettes afin de les gérer sous forme de groupe. Les groupes d'étiquettes partagent leurs types avec les étiquettes qu'ils contiennent. Non seulement un groupe d'étiquettes peut inclure plusieurs étiquettes, mais une étiquette peut être associée à plusieurs groupes d'étiquettes. Voir Ajouter, consulter ou modifier des groupes d'étiquettes.

Navigateur LDAP

Le navigateur LDAP est un assistant qui permet de parcourir les données résidant sur un serveur LDAP (un serveur Active Directory, par exemple) et d'y effectuer des recherches. Voir Utiliser le navigateur LDAP.

Étiquettes LDAP

Les étiquettes LDAP sont des étiquettes qui interagissent avec le serveur Active Directory ou LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Vous pouvez utiliser les étiquettes LDAP pour marquer automatiquement les enregistrements de périphériques et d'utilisateurs selon les requêtes ou les filtres de recherche LDAP ou Active Directory. Les étiquettes LDAP sont appliquées aux périphériques qui répondent aux critères de recherche. Voir Gestion des étiquettes LDAP.

Liaison

Voir Liaison d'appliances .

Composant de localisation

Composant d'appliance qui vous permet de choisir la langue à utiliser pour la **Console de ligne de commande**, la **Console d'administration** et la **Console utilisateur**. Voir Configuration des paramètres régionaux.

Applications de type Catalogue local

Les applications ne figurant pas dans la version officielle du catalogue de logiciels, mais qui ont été ajoutées à la version locale de l'appliance sont cataloguées en local. L'utilisation des applications cataloguées en local peut être mesurée. Elles peuvent porter la mention Non autorisé et être associées à des actifs de licence. Voir À propos des applications cataloguées en local.

Package d'activation de journalisation

Les packages d'activation de journalisation (LEP) permettent de surveiller les seuils de performance et les applications telles que Exchange, Internet Information Services (IIS), etc., pour les serveurs. Sur la page contenant la liste *Packages d'activation de journalisation*, Quest publie un dossier de base avec les modèles du Moniteur de fiabilité et de performances Windows (PerfMon) et des scripts Perl disponibles en open source sur d'autres supports que Windows, afin que les utilisateurs puissent étendre leurs fonctionnalités de surveillance et identifier les problèmes de performance du système et des applications. Sur l'appliance, la surveillance fonctionne sans ces modèles et scripts supplémentaires. Toutefois, les profils qui sont créés à partir des modèles et scripts sont utiles pour la surveillance des seuils de performances. Voir Configuration de la surveillance des seuils et des applications à l'aide des packages d'activation de journalisation.

Journaux

Voir Effectuer une recherche dans les journaux de script.

M

Machines

Voir Périphériques .

Profils Mac

Les profils Mac sont des fichiers utilisés pour configurer les règles système et utilisateur sur les appareils Mac. Vous pouvez utiliser l'appliance pour distribuer des profils Mac aux périphériques gérés par des agents et exécutant Mac OS X. Voir .

Ordinateurs gérés

Votre contrat de licence produit vous autorise à gérer un nombre défini de périphériques classés dans la catégorie des ordinateurs gérés. Les ordinateurs gérés sont des périphériques figurant dans l'inventaire de l'appliance et qui : 1) sont équipés d'un système d'exploitation Windows, Mac, Linux ou UNIX, 2) sont classés en tant que PC ou serveurs, et 3) n'ont pas été ajoutés à l'inventaire manuellement, via WSAPI ou via une application de gestion des appareils mobiles. Voir Affichage des informations relatives à la licence produit.

Installations gérées

Les installations gérées constituent le principal mécanisme pour déployer ou désinstaller des applications sur des périphériques gérés par l'appliance. Chaque installation infogérée décrit un titre et une version d'application spécifiques à installer ou désinstaller, y compris les commandes d'installation, les fichiers d'installation et les périphériques cibles (par le biais d'une étiquette). Les installations gérées sont toujours réalisées en même temps que le téléchargement des données d'inventaire des périphériques gérés vers l'appliance. Ainsi, avant d'effectuer une installation, l'appliance s'assure que l'installation est réellement nécessaire. Les packages d'installation peuvent être configurés pour s'exécuter en mode silencieux ou avec l'intervention de l'utilisateur. Les installations infogérées peuvent inclure des paramètres de lignes de commande, d'installation et de désinstallation. Voir Utilisation des installations infogérées.

Étiquettes manuelles

Voir Étiquettes .

Mesure

La mesure de l'utilisation des logiciels permet de collecter des informations sur la manière dont les applications sont installées et utilisées sur les périphériques Windows et Mac que vous gérez. Les applications Windows Store telles que Bing Travel sont également concernées. La mesure de l'utilisation des logiciels n'est pas disponible pour les applications installées sur d'autres systèmes d'exploitation tels que Linux. Dans le catalogue de logiciels, vous pouvez activer la mesure des applications répertoriées comme découvertes et non découvertes et des applications cataloguées au niveau local. La mesure de l'utilisation ne peut pas être activée pour les logiciels ou applications installés sur des systèmes d'exploitation non pris en charge tels que Linux ou encore pour les applications figurant dans la colonne Non catalogué du catalogue de logiciels. Voir À propos de la mesure de l'utilisation des logiciels.

Introuvables

Ordinateurs introuvables. Les périphériques infogérés par l'appliance, mais qui n'ont pas été inventoriés selon le calendrier établi, sont considérés comme des périphériques introuvables. Voir Gestion des périphériques introuvables.

Accès à l'appareil mobile

L'accès à l'appareil mobile vous permet d'interagir avec l'appliance via KACE GO.

KACE GO est une application qui permet aux administrateurs d'accéder aux tickets du Service Desk, aux informations d'inventaire et aux fonctionnalités de déploiement d'applications à partir de leurs smartphones ou de leurs tablettes. L'application permet également aux utilisateurs autres que les administrateurs d'envoyer des tickets au Service Desk, d'afficher l'état des tickets émis et de consulter les articles de la base de connaissances depuis leurs périphériques mobiles. Vous pouvez télécharger l'application KACE GO à partir de l'App Store d'Apple pour les appareils iOS ou à partir de Google Play Store pour les appareils Android.

Voir Configuration de l'accès à l'appareil mobile.

Serveurs surveillés

Votre contrat de licence produit vous autorise à gérer un nombre défini de périphériques classés dans la catégorie des serveurs surveillés. Les serveurs surveillés sont des serveurs 1) qui respectent les critères correspondant aux ordinateurs gérés et 2) pour lesquels la fonction de surveillance est activée. Avec votre licence d'appliance, vous pouvez surveiller 5 serveurs. Si vous voulez surveiller jusqu'à 200 serveurs, vous devez obtenir une licence pour le module de surveillance. Reportez-vous aux sections Affichage des informations relatives à la licence produit et Gestion de la surveillance des périphériques.

MSI Installer template (modèle du programme d'installation MSI)

Ce modèle permet de créer un script qui définit les arguments de ligne de commande de base à utiliser pour exécuter les programmes d'installation MSI. Pour connaître les options de ligne de commande, reportez-vous à la documentation Microsoft dédiée aux lignes de commande MSI à l'adresse http://msdn.microsoft.com. Voir .

N

Nœuds

Voir Périphériques .

Périphériques autres que les ordinateurs

Les périphériques autres que les ordinateurs sont des actifs comme les imprimantes, les routeurs, les équipements réseau et autres périphériques qui ne rentrent pas dans la définition des Ordinateurs. Les administrateurs peuvent créer des sous-types d'actifs pour suivre les informations associées à des périphériques autres que des ordinateurs. Voir À propos des sous-types d'actifs, des champs personnalisés et des préférences de détails sur les périphériques.

Applications de type Non autorisé

Les applications de type Non autorisé sont les applications signalées comme non autorisées sur la page *Catalogue de logiciels*. Seules les applications Windows et Mac de type Découvert, Non découvert ou Catalogue local peuvent être signalées comme non autorisées. Les applications non cataloguées ne peuvent porter la mention Non autorisé que si elles sont ajoutées au catalogue de logiciels. Les applications signalées comme non autorisées peuvent être bloquées pour empêcher leur exécution sur les périphériques gérés si une étiquette de contrôle des applications a été attribuée à ces périphériques. Voir Utilisation de la fonction de contrôle des applications.

Applications de type Non découvert

Les applications qui n’existent pas dans l’inventaire, mais qui figurent dans le catalogue de logiciels Quest KACE, sont désignées comme des applications de type Non découvert. Vous pouvez activer la mesure de l'utilisation des applications de type Non découvert, leur attribuer la mention Non autorisé, ainsi que des informations sur la licence. Toutefois, puisque les applications n’ont pas été trouvées dans l’inventaire local de l’appliance, la liste des logiciels non découverts ne peut pas être exportée au format CSV. À comparer avec Applications de type Découvert . Voir Applications de type Non découvert.

Notifications

Les notifications sont des e-mails envoyés par l'appliance aux administrateurs lorsque les périphériques, résultats d'analyse ou actifs répondent à des critères spécifiés. Par exemple, si vous voulez notifier des administrateurs lorsque des périphériques s'approchent des limites en termes d'espace disque, vous pouvez configurer des alertes basées sur l'utilisation du disque. Les notifications sont envoyées lorsque les périphériques répondent aux critères spécifiés.

L'appliance vérifie si l'inventaire répond aux critères définis dans les planifications de notifications, à la fréquence spécifiée. Lorsqu'un élément répond aux critères, l'appliance envoie un e-mail aux destinataires spécifiés.

Messages envoyés par e-mail basés sur des critères sélectionnés, à intervalles planifiés. Voir Planifications des notifications.

O

KScripts hors ligne

Scripts exécutés à une heure prévue, d'après l'horloge du périphérique cible. Les KScripts en ligne peuvent s'exécuter même si les périphériques cibles ne sont pas connectés à l'appliance (au démarrage du périphérique ou lorsque l'utilisateur se connecte, par exemple). Vous pouvez les créer à l'aide des modèles de création de scripts. Voir Ajout et modification de scripts.

KScripts en ligne

Scripts exécutés uniquement lorsque le périphérique cible est connecté à l'appliance. Ils s'exécutent à des heures planifiées selon l'horloge de l'appliance. Vous pouvez créer ces scripts à l'aide des modèles de création de scripts. Voir Ajout et modification de scripts.

Scripts Shell en ligne

Scripts s'exécutant à des heures planifiées selon l'horloge de l'appliance, à condition que le périphérique cible soit connecté à l'appliance. Les scripts Shell en ligne sont composés de simples scripts basés sur du texte (Bash, Perl, batch, etc.) pris en charge par le système d'exploitation du périphérique cible. Les fichiers de commandes sont pris en charge sous Windows, de même que les différents formats de scripts Shell pris en charge par le système d'exploitation des périphériques cibles. Voir Ajout et modification de scripts.

Organisation, composant

Composant de l'appliance qui permet de créer et de gérer des organisations au sein de l'appliance. Il permet d'affecter des périphériques à des organisations différentes et de créer des rôles utilisateur au sein de chaque organisation de façon à gérer l'accès administrateur et utilisateur. Ainsi, vous pouvez configurer les organisations de sorte que les administrateurs n'affichent et n'effectuent des actions que sur les périphériques de leur propre organisation ; ils n'ont pas accès aux périphériques appartenant à d'autres organisations.

Voir Création et gestion des organisations.

Filtres d'organisation

Les filtres d'organisation sont semblables aux étiquettes, mais ils sont réservés à un usage spécifique : ils permettent d'attribuer automatiquement des périphériques à des organisations lorsque ces derniers sont inventoriés.

Il existe deux types de filtres d'organisation :

- **Filtre de données** : attribue les périphériques aux organisations automatiquement, en fonction de critères de recherche. Lorsque les périphériques sont inventoriés, ils sont attribués à l'organisation s'ils répondent aux critères définis. Ce filtre est similaire aux étiquettes dynamiques, car il attribue automatiquement les périphériques aux organisations s'ils répondent à des critères spécifiques.
- **Filtre LDAP** : attribue les périphériques aux organisations automatiquement, en fonction de l'interaction avec LDAP ou Active Directory. Quand des périphériques sont inventoriés, la requête s'exécute sur le serveur LDAP. Si des périphériques répondent aux critères, ils sont automatiquement attribués à l'organisation.

  Voir Gestion des filtres d'organisation.

Organisations

Les organisations sont des instances logiques d'une appliance qui s'exécutent sur une même appliance. Si le composant Organisation est activé sur votre appliance, vous pouvez créer des organisations. Chaque organisation possède sa propre base de données, ce qui vous permet de gérer l'inventaire de chaque organisation et d'autres composants séparément. Voir Création et gestion des organisations.

P

application des correctifs

L'application des correctifs est un mécanisme permettant de déployer des correctifs publiés par Microsoft, Apple ou des éditeurs tiers tels qu'Adobe, qu'il s'agisse de correctifs de sécurité ou d'autres correctifs importants. Ces correctifs peuvent s'appliquer aussi bien aux systèmes d'exploitation qu'aux applications. Lors du déploiement de correctifs dans un environnement de production, vous pouvez sélectionner les systèmes d'exploitation sur lesquels vous souhaitez appliquer les correctifs et configurer des programmes de déploiement des correctifs à l'aide d'étiquettes. Voir À propos de la gestion des correctifs.

Programmes de provisioning

Les planifications du provisionnement indiquent comment et quand installer l'agent KACE sur les périphériques que vous souhaitez gérer à l'aide du logiciel de l'agent. Voir Gestion de la planification du provisioning.

Provisioning

Processus d'installation de l'agent KACE sur des périphériques gérés. Voir Provisionnement de l'agent KACE.

R

Partages de réplication

Les partages de réplication sont des périphériques conservant des copies de fichiers de distribution. Ils présentent un grand intérêt si vous disposez de périphériques infogérés déployés sur différents sites. Par exemple, le partage de réplication permet à un périphérique à New York de télécharger les fichiers d'un autre périphérique qui se trouve au sein des mêmes locaux plutôt que télécharger ces fichiers à partir d'une appliance située à Los Angeles. Un partage de réplication est une réplication totale des actifs numériques et est infogéré automatiquement par l'appliance. À chaque fois qu'un partage de réplication est spécifié pour une étiquette, les périphériques de cette étiquette accèdent au partage de réplication pour obtenir les fichiers. Voir Utilisation des partages de réplication.

Rapports

Possibilité de recenser les informations portant sur le matériel, les logiciels et la conformité des licences, périphérique par périphérique. Vous pouvez générer des rapports standard ou créer des rapports personnalisés à l'aide d'un assistant interactif de création de rapports. Par ailleurs, vous pouvez configurer des planifications, de sorte que les rapports soient exécutés et transmis par courrier électronique. Les utilisateurs avancés peuvent en outre créer des rapports à partir de la base de données de l'appliance à l'aide d'un moteur de création de rapport compatible ODBC. Voir Utilisation des rapports et planifications des notifications.

Ressources

Éléments tels que scripts, rapports, installations infogérées et logiciels pouvant être importés ou exportés parmi les organisations et les appliances. Voir Importation et exportation de ressources de l'appliance.

Rôle

Autorisations concernant les comptes d'utilisateurs et les organisations. Voir :

- Gestion des comptes d'utilisateurs au niveau du système
- Gestion des comptes d'utilisateurs d'organisation
- Gestion des rôles organisationnels et des rôles d'utilisateur
- Créer et attribuer des rôles spécifiques à la surveillance

S

SAM

SAM ou Software Asset Management, est une méthode de gestion des applications dans l'inventaire. Voir Gestion de l'inventaire du catalogue de logiciels.

Partage Samba

Système de partage de fichiers intégré à l'appliance. Voir Activer le partage de fichiers au niveau du système.

Script

Fonctionnalité visant à créer et exécuter une série d'actions sur les périphériques infogérés. Les scripts peuvent réaliser de nombreuses tâches sur les périphériques infogérés, qui vont de la vérification et la modification de paramètres, tels que les paramètres de pare-feu, à l'installation et la désinstallation d'applications. Les scripts sont déployés et exécutés en fonction des étiquettes et des planifications que vous définissez, indépendamment du processus d'inventaire commun aux installations infogérées. Voir Ajout et modification de scripts.

Scripts

Voir KScripts hors ligne , KScripts en ligne et Scripts Shell en ligne .

Surveillance des serveurs

L'appliance possède un module qui permet d'exécuter des opérations de surveillance des performances de base sur les serveurs de l'inventaire. La fonction de surveillance cible les systèmes d'exploitation utilisés comme serveur et fournit des profils de surveillance par défaut qui définissent des critères pour les alertes de performances de chaque système d'exploitation. Vous avez la possibilité de définir des profils supplémentaires personnalisés, pointant vers d'autres journaux d'événements ou journaux de niveau SE, avec des critères similaires ou différents.

Service Desk

Service Desk est le nom par défaut du système de suivi des tickets d'incident d'utilisateur final, complétant les fonctionnalités offertes par la **Console utilisateur** de l'appliance. Le Service Desk permet aux utilisateurs finaux de soumettre des tickets d'incident par e-mail ou par l'intermédiaire de la **Console utilisateur**, `http://<nom_hôte_appliance>/user`, où `<nom_hôte_appliance>` correspond au nom d'hôte de votre appliance. L'équipe de votre centre d'aide gère ces tickets par courrier électronique, par la **Console d'administration**, `http://<nom_hôte_appliance>/admin` ou l'application KACE GO. Vous pouvez personnaliser les catégories et les champs associés à ces tickets comme bon vous semble. Voir À propos du Service Desk.

Partage avec Quest

Options permettant de partager les informations sur l'appliance avec Quest. Voir Configuration des préférences de partage de données.

Authentification unique pour les appliances

Voir Liaison d'appliances .

Authentification unique pour la Console d'administration et la Console utilisateur

L'authentification unique permet aux utilisateurs connectés au domaine d'accéder à la **Console d'administration** et à la **Console utilisateur** de l'appliance sans devoir saisir de nouveau leurs informations d'identification sur la page de connexion de l'appliance. Voir À propos de l'authentification unique (SSO).

Étiquettes dynamiques

Les étiquettes dynamiques sont des étiquettes qui sont appliquées et supprimées automatiquement en fonction de critères que vous spécifiez. Par exemple, pour effectuer le suivi d'ordinateurs portables dans un bureau donné, créez une étiquette intitulée « Bureau de San Francisco » et définissez une étiquette dynamique basée sur la plage d'adresses IP ou le sous-réseau des périphériques situés au bureau de San Francisco. Chaque fois qu'un périphérique appartenant à la plage d'adresses IP est inventorié, il est automatiquement étiqueté « San Francisco ». Inversement, dès que le périphérique ne fait plus partie de la plage d'adresses IP et qu'il entre de nouveau dans l'inventaire, l'étiquette est automatiquement supprimée.

Les étiquettes dynamiques sont appliquées aux périphériques infogérés et en sont supprimées lorsque l'appliance traite l'inventaire des périphériques. Ainsi, si vous créez une étiquette dynamique qui permet de mesurer l'utilisation des périphériques, il peut se passer un certain temps avant que l'étiquette soit appliquée aux périphériques et que les périphériques génèrent les informations relatives à la mesure effectuée. La mesure est activée pour les périphériques répondant aux critères de l'étiquette dynamique dès que les périphériques sont inventoriés et que l'étiquette dynamique est appliquée.

Voir Gestion des étiquettes dynamiques.

Catalogue de logiciels

Le catalogue de logiciels est une base de données contenant des informations normalisées sur près de 57 000 applications et suites logicielles Windows et Mac. Les informations contenues dans le catalogue incluent le nom, la version, l'éditeur et la catégorie de chaque application ou suite, ainsi que le système d'exploitation sur lequel l'application ou la suite est exécutée. Voir Gestion de l'inventaire du catalogue de logiciels.

Catégorie de logiciel

Les catégories logicielles classent les logiciels par groupes spécifiques (pilotes ou applications de sécurité, par exemple). Dans le cas des applications figurant sur la page Logiciels, les catégories sont attribuées manuellement. Dans le cas des applications figurant sur la page Catalogue de logiciels, les catégories de logiciels sont attribuées automatiquement aux applications. Voir Utilisation des niveaux de menace du logiciel et des catégories.

T

Tether

Connexion au **Support Quest**. Tether permet aux représentants Quest de se connecter à votre système à des fins de dépannage. Voir Se connecter via Tether au support Quest KACE.

Débit de traitement des tâches

La tâche se charge sur l'appliance. Voir Konductor .

Applications tierces

Applications créées par des tiers et sous licence, pouvant être utilisées dans des produits Quest KACE.

Niveaux de menace

Les niveaux de menace permettent d'indiquer le niveau de sécurité relatif des éléments et le nombre de périphériques sur lesquels ces éléments sont installés. Cette information n'est utile qu'à des fins de suivi. L'appliance n'applique pas les stratégies basées sur les niveaux de menaces. Voir Utilisation des niveaux de menace du logiciel et des catégories.

U

Applications de type Non catalogué

Les applications non cataloguées sont des exécutables figurant dans l'inventaire, mais pas dans le catalogue de logiciels. Vous pouvez afficher la liste des applications de type Non catalogué sur la page *Catalogue de logiciels*. Toutefois, vous ne pouvez pas activer la mesure de l'utilisation des applications Non catalogué, les associer à la mention Non autorisé ou leur attribuer des informations sur la licence. Vous devez ajouter les applications Non catalogué au catalogue de logiciels local ou public avant que leur utilisation puisse être mesurée, qu'elles portent la mention Non autorisé ou qu'elles soient associées à des informations sur la licence. Voir Applications de type Non catalogué.

Console utilisateur

La **Console utilisateur** est l'interface en ligne qui met des logiciels, des scripts et d'autres éléments téléchargeables à la disposition des utilisateurs, en libre service. Elle permet également aux utilisateurs d'accéder aux articles de la base de connaissances et de créer des tickets de support destinés au Service Desk pour demander de l'aide ou signaler des problèmes. Pour accéder à la **Console utilisateur**, rendez-vous à l'adresse `http://<nom_hôte_appliance>/user`, où `<nom_hôte_appliance>` désigne le nom d'hôte de votre appliance. Voir À propos du Service Desk.

Téléchargements de l'utilisateur

Les Téléchargements utilisateurs sont des packages d'installation logiciels, tels que des pilotes d'impression et autres applications, distribués aux utilisateurs via la **Console utilisateur**. Voir Gestion des téléchargements de l'utilisateur.

V

Virtuelle, appliance

Voir Appliance ou appliance virtuelle .

W

Wake-on-LAN

Wake-on-LAN vous permet de mettre les périphériques sous tension à distance à partir de l'appliance, que l'agent KACE soit installé ou non sur les périphériques. Voir Utilisation de la fonction Wake-on-LAN.

Qui nous sommes

Quest crée des solutions logicielles qui rendent tangibles les avantages des nouvelles technologies, dans un environnement IT de plus en plus complexe. De la gestion des bases de données et des systèmes à la gestion d'Active Directory et d'Office 365, en passant par la résilience de la cybersécurité, Quest aide ses clients à relever, dès maintenant, leur prochain défi IT. Dans le monde entier, plus de 130 000 entreprises, dont 95 % des entreprises du classement Fortune 500, comptent sur Quest pour assurer une gestion et une surveillance proactives en vue de leur prochaine initiative, pour trouver la solution aux futurs enjeux complexes liés à Microsoft et pour anticiper la prochaine menace. Quest Software. Quand le présent rencontre le futur. Pour plus d'informations, visitez le site www.quest.com.

Ressources du support technique

Le support technique est disponible pour les clients Quest disposant d'un contrat de maintenance valide et les clients qui utilisent des versions d'évaluation. Vous pouvez accéder au portail du support technique Quest à l'adresse https://support.quest.com/fr-fr/.

Ce portail propose des outils d'auto-dépannage qui vous permettront de résoudre des problèmes rapidement et sans aide extérieure, 24 h/24 et 365 j/an. Il permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Soumettre et gérer une demande de service
- Consulter les articles de la base de connaissances
- Vous inscrire pour recevoir des notifications sur les produits
- Télécharger des logiciels et de la documentation technique
- Visionner des vidéos de procédure
- Participer aux discussions de la communauté
- Discuter en ligne avec des ingénieurs du support technique
- Découvrir des services capables de vous aider avec votre produit

Mentions légales

© 2024 Quest Software Inc. TOUS DROITS RÉSERVÉS.

Ce manuel contient des renseignements propriétaires protégés par des droits d'auteur. Le logiciel décrit dans le présent manuel est fourni dans le cadre d'un contrat de licence et de confidentialité. Ce logiciel ne peut être utilisé et copié que dans le respect des conditions du contrat applicable. Aucune partie de ce guide ne peut être reproduite ou transmise sous quelque forme ou procédé électronique ou mécanique que ce soit, y compris la photocopie et l'enregistrement, à d'autres fins que l'utilisation personnelle par l'acheteur sans le consentement écrit préalable de Quest Software Inc.

Les informations contenues dans ce document sont fournies en relation avec les produits Quest Software. Aucune licence, expresse ou implicite, par estoppel ou un autre moyen, quant à un quelconque droit de propriété intellectuelle n'est accordée par le présent document ou en lien avec la vente de produits Quest Software. SAUF EN CE QUI CONCERNE LES DISPOSITIONS CONTENUES DANS LES TERMES ET CONDITIONS, TELS QUE SPÉCIFIÉS DANS LE CONTRAT DE LICENCE DU PRÉSENT PRODUIT, QUEST SOFTWARE N'ASSUME AUCUNE RESPONSABILITÉ ET DÉCLINE TOUTE GARANTIE EXPRESSE, IMPLICITE OU STATUTAIRE CONCERNANT SES PRODUITS, NOTAMMENT, MAIS SANS S'Y RESTREINDRE, LA GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER OU D'ABSENCE DE CONTREFAÇON. QUEST SOFTWARE NE SAURAIT EN AUCUN CAS ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE DIRECT, INDIRECT, CONSÉQUENT, PUNITIF, SPÉCIAL OU ACCESSOIRE (NOTAMMENT, SANS S'Y RESTREINDRE, LES DOMMAGES POUR PERTES DE PROFITS, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ OU PERTE D'INFORMATIONS) DÉCOULANT DE L'UTILISATION OU DE L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER LE PRÉSENT DOCUMENT, MÊME SI QUEST SOFTWARE A ÉTÉ PRÉVENU DE L'ÉVENTUALITÉ DESDITS DOMMAGES. Quest Software ne fait aucune déclaration ou ne donne aucune garantie en ce qui concerne l'exactitude ou l'exhaustivité du contenu de ce document et se réserve le droit d'effectuer des changements quant aux spécifications et descriptions des produits à tout moment sans préavis. Quest Software ne s'engage en aucune mesure à mettre à jour les informations contenues dans le présent document.

Pour toute question concernant l'usage potentiel de ce document, contactez :

Quest Software Inc.

Attn : LEGAL Dept

4 Polaris Way

Aliso Viejo, CA 92656

Pour obtenir des informations sur nos bureaux régionaux et internationaux, consultez notre site Web (https://www.quest.com/fr-fr).

Brevets

Chez Quest Software, nous sommes fiers de notre technologie avancée. Des brevets et des brevets en attente peuvent s'appliquer à ce produit. Pour obtenir les informations les plus récentes sur les brevets applicables à ce produit, visitez notre site Web à l'adresse https://www.quest.com/legal.

Marques commerciales

Quest, le logo Quest, Join the Innovation et KACE sont des marques de commerce ou des marques déposées de Quest Software Inc. Pour obtenir la liste exhaustive des marques de Quest, consultez la page https://www.quest.com/legal/trademark-information.aspx. Toutes les autres marques de commerce et déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Légende

CAU	**MISE EN GARDE: une icône MISE EN GARDE indique un risque de dommage causé au matériel ou de perte de données si les instructions ne sont pas respectées.**
IMP NOT TIP, MOB or VIDE	**IMPORTANT, REMARQUE, CONSEIL, MOBILE ou VIDÉO:** une icône d'information indique la présence de renseignements supplémentaires.

KACE Systems Management Appliance Administrator Guide (Guide de l'administrateur de l'appliance de gestion des systèmes KACE)

Date de mise à jour : mai 2024

Version logicielle - 14.0

Index

Chiffres

2FA, activation pour l'appliance 112
2FA, configuration 102
2FA, configuration pour les organisations 350

A

abonnement à des correctifs 734, 736
abonnement aux mises à jour des fonctionnalités Windows 783
accélérer l'application des correctifs à l'aide de partages de réplication 731
Accès à l'appareil mobile
à propos 134
activation pour l'appliance 134
activation pour les utilisateurs 135
désactivation pour l'appliance 136
désactivation pour les utilisateurs 137
téléchargement de KACE GO 136
accès de base de données aux rapports 112
achat de licences 59
actifs de licence
ajout pour le catalogue de logiciels 289, 599
ajout pour l'inventaire de la page Logiciels 295
gestion pour le catalogue de logiciels 599
actifs logiciels 260, 573
ajout à partir de l'inventaire 261
ajout dans la section Actifs 261, 574
personnalisation 260
pour la conformité des licences 573
actifs numériques pour la distribution 660
actifs numériques, association à des applications 574
Actions de la machine (voir Actions du périphérique) 83
Actions du périphérique 83, 90
exécuter à partir de la page Détails sur le périphérique 955
exécution 493
activation 1034
2FA pour l'appliance 112
Accès à l'appareil mobile
activation pour les utilisateurs 135
pour l'appliance 134
pour les utilisateurs 135
authentification unique 202
commutation entre les organisations 137
commutation rapide pour les organisations 137
création de tickets par e-mail 941
Étiquettes LDAP 174
Liaison d'appliances 138
partage de fichiers
au niveau de l'organisation 500, 501
sans le composant Organisation 501
système, niveau 499
partage de fichiers pour les périphériques Windows 504
relations parent-enfant entre tickets 1020
sécurité des pièces jointes des tickets 917
SSH pour l'appliance 112
Stratégie d'utilisation acceptable 133
tether à Quest 1046
activation de l'accès aux paramètres API de fédération
Liaison d'appliances 140
Active Directory
accès avec authentification unique avec 206
configuration de l'authentification unique 121, 203
admin, niveau 29
Paramètres généraux 75
Tableau de bord 41
administration
dépannage 1047
journaux, affichage 1047
journaux, télécharger 1051
mise à jour de la clé de licence 1041
mise à jour du logiciel de l'appliance 1040
notifications par e-mail pour les administrateurs 180
rapport d'activité quotidien 1052
réamorçage de l'appliance 1042
restauration depuis la dernière sauvegarde 1036
restauration des paramètres de l'appliance 1036
rétablissement des paramètres d'usine 1039
sauvegarder des données 1030

Æ

affichage de l'historique
Mise à niveau de package Linux 818
affichage des calendriers d'exécution de correctifs 763
affichage des détails d'un correctif pour un périphérique 779
affichage des planifications de mise à niveau des packages Linux 811
affichage des planifications des mises à jour des fonctionnalités Windows 789, 805
affichage personnalisé
créés à partir des critères de recherche avancée 65
pour les tickets du Service Desk 948

Agent
à propos 27, 213, 498
activation du partage de fichiers 499
activation du partage de fichiers au niveau de l'organisation 500, 501
ajouter une clé de registre Windows pour accéder aux informations DDP|E 486
configuration système requise pour l'installation 504
démarrage et arrêt sous Linux 529
démarrage et arrêt sous Mac OS X 532
déploiement manuel 213, 523
enregistrement sur l'appliance 495
état des tâches 518
fonctionnalités disponibles pour les périphériques infogérés 412
historique 213, 498
installation sur plusieurs périphériques 505
jetons
ajout 495
modification 495
Konea 519
messages, affichage 519
messages, suppression 520
méthodes de provisioning 213, 498
mis en quarantaine
approuver 497
bloquer 497
supprimer 497
vérifier 497
mises à jour 520, 520
configuration automatique 521
téléchargement manuel 522
obtention des fichiers d'installation 523
outil de provisioning GPO pour Windows 502
paramètres de communication 512
paramètres de journaux 512
préparation de l'installation avec le provisioning interne 504
Programmes de provisioning
affichage 509
duplication 509
exécution 509
modification 509
suppression 511
Provisioning 499, 500, 501, 502
provisioning à l'aide des résultats de la découverte 409
résultats du provisioning 511
Agent KACE
accès via la barre de menus Mac 533
accès via la barre d'état système Windows 527
configuration système requise pour l'installation 504
mise à jour automatique 521
mise à jour manuelle 522
provisioning avec l'outil GPO 502, 503
agent logiciel, débogage 1052
agents en quarantaine
approuver 497
bloquer 497
supprimer 497
vérifier 497
ajout 605
Achats 282, 283
Actifs de licence pour l'inventaire de la page Logiciels 295
Actifs de licence pour l'inventaire du catalogue de logiciels 289, 599
actifs logiciels dans la section Actifs 574
actifs logiciels dans la section Inventaire 573
affichage personnalisé 65
annonces sur la console utilisateur 911
applications à l'inventaire de la page Logiciels 571, 662
applications au catalogue de logiciels 595
Contrats 272, 273
Emplacements 267, 268
Étiquettes dynamiques 154
Étiquettes LDAP 171
Étiquettes manuelles 151
files d'attente des tickets du Service Desk 985
Installations gérées 663
Licences 276, 276
manuel des périphériques à l'inventaire 549
planifications des notifications 836
Scripts 699
Synchronisation de fichiers 685
Types d'actifs 244
ajout de jetons d'agent 495
Alertes 692
arrêt pour maintenance 860
Connexion Konea requise pour 692
création pour l'envoi 692
créer des tickets du Service Desk à partir de 866, 935
fermer 876
fermer automatiquement 858
filtrer les alertes indésirables 872, 872, 873, 874
pour des modifications de la configuration d'un périphérique 859
rechercher 871
récupérer une alerte fermée 877
résumé de 55
suppression 877
supprimer automatiquement 858
Analyse des logiciels malveillants
gestion 819
Analyse IP
à propos 367
vue d'ensemble 367
analyses rapides, pour découverte 368
Android 134
annonces
ajouter ou modifier sur la page d'accueil de la console utilisateur 911
définir la priorité des annonces sur la page d'accueil de la console utilisateur 913
Apache
chemin du journal 852
graphiques 1047
graphiques de diagnostic du serveur Web 112
Aperçu de la mise en page de ticket 1019
API
accès à l'appliance 112
AppDeploy Live (voir ITNinja) 580
Apple iOS 134

appliance
caractéristiques matérielles 72
configuration
actualisation automatique, propriétés 125
Certificat SSL 123
délai d'expiration de la session 125
configuration des paramètres du réseau 72
domaine, accès 105
Étiquettes 60
informations sur la licence 841
mises à jour logicielles 60
paramètres de port 102
paramètres de sécurité 112
paramètres de téléchargement des correctifs 739
Paramètres de téléchargement des mises à jour des fonctionnalités Windows 739
planifications de tâches 56
Service NTP, vérification de l'état de 104
tables de routage locales 109
version du logiciel 57
Widgets du tableau de bord Inventaire 234
applications
affichage des applications cataloguées en local 590
affichage des applications non cataloguées 589
affichage, type Découvert 587
affichage, type Non découvert 587
Catalogue local 583
cataloguées 583
Non autorisé 583
recherche à l'aide de la recherche avancée 578
Applications de type Catalogué 583
Applications de type Catalogue local
à propos 583
affichage 590
modifiées en type Catalogué 596
Applications de type Non autorisé
à propos 583
affichage 622
Contrôle de l'application 621
retrait de la mention à des applications 624
approbation de tickets par courrier électronique 1025
approbations, exigibilité pour les tickets 1024
archivage
activer pour les tickets 979
paramètres des files d'attente de tickets 981
restaurer les tickets de 982
supprimer les tickets de 983
arrêter l'appliance 1042
assistant de certificat SSL 123
Assistant de provisioning d'agent
provisioning des périphériques Windows avec l'outil de provisioning GPO 503
utilisation pour déployer l'agent sur des périphériques 505
assistants
de création de rapports 822
pour générer des certificats SSL 123
pour le provisioning d'agent 505
pour les étiquettes dynamiques 156
attribution des rôles d'utilisateur 316
attributions de codes 57
attributions de codes tiers 57
augmentation de la capacité de la licence 59
authentification
affichage de l'utilisation des informations d'identification 231
gestion des informations d'identification 218
informations d'identification Office 365 229
informations d'identification Google Workspace 223
informations d'identification SNMP 227
authentification et comptes d'utilisateur 176
authentification locale pour l'appliance 177
authentification serveur LDAP 189
authentification unique
à propos 201
accès avec Active Directory 206
activation 202
désactivation 203, 207
Méthode Active Directory 121, 203
Méthode SAML 207
en utilisant AD dans Azure comme IdP 209
paramètres du navigateur Web
Firefox 206
Microsoft Edge 206
utilisation d'Active Directory pour 203
authentification utilisateur 189
authentification unique avec LDAP 202
comptes locaux sur le serveur 176
Configuration LDAP 189
LDAP 189
autorisation du rôle Personnel du Service Desk 314
autoriser l'accès aux hôtes 110
autres emplacements de téléchargement
à propos 661
distribution de packages 661
pour les scripts 696

B

bande passante pour les partages de réplication 214
Base de connaissances
à propos 997
liens vers des articles sur la console utilisateur 910
blocage de l'accès aux applications
éditions partageant des fichiers exécutables 621
blocage des applications
à propos 619
affichage des applications non autorisées 622
application des étiquettes Contrôle des applications 621
configuration 620
création de rapports 622
limites des 621
marquage comme Non autorisé 621
messages qui s'affichent 620
retrait de la mention à des applications 624
boîte de dialogue prévention des conflits
activer et désactiver 898
boutons d'action sur la console utilisateur 908

C

cache de données de widget
Configuration Service Desk du 336
Calendriers d'exécution de correctifs axés uniquement sur la détection
codes d'erreur 761

captures d'écran, joindre aux tickets 952
caractères spéciaux
utilisation dans les profils de surveillance 874
caractéristiques matérielles de l'appliance 72
Catalogue de logiciels
à propos 582
à propos de la collecte de données 584
à propos des applications cataloguées 583
à propos des applications de type Non autorisé 583
affichage de la conformité des licences 307
affichage des applications découvertes 587
affichage des applications non autorisées 622
affichage des applications non découvertes 587
affichage des détails des logiciels 591
affichage, Non catalogué 589
ajout d'applications 595
annulation de demandes de mise en catalogue 598
Applications de type Catalogue local 583, 590
catégories d'applications 584
classifications 583
comparaison des fonctions avec la page Logiciels 585
configuration des options de mesure 612
Conformité des licences pour 286
envoi de demandes de mise en catalogue 595, 596
et contrôle des applications 621
informations sur la licence 289, 599
Installations gérées 605
ITNinja 584
licences logicielles 599
localisation 584
migrer des actifs de licence 605
mise à jour de la conformité des licences 310
mise à niveau et réinstallation 624
noms personnalisés 596
partage de données 584
passer de catalogué en local à catalogué 596
planification de la collecte d'inventaires 618
planification de la mesure 618
pour les organisations 584
récupération de licences logicielles inutilisées 309
Restrictions relatives aux étiquettes dynamiques pour 153
suppression de la mention Catalogue local 598
Centre d'aide 878
certificat, pour SSL 112
certification, DIACAP 133
certificats SSL, téléchargement 112
chaînes de tâches
ajouter 719
modifier 719
Chaînes de tâches
à propos 718
champ APPROVAL_INFO 1025
champs de données personnalisés
ajout 432
champs de ticket personnalisés
définition 1010
modification par e-mail 944
champs personnalisés
pour les sous-types d'actifs 251
Champs tickets connexes 1007
Champs tickets corrigés 1007
Champs tickets de mise en page 1007
chemin du journal
Apache 852
MySQL 852
chiffrement
détails sur le périphérique 437
classifications des applications 583
clé de licence
décompte des périphériques surveillés en fonction de la limite 841
mettre à jour l'appliance avec la surveillance étendue 844
obtenir pour la surveillance étendue des serveurs 843
Cloud KACE Mobile Device Manager
Planification de découverte pour un périphérique 390
Code secret
utilisé dans les informations d'identification d'authentification Chrome 389
codes d'erreur
correctifs 761
Scripts 761
commandes devant être exécutées en tant qu'utilisateur root 530
commandes root 530
commentaires 952
commentaires dans les tickets pour les propriétaires uniquement 951
commentaires, ajouter aux tickets 949
commutation rapide, activation pour les organisations 137
composants
activés sur l'appliance 59
vue d'ensemble de 27
comptes de messagerie POP3
PropriétairesTicketsPardéfaut@mondomaine.com 320
support@mondomaine.com 320
comptes d'utilisateurs 189
afficher des profils 186
attribution des rôles à 316
au niveau de l'organisation 176
ajout 182
gestion 181, 351
modification 182
Au niveau de l'organisation
ajout 185
archivage 186, 186
modification 185
Au niveau du système 176
ajout 177
gestion 177
modification 177
suppression 180
authentification avec LDAP 189
authentification LDAP 189
étiquette Service Desk Tous les propriétaires de tickets pour 158
étiquettes pour 157
importation LDAP, manuelle 193
Importation LDAP, planifié 196
limite de temps des sessions 76, 90, 125
modifier des profils 186
PropriétairesTicketsPardéfaut 318
configuration 1035
Accès à l'appareil mobile 134

activation pour l'appliance 134
activation pour les utilisateurs 135
désactivation pour l'appliance 136
désactivation pour les utilisateurs 137
actualisation automatique, propriétés 125
autoriser l'accès aux hôtes 110
avec le composant Organisation 76
Certificat SSL 123
comptes de messagerie POP3 320
date et heure 98
délai d'expiration de la session 124, 125
notifications de l'utilisateur 99, 100
paramètres de sécurité 112
paramètres de thème 130
thème d'utilisateur par défaut 131
thème par défaut de l'appliance 130
paramètres des tickets du Service Desk 900
paramètres du réseau 105
Paramètres généraux, niveau administrateur 83
paramètres régionaux 126
sans le composant Organisation 90
serveur Web local 110
Service Desk
importer des tickets à partir d'un autre système 880
tables de routage locales 109
tâches de configuration de Service Desk 879
configuration de 2FA 102
configuration de la conformité des licences 289, 599
configuration des champs obligatoires sur les tickets de Service Desk 1007
configuration du serveur de l'appliance 72
configuration système
pour l'appliance 72
pour le Service Desk 878
pour l'installation d'agent 504
conformité
DIACAP 133
pour les licences logicielles 286
Conformité des licences
à propos 286
affichage des informations de conformité 307
configuration 289, 599
mise à jour 310
récupération de licences logicielles inutilisées 309
conformité des licences logicielles
à propos 286
affichage 307
mise à jour 310
récupération de licences logicielles inutilisées 309
connexion 70
conservation de données 83
Console d'administration 29, 29
à propos 27
composants
avec le composant Organisation 37
sans le composant Organisation 33
paramètres régionaux pour 83, 90
Console d'administration système 29
Console de ligne de commande
à propos 27
accès 75
Console utilisateur
à propos 27
ajouter des annonces sur la page d'accueil 911
ajouter des liens vers des tickets sur la page d'accueil 915
boutons d'action et widgets 908
créer des tickets à partir de 922
définir la priorité des annonces sur la page d'accueil 913
liens d'action rapide sur les tickets, sur la page d'accueil 915
liens personnalisés sur la page d'accueil 914
liens vers des articles de la Base de connaissances à partir de la page d'accueil 910
logo 906
message d'accueil 906
packages de distribution 660
paramètres 76
paramètres régionaux pour 83, 90
personnalisation 904, 906
Contrôle de l'application
affichage des applications non autorisées 622
application des étiquettes 621
configuration 620
création de rapports 622
éditions partageant des fichiers exécutables 621
limites des 621
marquage comme Non autorisé 621
messages qui s'affichent 620
retrait de la mention 624
utilisation 619
correctifs 729
codes d'erreur 761
correctifs d'application, affichage 743
correctifs inactifs 781
correctifs manquants 780
création
comptes de messagerie POP3 320
tickets par e-mail 941
création de tickets enfants pour n'importe quel ticket 1022
création d'un modèle de ticket 1013, 1014
création d'une mise en page de ticket personnalisée 1012

D

déballage de l'appliance 72
débogage de l'agent logiciel 1052

Découverte 367
à propos 367
affichage et exploration des résultats 409
ajout de planifications pour des hôtes ESXi ou des serveurs vCenter 398
ajout de planifications pour des périphériques Cloud KACE Mobile Device Manager 390
ajout de planifications pour les analyses approfondies 382
ajout de planifications pour les analyses rapides 368
ajout de planifications pour les périphériques autres que les ordinateurs 404
ajout de planifications pour les périphériques Hyper-V ou SCVMM 401
ajout de planifications pour les périphériques Workspace ONE 395
ajouter de planifications pour les périphériques Chrome 392
arrêter une planification en cours 410
Gestion sans agent
activation 536
informations d'identification SCVMM 404
Nmap 381
résultats 408
résultats et provisioning d'agent 409
statistiques 55
supprimer des planifications 411
utilisation d'étiquettes dynamiques avec 162
découverte Nmap
considérations 381
délai d'expiration de la session
à propos 76, 90, 124
perte de modifications non enregistrées 916
prolongation 916
réinitialisation 76, 90, 125
délai d'expiration pour les sessions utilisateur 916
Dell
informations de garantie pour les périphériques 568
obtention d'informations de garantie 569
rapports sur la garantie 569
renouvellement des garanties 569
Dell Command | Monitor
informations sur la page Détails sur le périphérique 437
Dell Data Protection | Encryption
collection des inventaires sur des clients Windows 486
informations affichées dans les détails sur le périphérique 480
permet la collection d'inventaires sur des clients Windows gérés par un agent 486
permet la collection d'inventaires sur des clients Windows gérés sans agent 490
demande de mise en catalogue local pour les applications 596
demandes de mise en catalogue
Annulation 598
envoi 596
résolution des noms personnalisés 596
demandes DNS-SD (DNS Service Discovery) 112
demandes mDNS (multicast Domain Name System) 112
démarrage et arrêt de l'agent sous Linux 529
démarrage et arrêt de l'agent sous Mac 532
dépannage 1046, 1047
communications e-mail 1053
demandes Wake-on-LAN 692
Logiciel de l'agent 1052
problèmes de l'appliance 1047
Provisioning d'agent sur les périphériques Windows 1052
dépendances, pour les scripts 696
déplacement de ressources vers un emplacement réseau 361
déploiement en ligne de commande
agent Mac OS X 531
agent Windows 524, 525
déploiement manuel des agents
affichage de la version 530
assistant d'installation pour Windows 524
fenêtre du terminal, Mac OS X 531
ligne de commande pour Windows 525
par courrier électronique 213, 523
périphériques Linux 528, 528
supprimer 530
périphériques Windows 524
programme d'installation Mac OS X 531
script d'ouverture de session 213, 523
déploiements
comparaison avec les mises à jour 796
déployer un agent
périphériques Linux 528
affichage de la version sous Linux 530
démarrage/connexion 528
mise à jour 529
vérification de la version 530
périphériques Linux, suppression 530
périphériques Mac OS X
à l'aide de la fenêtre du terminal 531
à l'aide de scripts Shell 532
déployer/mettre à niveau 531
supprimer 533
vérification de la version 533
vérifier 533
périphériques Windows 524
désactivation 1034
Accès à l'appareil mobile
pour l'appliance 136
pour les utilisateurs 137
authentification unique 203, 207
enquête de satisfaction du Service Desk 917
Liaison d'appliances 141
sécurité des pièces jointes des tickets 917
SSH pour l'appliance 112
Stratégie d'utilisation acceptable 133
Détails du ticket
personnaliser 1009, 1019
détection, terme Inventaire utilisé à la place 796
DIACAP, conformité 133, 133
distribution
logiciels 658
Distribution des logiciels
à propos 658
ajout d'applications 662
résumé de 55
test 659

DMM
détails sur le périphérique 437
documentation
effectuer une recherche dans le système d'aide de l'appliance 67
pour MySQL 827
domaines
déconnecter le serveur de l'appliance de 207
liaison du serveur de l'appliance à 121, 203
domaines devant être accessibles pour l'application de correctifs 734
duplication
Étiquettes dynamiques 156
files d'attente des tickets du Service Desk 986
planifications de provisioning d'agent 509
rapports 828
rôles organisationnels 340
Scripts 712
durée de fonctionnement et charges moyennes de l'appliance 1044

E

éditeur XML, pour les scripts 710
effacement des champs d'un ticket à l'aide d'un e-mail 942
Emplacement de destination du client
copie des fichiers 576
paramètres de filtres pour les organisations 341
emplacements de téléchargement, autres 661, 661
enquête de satisfaction
empêcher la distribution de 917
modifier l'étiquette de 917
utilisation 916
envoi d'alertes 692, 692
envoi de demandes de mise en catalogue 595, 596
Envoyer un e-mail en cas d'événements, configuration 323
étapes pour les sections de tâches des scripts 1073
état de la tâche planifiée 779
état de l'interface réseau de l'appliance 1043
état des lecteurs RAID 1045
état des téléchargements de correctifs 744
état du déploiement des correctifs pour un périphérique 779
état du disque 1042
état du lecteur RAID 1045
Étiquettes
à propos 60, 148
activation des étiquettes LDAP 174
affichage des détails des étiquettes manuelles 152
ajout d'étiquettes dynamiques 154
ajout et modification des groupes d'étiquettes 168
ajout et modification d'étiquettes LDAP 171
ajout ou modification des étiquettes manuelles 151
attribution au groupe d'étiquettes 170
Étiquettes dynamiques, à propos 149
étiquettes LDAP, à propos 149
Filtres d'organisation 150
groupes d'étiquettes, à propos 150
manuelle 492
modification des étiquettes dynamiques 156
pour le contrôle des applications 621
pour le personnel du Service Desk 317
recherche avec un navigateur LDAP 175
Service Desk Tous les propriétaires de tickets 158
suppression 153
suppression LDAP 174
Étiquettes dynamiques 149
ajout 154
attribution de l'ordre d'exécution de 167
combinaison 155
d'application des correctifs 158
gestion 153
modification 156
pour le Service Desk 157
pour les correctifs de système d'exploitation critiques 159
pour les nouveaux correctifs 160
pour les ordinateurs de bureau 163
pour les ordinateurs portables 166
pour les résultats de découverte 162
pour les serveurs 164
pour l'inventaire des périphériques 493
suppression 168
Étiquettes LDAP 149
à propos 60
activation 174
ajout et modification 171
recherche avec un navigateur LDAP 175
suppression 174
variables utilisées dans 1091
Étiquettes manuelles 150
Exécuter maintenant, commande
à propos 713
surveillance de l'état 715
utilisation pour exécuter des scripts 713
exécution de rapports 821
Exécution de script
État d'Exécuter maintenant 715
journaux de recherche 717
modifier les stratégies et les scripts 716
exécution des actions de périphérique 955
exemples
importation des données de licence d'actif 302
installation infogérée, EXE 671
installation infogérée, MSI 670
installation infogérée, TAR.GZ 678
schéma XML pour les périphériques Windows 558
script Perl pour les téléchargements d'inventaire 555

exigences de connexion, pour les organisations 76
exigibilité de l'approbation des tickets 1024
expiration de la licence 57
exportation
informations d'identification 232
Installations gérées 692
ressources à partir des appliances 358
ressources à partir des organisations 360

F

fenêtres de maintenance
planification d'arrêt des alertes 860
fermeture automatique des alertes 858
fichiers de sauvegarde
restaurer 1038
téléchargement 1032, 1037
fichiers de signature, pour les correctifs 729
fichiers d'installation pour l'agent 523
fichiers du programme d'installation
identifier des paramètres pris en charge par 663
fichiers pris en charge par les installations infogérées 662
fichiers, ajouter aux tickets 952
file d'attente par défaut 987
files d'attente
à propos 984
activer la prévention des conflits 898
ajout 985
champs par défaut de la liste Toutes les files d'attente 989
configuration 887
configuration des modèles de réponse 899
définition de la file d'attente par défaut au niveau de l'utilisateur 988
définition de la file d'attente par défaut au niveau du système 987
modifier les tickets en bloc 991
personnalisation des détails des tickets pour 901
suppression 986
transférer des tickets 990
transfert des règles d'utilisation des tickets 978
Filtre de taille de fichier de dépôt du client 90
Filtres
à propos des filtres de données 150
ajout de filtres de données 352
données et LDAP, pour les organisations 351
périphériques par organisation 492
redirection des périphériques vers les organisations 357
Filtres d'organisation
à propos 150
Filtres de données 150
filtres LDAP 150
Format CSV pour les données de licence 302
format de date de journal
non standard dans la surveillance 853
FTP
accès aux sauvegardes de l'appliance 1033
paramètres de sécurité pour 112
fusion
activer pour les tickets 955

G

gestion de l'inventaire de processus 625
gestion de l'inventaire des programmes de démarrage 628
gestion de l'inventaire des services 631
Gestion des actifs
à propos 233, 251
achats
à propos 282
Achats
ajout 282, 283
modification 282
personnalisation 283
actifs de périphérique
archivage 265
actifs logiciels 260, 260
ajout à partir de la section Inventaire 261
ajout dans la section Actifs 261
personnalisation des types d'actifs 260
actifs physiques
à propos 263
ajout 263
actifs, rôle d'administrateur 266
affichage des actifs 239, 241
affichage des paramètres de cycle de vie des actifs 242
affichage des sous-types d'actifs disponibles 257
affichage des sous-types d'actifs sur la page Actifs 257
ajout d'actifs logiciels 574
ajout de code-barres 240
ajout et suppression de champs d'actifs 243
attribution d'actifs à des sous-types 257, 258
comparaison des actifs à l'inventaire 238
Conformité des licences 307
affichage des informations de configuration 311
configuration 286
personnalisation du seuil d'avertissement 311
contrats
à propos 272
Contrats
ajout 272, 273
modification 272
personnalisation 273
données, format 302
emplacements
à propos 267
Emplacements
ajout 267, 268
modification 267
personnalisation 268
gestion 307
identification des actifs à suivre 239
importation des données de licence 302
à propos 301
préparation 301
licences
à propos 276
Licences
ajout 276, 276
modification 276

personnalisation 276
mesure classique 606
mesure de l'utilisation des logiciels
à propos 606
à propos d'activation 608
activation pour des applications 612
activation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes dynamiques 610
activation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes manuelles 608
affichage des détails d'une mesure 614, 614
affichage des détails sur le périphérique 616
configuration des options 612
désactivation 617
désactivation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes dynamiques 617
désactivation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes manuelles 617
informations collectées 606
planification des intervalles de la collecte d'inventaires 618
scripts collectant des informations 607
sélection de périphériques 607
suites logicielles 607
mise à jour manuelle des actifs 259
rapports sur les actifs 266
recherche d'actifs 239, 241
Relations entre les champs d'actifs 249
Sous-types d'actifs 251, 252
ajout 252
définition par défaut 256
modification 256
suppression 259
tenue à jour des informations des actifs 266
Type d'actif de licence, personnalisation 287
Types d'actifs
à propos 243
ajout 244
ajout de champs personnalisés pour les périphériques 248
ajout de champs pour les emplacements 249
modification du nom 243
personnalisation 244
relations de parenté pour les emplacements 249
suppression 250
workflow pour périphériques SNMP 252

Gestion des correctifs 729
à propos 727
à propos de la programmation de correctifs critiques pour les ordinateurs portables 747
à propos des abonnements 734
à propos des fichiers de signatures 729
à propos des packages 729
abonnement à des correctifs 736
accélérer l'application des correctifs à l'aide de partages de réplication 731
affichage de l'état des correctifs 773
affichage de l'état des correctifs par périphérique 773
affichage des calendriers 763
affichage des correctifs disponibles 743
affichage des correctifs téléchargés 776
affichage des détails sur le correctif 778
affichage des journaux 781
affichage des statistiques 780
afficher les correctifs manquants 780
afficher les fichiers contenus dans les correctifs 773
annulation du dernier déploiement de correctifs 775
Calendriers d'exécution de correctifs axés uniquement sur la détection

codes d'erreur 761
catalogue des correctifs 776
collecter des informations sur les périphériques infogérés 735
configuration de calendriers 749, 759, 765, 771
descriptions des champs relatifs à la planification 749
détails par périphérique 779
environnement de test 729
état du téléchargement 744
Étiquettes dynamiques des nouveaux correctifs 160
Étiquettes dynamiques des serveurs 164
Étiquettes dynamiques pour les correctifs critiques de système d'exploitation 159
Étiquettes dynamiques pour les ordinateurs de bureau 163
Étiquettes dynamiques pour les ordinateurs portables 166
marquage des correctifs comme étant inactifs 781
mises à jour Dell, comparaison 796
Mises à jour Dell, programme 797, 799
Options de restauration des correctifs 774
options de téléchargement 729
paramètres de téléchargement pour 739
pratiques d'excellence 731
prévenir les utilisateurs au préalable, important 731
procédure d'abonnement initial aux correctifs 735
processus d'application des correctifs 727
processus pour les correctifs critiques de système d'exploitation 747
processus pour les ordinateurs de bureau et les serveurs 747
programmation de correctifs non critiques 748
Quest Software Inc. 730
rapports relatifs à 774
réinitialisation du nombre de tentatives de déploiement de correctifs 779, 779
restaurer 775
sites Internet devant être accessibles 734
sur les périphériques Mac OS X 782
tests de déploiement 729
tests d'évaluation 729
utilisation des partages de réplication pour 214
utilisation d'étiquettes dynamiques avec 158

gestion des informations d'identification 218
gestion des périphériques 411, 431, 549
Gestion sans agent 534
activer à l'aide des informations sur la découverte 536
activer manuellement 536
ajouter une clé de registre Windows pour accéder aux informations DDP|E 490
détails des périphériques 545
fonctionnalités disponibles pour les périphériques infogérés 412
supprimer les détails des périphériques 545
systèmes d'exploitation pris en charge 535

Google Play 134
Groupes d'étiquettes
à propos 150
ajout et modification 168
attribution d'étiquettes à 170
suppression 170
suppression d'étiquettes de 170

H

Heures d'ouverture du Service Desk 883, 883
historique des modifications
affichage, recherche et exportation 146, 146, 146
historique des paramètres au niveau des organisations 142, 142
pour les actifs 144
pour les objets 145
pour les paramètres 142
rapports 829
suppression 146

historique, paramètres
à propos 141
abonnement aux actifs 144
abonnements aux objets 145
abonnements pour les organisations 142, 142
actifs, affichage 144
affichage 143
et composant Organisation 142
objets, affichage 145

I

ID client
utilisé dans les informations d'identification d'authentification Chrome 389

identifiants objets (OID)
obtenu avec l'appliance 546
utilisés dans l'inventaire 546, 547

identification de l'utilisation des informations d'identification 231
identification des problèmes de périphériques 1046
importation
Données d'actif de licence 301
d'utilisateurs à partir des serveurs LDAP 192
ressources de l'appliance, à propos de 358
ressources vers des appliances 359
ressources vers des organisations 360

importation d'utilisateurs à partir du serveur LDAP 192
imprimante
appliquer une configuration SNMP à 549

informations concernant le traitement des tickets du Service Desk 945
informations d'identification utilisateurs/mot de passe LDAP
ajout et modification 222

informations de garantie pour les périphériques Dell 568
informations de support
ITNinja 580

informations d'identification
ajout d'Office 365 229
ajout de Google Workspace 223
ajout de l'utilisateur/mot de passe LDAP 222
ajout de l'utilisateur/mot de passe 220
ajout d'une clé secrète 219
ajouter SNMP 227
création de rapports 232
exportation 232
gestion 218
identification de l'utilisation de 231
suppression 233

informations d'identification d'authentification pour Chrome 389
Informations d'identification de clé secrète
ajout et modification 219
informations d'identification de connexion, gestion 218
informations d'identification Google Workspace, ajout et modification 223
Informations d'identification utilisateur/mot de passe
ajout et modification 220
informations sur la licence 59
Installations gérées
à propos 660, 662
à propos de la création 663
ajout pour le catalogue de logiciels 605
création pour Windows 664
exemple EXE 671
exemple MSI 670
exemple RPM 672
exemple TAR.GZ 678
exemple ZIP 671
exportation 692
ITNinja 581
paramètres 663
paramètres de fichiers du programme d'installation 663
Plate-forme macOS X 679
installer l'agent à l'aide de la planification de provisioning 505
intégrité du système de messagerie 1044
Intel AMT
informations affichées dans les détails sur le périphérique 490
interface de fenêtre de terminal 75
Inventaire
afficher les périphériques 494
ajout
actifs logiciels 573
de périphériques manuellement, Console d'administration 550
logiciel, manuellement 571
manuel de périphériques à l'aide de l'API 554
manuel de périphériques, à propos de 549
Catalogue de logiciels
ajout d'étiquettes 578
application ou suppression des étiquettes 578
champs personnalisés, ajout 432
dépannage des périphériques MIA 567
détails sur le périphérique 435, 436, 437, 480
envoi d'informations via l'API 555
étiquettes dynamiques 493
étiquettes pour les périphériques 492
exécution des actions de périphérique 493
forcer la mise à jour 563
appliance 563
périphériques Linux 564
périphériques Mac OS X 564
périphériques Windows 564
historique des modifications 431, 550
informations de garantie Dell 568
informations d'inventaire manuel 562
logiciels
actifs numériques 574
ajout d'étiquettes 578
application ou suppression des étiquettes 578
catégories 577
Étiquettes dynamiques 579
informations ITNinja 581
niveau de menace 577
suppression 573
notifications de périphérique 492
Page Logiciels
à propos 570
affichage des éléments 570
Périphériques introuvables
appliquer des étiquettes à 566
configuration 565
suppression 566
périphériques, gestion 411, 549
périphériques, recherche 492
planification de la collecte de données 433
planifications des mesures 618
Processus
à propos 625
affichage et modification 625
ajout d'étiquettes 626
application ou suppression des étiquettes 626
attribution des niveaux de menace 627
classement 627
suppression 627
programmes de démarrage
à propos 628
affichage et modification 628
ajout d'étiquettes 629
application ou suppression des étiquettes 629
attribution des niveaux de menace 630
classement 629
suppression 630
recherche de périphériques 492
Services
à propos 631
affichage et modification 631
ajout d'étiquettes 631
application ou suppression des étiquettes 632
attribution des niveaux de menace 632
classement 632
suppression 633
supprimer des périphériques 495
télécharger des fichiers XML 562
vue d'ensemble 431
Inventaire des programmes de démarrage
affichage et modification 628
ajout d'étiquettes 629
application ou suppression des étiquettes 629
attribution des niveaux de menace 630
classement 629
gestion 628
suppression 630
inventaire des services, gestion 631
inventaire, terme Détection utilisé à la place 796
iOS 134

ITNinja
à propos 580
activation 580
affichage des informations 580
désactivation 582
Installations gérées 581
Synchronisations de fichiers 581

J

journal de l'installation des LEP
affichage 855
Journaux
afficher les journaux de l'appliance 1047
d'application des correctifs 781
erreurs de messagerie électronique 1055
pour l'exécution de script 717
rapport d'activité quotidien 1052
télécharger les journaux de l'appliance 1051
journaux des erreurs
de messagerie électronique 1054, 1055
jours de fermeture du Service Desk 884

K

KACE GO 134
à propos 27
activation de l'accès à l'appareil mobile 134
téléchargement 136
KScripts
à propos 695
obtention de dépendances 696
valeur par défaut 697
variables de remplacement de jeton 699
KScripts en ligne
à propos 695
obtention de dépendances 696
valeur par défaut 697
variables de remplacement de jeton 699
KScripts hors ligne
à propos 695
obtention de dépendances 696

L

Les clés primaires pour les données de licence importées 302
Liaison d'appliances
à propos 138
activation 138, 138
activation de l'accès aux paramètres API de fédération 140, 140
ajout de noms et de clés 139
désactivation 141, 141
liaison d'appliances KACE SMA
à propos 138
activation 138
activation de l'accès aux paramètres API de fédération 140
ajout de noms et de clés 139
désactivation 141
liens sur la page d'accueil de la console utilisateur 914
limite de temps des sessions utilisateur inactives ouvertes 76, 90, 125
Linux
démarrage et arrêt de l'agent sous 529
SELinux et la surveillance des serveurs 839
logiciels
déploiement à partir de la console utilisateur 993
Étiquettes dynamiques 579
statistiques 55
supprimer des téléchargements de l'utilisateur 997
logos 76, 83, 90, 351, 904, 906

M

Mac OS X
application des correctifs 782
démarrage et arrêt des agents sous 532
déploiement manuel des agents sous 531
distribution 661
MacOS X
installations infogérées pour 679
message d'accueil, console utilisateur 904
Messagerie
ajout automatique des adresses aux tickets 333
approbation de tickets 1025
authentification via POP3 320
configuration de serveurs de messagerie SMTP externes 1027
configuration de serveurs de messagerie SMTP internes 1027
configuration de serveurs de messagerie SMTP sécurisés 1027
déclencheurs d'événement 322
définition d'une valeur d'un champ d'approbation 944
effacement des champs d'un ticket à l'aide d'un 942
Exclusion du Service Desk pour 334
modification des attributs des tickets par 942
modification des champs d'approbation par 943
modification des champs de ticket personnalisés 944
modification des champs d'un ticket par 942, 942
notification à la fermeture d'un ticket 323
notification de ticket ouvert 323
notifications pour le Service Desk 318, 319, 892
notifications recommandées 323
personnalisation des modèles d'e-mails 325
préférences 321
serveur POP3, utilisation 320
test du courrier sortant 1053
test et dépannage 1053
tester le courrier entrant 1053
texte en clair via POP3 320
Mesure
à propos d'activation 608
activation pour des applications 612
activation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes dynamiques 610
activation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes manuelles 608
paramètres de conservation des données pour 83
planification de la collecte d'inventaires 618
mesure classique 606

mesure de l'utilisation des logiciels
à propos 606
activation pour des applications 612
activation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes dynamiques 610
activation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes manuelles 608
affichage des détails d'une mesure 614, 614
affichage des détails sur le périphérique 616
configuration des options 612
désactivation pour les applications du catalogue de logiciels 617
désactivation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes dynamiques 617
désactivation sur des périphériques à l'aide d'étiquettes manuelles 617
Microsoft Edge
paramètres d'authentification unique pour 206
migration des actifs de licence logicielle 605
mise à jour
agents KACE sous Linux, manuelle 529
agents KACE sous Mac OS X, manuelle 531
automatique des agents de l'appliance 520
automatique des agents KACE 521
Catalogue de logiciels 624
clé de licence de l'appliance 1041
conformité des licences logicielles 310
logiciel de l'appliance 60
mises à jour
affichage des mises à jour de l'agent KACE 520
comparaison avec les déploiements 796
mises à jour Dell et application de correctifs 796
vérifier les mises à jour de l'appliance 1040
Mises à jour Dell
affichage des calendriers 805
affichage des détails des mises à jour 810
affichage des mises à jour disponibles 809
application de correctifs, comparaison 796
configuration de calendriers 805
Configuration des mises à jour Dell 797
Mises à jour Dell, affichage 809
Mises à jour des fonctionnalités Windows
à propos 782
abonnement aux mises à jour 783
affichage des calendriers 789
affichage des détails des mises à jour 795
affichage des mises à jour disponibles 794
configuration de calendriers 784, 789
paramètres de téléchargement pour 739
mises à jour des fonctionnalités Windows, affichage 794
Mises à niveau des packages Linux
à propos 810
affichage de l'historique 818
affichage des calendriers 811
configuration de calendriers 811, 816
mode Organisation 29
modèles
pour les e-mails du Service Desk 325
modèles de réponse
configuration 899
modification
Achats 282
Contrats 272
Emplacements 267
Licences 276
modification des champs d'approbation d'un ticket par e-mail 943
modification des champs de ticket personnalisés par e-mail 944
modification des champs d'un ticket par e-mail 942
modification des jetons d'agent 495
modification du nom du Service Desk 898
mots de passe, gestion 219, 220, 222
MySQL
chemin du journal 852
lien vers la documentation 825, 827
rapport de mot de passe pour 76

N

Navigateur LDAP 175
Niveaux de menace 577
Notifications
à propos 821
alertes de surveillance des serveurs 865
pour les administrateurs 180
notifications de l'utilisateur 99, 99, 100
notifications par e-mail pour les administrateurs 180
Nouveau ticket
personnaliser 1019
nouveaux correctifs
utilisation d'étiquettes dynamiques pour l'affichage 158
NTLMv2 501
NTP, service
condition requise pour l'application de correctifs 734
vérification de l'état de 104
numéro de modèle de l'appliance 57
numéro de série de l'appliance 57

O

objets, configuration des abonnements à l'historique pour 145

Œ

Office 365, ajout et modification des informations d'identification 229
OID
obtenu avec l'appliance 546
utilisés dans l'inventaire 546, 547
Options du champ Commentaire 1009
ordinateurs
recherche dans l'inventaire 492
statistiques 55
ordinateurs portables, correctifs critiques pour 747
ordre d'exécution
des étiquettes dynamiques 167
des filtres d'organisation 352
organisation par défaut, à propos 337
Organisation, composant 29, 337
commutation rapide entre les organisations 76
Paramètres généraux de l'appliance pour 76

Organisations
à propos 337
à propos du filtrage des périphériques 351
ajout de filtres de données 352
ajout de filtres LDAP 353
ajout et modification 341
commutation entre 137
comptes utilisateur pour 351
configuration de 2FA 350
exiger la sélection à la connexion 76
filtrage des périphériques 356
filtres de test 355
gestion 336
organisation par défaut 337
Page Détails sur le périphérique. 357
paramètres régionaux pour 129
personnalisation des logos pour 351
recherche avancée des périphériques 356
redirection des périphériques 357
rôles, à propos 337
rôles, ajout et modification 339
rôles, duplication 340
rôles, suppression 341
suppression 351
suppression des filtres 356
outil de provisioning GPO
déployer les agents avec 502, 503
préparation du système à utiliser 502
OVAL
statistiques 55

P

Package d'activation de journalisation
facultatif, disponible via ITNinja 854
installation 855
journal de l'installation des LEP 855
modifier pour un périphérique Windows Server 2008 ou version ultérieure 855
pour la surveillance des seuils et des applications 854
packages de distribution
à propos 660
à propos de l'association des actifs numériques 660
à propos des autres emplacements de téléchargement 661, 661
conditions liées à l'inventaire 660
pour Mac OS X 661
packages, pour la Gestion des correctifs 729
Page d'accueil, console d'administration 40
Page Logiciels
comparaison des fonctions avec la page Catalogue de logiciels 585
informations sur la licence 295
paramètres
Console utilisateur 76
historique 141, 142
paramètres régionaux 83, 90
serveur POP 105
Paramètres d'actualisation automatique 124, 125
paramètres de conservation des données 83, 90
paramètres de date et d'heure 98
paramètres de l'appliance
général 75
mises à jour annoncées 1040
mises à jour de la clé de licence 1041
mises à jour manuelles 1040
restaurer 1036
restaurer depuis la sauvegarde 1036, 1038
rétablir les paramètres d'usine 1039
sécurité 112
télécharger les fichiers de sauvegarde 1037
vérifier les mises à jour 1041
paramètres de port pour l'appliance
exceptions de pare-feu pour l'appliance 102
paramètres de serveur POP 105
paramètres de serveur proxy 105
paramètres de thème
thème d'utilisateur par défaut 131
thème par défaut de l'appliance 130
paramètres de thème par défaut 130
paramètres des notifications de l'utilisateur 99, 100
paramètres d'heure et de date 98
paramètres du réseau 72
paramètres d'usine, rétablir 1039
Paramètres Firefox pour l'authentification unique 206
Paramètres généraux 75
paramètres pour installations infogérées 663
paramètres régionaux 83, 90, 127
à propos 126
configuration de la console d'administration 126
configuration de la console de ligne de commande 126
configuration de la Console utilisateur 127
pour les organisations 129
pour les utilisateurs 129
parents, tickets
ajout de tickets existants à 1022
autoriser les tickets parents à fermer les tickets enfants 1021
utiliser comme listes de tâches 1023
partage de données 131
partage de données d'utilisation 131
partage de fichiers
activation au niveau du système 499
avec le composant Organisation 500
Partage Samba
et Emplacement de fichiers de dépôt du client pour les organisations 341
Paramètres au niveau administrateur pour les organisations 83
Paramètres au niveau administrateur sans les organisations 90
paramètres de l'appliance 112
Transfert de ressources d'une appliance à une autre 358
Partages de réplication
à propos 213, 661
affichage des détails 217
ajout 214
plannings hebdomadaires de 214
pour les correctifs de paramètres régionaux 214
PDF du système d'aide 67

périphérique
activer la surveillance 841, 842, 843
affichage des informations DDP|E 480, 486
affichage des statistiques pour 55
afficher l'état 1045
ajout manuel à l'aide de l'API 554
ajout manuellement à l'aide de la Console d'administration 550
ajouter un profil de surveillance 853
alerte en cas de modification de la configuration 859
Appareils SCVMM 404
appliquer une configuration SNMP à 548
état d'application des correctifs, par ordinateur 773
exécution des actions de périphérique 493
informations d'identification SCVMM 404
page Détails sur le périphérique pour les organisations 357
Planification de découverte pour Chrome 392
Planification de découverte pour des hôtes ESXi ou des serveurs vCenter 398
Planification de découverte pour les périphériques Hyper-V ou SCVMM 401
Planification de découverte pour les périphériques SNMP 404
Planification de découverte pour Workspace ONE 395
Planification de la découverte pour Cloud KACE Mobile Device Manager 390
réattribution aux organisations 357
rechercher dans l'inventaire 492
Périphériques
informations d'identification d'authentification 389
Planification de découverte pour un périphérique 392
Périphériques autres que les ordinateurs
affichage des sous-types d'actifs disponibles de 257
ajout de sous-types d'actifs pour 252
attributions de périphériques à des sous-types d'actifs 257, 258
Périphériques introuvables
à propos 565
configuration des paramètres 565
périphériques Mac
gérer l'agent KACE 533
périphériques, gestion 411, 431, 549
personnalisation
Achats 283
boutons d'action et widgets de la console utilisateur 908
Contrats 273
Emplacements 268
Licences 276
logo de la console utilisateur 904, 906
message d'accueil de la console utilisateur 904, 906
ticket, détails 901
Types d'actifs 244
personnalisation de la mise en page des tickets 1006, 1012, 1013, 1014
personnaliser les détails du ticket 1009, 1019
pièces jointes aux tickets 917, 952
ping, contrôle
désactiver 859
planification
collecte des données d'inventaire, périphériques 433
collecte d'inventaires pour le catalogue de logiciels 618
demandes Wake-on-LAN 689
Déploiement Dell Update 805
Déploiement des mises à jour des fonctionnalités Windows 784, 789
déploiement du correctif 749, 759, 765, 771
importations d'utilisateurs LDAP 192
mesure pour les applications du catalogue de logiciels 618
Mise à niveau de package Linux 811
Mises à jour Dell 799
Mises à niveau des packages Linux 816
Opérations de découverte 368
rapports 832
sauvegardes quotidiennes 1031
planification des e-mails à partir de Service Desk 322
planifications de tâches
à propos 56
planifications des notifications
ajout à partir de pages de listes 836
ajout depuis la section Rapports 835
modification 837
suppression 838
port 443 112
port 80 112
pratiques d'excellence en matière d'application des correctifs 731
préférences de partage de données 131
préférences pour le partage des données 131
prise en charge du Shell
SSH 545
problèmes de périphérique
identification 1046
processus
d'application des correctifs 727
de l'utilisation de l'approbation des tickets 1024
pour l'abonnement aux correctifs 735
pour les sous-types d'actifs et les SNMP 252
Processus
affichage des détails 625
ajout d'étiquettes 626
application ou suppression des étiquettes 626
attribution des niveaux de menace 627
classement 627
inventaire, à propos de 625
suppression 627
profils
à propos 844
modifier 872, 872, 874
surveillance
à propos 844
ajouter à un périphérique 853
créer nouveau 850, 852
Interruptions SNMP 847
modifier 845, 847
modifier un package d'activation de journalisation Windows 855
télécharger 852, 852
surveillance par défaut 844
PropriétairesTicketsPardéfaut
notifications par e-mail pour 318

Provisioning
affichage des résultats 511
planifications pour l'agent 509

Q

Quest Software Inc. 730

R

rapport d'activité quotidien 1042
rapports
à propos 821
activation de l'accès de la base de données à 112
ajout de planifications 832
création à l'aide de l'Assistant Création de rapports 822
création de rapports à partir de pages de listes 827
création de rapports en saisissant des requêtes SQL 825
création et exécution 822
duplication de rapports existants 828
exécution 821, 830
garantie Dell 569
logos personnalisés pour 76, 830
mise en page 830
modification 829
modification d'instructions SQL 828
planifications des notifications 835
pour le Service Desk 978
pour les applications bloquées 622
pour plusieurs organisations 831
pour une seule organisation 830
relatif aux correctifs 774
suppression de planifications 834
suppression de rapports personnalisés 830
suppression des planifications de notifications 838
sur les informations d'identification 232
Recherche avancée
et affichages personnalisés 65
pour les organisations 356
pour l'inventaire de la page Logiciels 578
Recherche avancée{Filter}
et étiquettes dynamiques 65
recherche de périphériques dans l'inventaire 492
rechercher
admin, niveau 61
aide en ligne 67
avancée
Étiquettes dynamiques 63
Notifications 63
documentation 67
niveau de page 62, 62
redémarrage de l'appliance 1042
redirection des périphériques 357
Règle d'utilisation des tickets CustomerResponded 973
Règle d'utilisation des tickets EmailOnClose 973
Règle d'utilisation des tickets OverdueClose 973
Règle d'utilisation des tickets ReopenTicket 973
Règle d'utilisation des tickets WaitingOverdue 973
règles
Inventaire personnalisé 633, 634, 646
pour les tickets du Service Desk 973
règles conditionnelles
rédaction dans l'inventaire personnalisé 637
règles d'inventaire personnalisé
à propos 633
création 634
définition des arguments dans une règle 652
expressions régulières pour la recherche de noms de fichier 651
expressions régulières pour la recherche de nomsde fichier 649
implémentation 636
obtention de valeurs depuis un périphérique 646
syntaxe 636
test 657
types 634
vérification des conditions 637
règles d'utilisation des tickets personnalisées
création 974
duplication 977
suppression 977
Règles d'utilisation du ticket 973
création 974
déplacer d'une file d'attente à une autre 978
duplication 977
personnalisation des règles d'utilisation des tickets système 973
règles d'utilisation des tickets système par défaut 973
suppression 977
transfert entre deux files d'attente 978
utilisation des règles d'utilisation des tickets système 973
réinitialisation du nombre de tentatives de déploiement de correctifs
à partir de la page Catalogue des correctifs 779
à partir de la page Détails sur le correctif 779
réinstallation du catalogue de logiciels 624
remontées de tickets 957, 958, 959
heure, limite 957
remplacement de jeton
pour les e-mails du Service Desk 325
variables pour les scripts 699
requêtes SQL
documentation 827
et étiquettes dynamiques 156
pour la création de rapports 825
tables de base de données pour 1057
Ressources
à propos du transfert 358
affichage de l'état des exportations 362
affichage des éléments exportés ou importés 361
déplacement d'un emplacement local à un emplacement réseau 361
exportation à partir des organisations 360
exportation à partir d'une appliance 358
importation vers des appliances 359
importation vers des organisations 360
suppression de l'état des exportations 362
ressources de l'appliance
à propos de l'importation et de l'exportation 358
exportation à partir des organisations 360
exportation à partir d'une appliance 358
importation vers des appliances 359
importation vers des organisations 360
restauration des paramètres de l'appliance 1036
restrictions de taille des pièces jointes à des tickets 940

résumé de l'analyse du réseau 55
rôle personnel, création 314
rôles
à propos 313
ajout et modification pour les organisations 339
ajout et modification, utilisateur 181
attribution des rôles d'utilisateur 316
pour le personnel du Service Desk 314
pour les organisations 337
spécifiques, surveillance 861
valeur par défaut 337
rôles d'utilisateur
ajout 181
attribution 316
modification 181
suppression 182
rôles par défaut 313

S

SAML
configuration de l'authentification unique 207
en utilisant AD dans Azure comme IdP 209
sauvegardes
à propos 1030
activation 1034
configurer le transfert externe 1035, 1035
désactivation 1034
manuelle 1032
paramètres pour les sauvegardes 112
planification et conservation de 1031
suppression des données de sauvegarde 1034
sauvegardes de l'appliance 1034, 1034
à propos 1030
accès via FTP à 1033
calendrier de sauvegarde quotidienne 1031
état de 1044
manuelle 1032
suppression 1034
télécharger des fichiers 1032
sauvegardes manuelles de l'appliance 1032
schéma XML
Linux et Mac 561
Windows 557
script Perl
exemple 555
Scripts
ajout 701
ajout d'étapes 1073
codes d'erreur 761
duplication 712
exécuter à partir de la page Détails sur le script 714
exécuter à partir de la page Scripts 715
Exécuter maintenant 713, 713
exportation 718
fichiers journaux pour 717
importation 711, 712
Kscripts 701
modification 710
obtention de dépendances 696
processus 699
réutilisation 712
scripts Shell en ligne 701
suppression 711, 711
tâches que vous pouvez automatiser 695
valeur par défaut 697
variables de remplacement de jeton 699
scripts Shell 701
scripts Shell en ligne
à propos 695, 701
se déconnecter du domaine 207
sécurité
certificats SSL 123
des pièces jointes du Service Desk 917
paramètres pour l'appliance 112
SELinux
surveillance des serveurs à l'aide de 839
Server-Enhanced Linux
effet sur la surveillance des serveurs 839
serveur de messagerie POP3 320
serveur SMTP
connexion à l'appliance 1026
utilisation à la place de POP3 320
vérifier les paramètres de 1044
serveur Web local 110
Service Desk 952
approbation des tickets, configuration 1025
approbation des tickets, utilisation 1024
Base de connaissances
à l'aide de Markdown 997
ajout d'articles 997
évaluations des utilisateurs et vues 1000
liens externes 997
pièces jointes, ajout 997
suppression d'articles 999
configuration
cache de données de widget 336
exclusions d'e-mails 334
paramètres de messagerie 333
serveurs de messagerie SMTP externes 1027
serveurs de messagerie SMTP internes 1027
termes utilisés pour les tickets 898

titre du Service Desk 898
configuration requise pour 878
création de tickets enfants 1022
désignation de tickets parents 1022
enfants, tickets 1020, 1020
enquête de satisfaction 916
étiquettes et rôles pour les membres du personnel 317
éviter
le trafic d'e-mails inutile 335
exécution de rapports 978
files d'attente
à propos 984
activer la prévention des conflits 898
afficher les tickets de l'ensemble des files d'attente 987
ajout 985
champs par défaut de Toutes les files d'attente 989
configuration 887
configuration des modèles de réponse 899
définition de la file d'attente par défaut au niveau de l'utilisateur 988
définition de la file d'attente par défaut au niveau du système 987
duplication 986
modifier les tickets en bloc 991
suppression 986
transférer des tickets 990
gestion
modèles de tickets 1013, 1014
importer des tickets à partir d'un autre système 880
Messagerie
configuration des paramètres 318, 892
connexion de serveurs à l'appliance 1026
déclencheurs d'événement 322
dépannage 1053
erreurs 1055
journaux des erreurs 1054
préférences 321
résolution des problèmes de courrier entrant 1053
résolution des problèmes de courrier sortant 1053
stratégie de notification 319
test du courrier sortant 1053
tester le courrier entrant 1053
modification 960
personnalisation
champs de ticket 1010
mise en page des tickets 901, 1006, 1012
paramètres de tickets 1000
priorités des tickets 901, 1004
ticket, catégories 901
ticket, impacts 901, 1005
tickets, états 901, 1003
personnel, rôle 314
processus
ajout 960
convertir en tickets ordinaires 971
suppression 971
types 968
utilisation 959, 968, 969, 969, 970
regrouper des tickets en double 1023
rôle d'utilisateur par défaut pour 313
sécurisation des pièces jointes 112, 917
tâches de configuration pour 879
test d'e-mail
utilisation de Telnet 1054
tickets
affichage dans les files d'attente 986
catégories et sous-catégories, création 1001
commentaires pour les propriétaires uniquement 951
convertir en tickets de processus 972
cycle de vie de 921
liens d'action rapide sur la console utilisateur 915
liens sur la console utilisateur 915
tickets parents comme listes de tâches 1023
tickets parents, activation 1020
tickets parents-enfants 1020, 1021
vue d'ensemble 878
sessions utilisateur
vérification 211, 212
emplacements 211
seuil d'avertissement d'utilisation des licences 311
seuil d'avertissement pour les licences logicielles 311
sites Web devant être accessibles par l'appliance 105
SLA
activation 885
configuration 884
configurer les heures d'ouverture 883
jours de fermeture du Service Desk 884
SNMP
activation pour l'appliance 112
ajout et modification des informations d'identification 227
configurations d'inventaire 546, 546, 547, 548
modèles d'imprimante 549
Planification de découverte pour un périphérique 404
présentation complète 404
sous-types pour les actifs
à propos 251
affichage des sous-types disponibles 257
affichage sur la page Actifs 257
ajout 252
attribution ou modification 257, 258
définition par défaut 256
modification 256
suppression 259
workflow pour périphériques SNMP 252
spécifications techniques, appliance 27
specifications, pour l'appliance 72
SSH, activation pour l'appliance 112
SSLv3 (ancienne version SSL) 112
SSO 201
stations de travail, processus d'application des correctifs pour 747
statistiques
logiciels 55
ordinateurs 55
OVAL 55
Périphériques 55
stratégie de groupe Windows
utilisation pour déployer l'agent avec l'outil de provisioning 502, 503

Stratégie d'utilisation acceptable 133
support technique tether 1046
suppression
agents des périphériques Linux 530
agents des périphériques Mac OS X 533
Alertes 877
alertes, automatiquement 858
données de sauvegarde de l'appliance 1034
étiquettes dans des groupes d'étiquettes 170
Étiquettes dynamiques 168
Étiquettes LDAP 174
Étiquettes manuelles 153
files d'attente des tickets du Service Desk 986
Filtres d'organisation 356
Groupes d'étiquettes 170
informations d'identification 233
inventaire de la page Logiciels 573
mention Contrôle des applications 624
messages de l'agent de la file d'attente des commandes 520
Organisations 351
Périphériques introuvables 566
Planifications de découverte 411
planifications des notifications 838
Programmes de provisioning 511
Sous-types d'actifs 259
téléchargements de l'utilisateur 997
Types d'actifs 250
surveillance
à propos des serveurs 839
activer sur les périphériques éligibles 841, 842, 843
activer sur un périphérique 864
ajouter un profil à un périphérique 853
créer des tickets du Service Desk à partir d'alertes 866, 935
créer un nouveau profil 850
créer un rôle d'utilisateur pour 861
désactivation sur un périphérique 863
désactiver 863
filtrer les alertes indésirables 872, 872, 874
format de date de journal non standard 853
modifier un package d'activation de journalisation Windows 855
modifier un profil 845, 872, 872, 874
Interruptions SNMP 847
reprendre pour plusieurs périphériques 858
rétablir les paramètres d'usine par défaut du profil 845
suspendre pour plusieurs périphériques 858
suspendre pour un périphérique 857
télécharger profil 852, 852
utilisation des profils 844
surveillance des serveurs
à propos 839
activation 864
activer sur les périphériques 841, 842, 843
fermer des alertes 876
filtrer les alertes 872, 872, 873, 874
l'application 854
mettre à jour la clé de licence pour augmenter la limite 844
nombre de serveurs pouvant faire l'objet d'une surveillance 839
obtenir une clé de licence pour des fonctionnalités étendues 843
rechercher des alertes 871
reprendre la surveillance 858
seuil 854
suspendre la surveillance 857, 858
utilisation des alertes 864
utilisation des profils 844
synchronisation de fichiers 685
Synchronisation de fichiers
création 685
Synchronisations de fichiers
à propos 660
affichage des informations ITNinja 581
syntaxe
pour la modification des champs de ticket personnalisés par e-mail 944
pour l'effacement des champs d'un ticket à l'aide d'un e-mail 942
pour les sections de tâches des scripts 1073
règles d'inventaire personnalisé 636
Système d'aide et PDF 67
système, niveau 29, 75
avec le composant Organisation 39
comptes d'utilisateurs 177
Tableau de bord 41
systèmes d'exploitation
pris en charge par la gestion sans agent 535

T

Tableau de bord
à propos 40
admin, niveau 41
personnalisation 42
système, niveau 41
Tableau de bord de gestion des actifs
à propos 234
personnalisation 237
Tableau de bord de gestion des actifs, Console administrateur 234
tableau de bord du Service Desk
à propos 918
personnalisation 920
tableau de bord du Service Desk, Console administrateur 918
Tableau de bord Inventaire
à propos 363
personnalisation 366
Tableau de bord Inventaires, Console administrateur 363

Tableau de bord Sécurité
à propos 723
personnalisation 726
Tableau de bord Sécurité, Console d'administration 723
Tables de base de données de l'
Au niveau de l'organisation 1057
Au niveau du système 1057
Tables de base de données KBSYS 1057
Tables de base de données ORG 1057
téléchargement
certificats SSH pour l'appliance 112
correctifs 739
fichiers de sauvegarde de l'appliance 1032, 1037
KACE GO 136
Mises à jour des fonctionnalités Windows 739
téléchargement de fichiers sur le serveur de l'appliance 576
Téléchargements de l'utilisateur
à propos 992
appliquer des étiquettes à 996
création de packages 993
suppression d'étiquettes de 996
supprimer des packages 997
test
Configuration serveur LDAP 189
courrier entrant 1053
déploiement, pour la Gestion des correctifs 729
Étiquettes LDAP 171
évaluation, pour la Gestion des correctifs 729
Filtres d'organisation 355
règles d'inventaire personnalisé 657
tether à Quest 1046
ticket par défaut
catégories, état et priorités 901
définir une vue comme vue par défaut 949
vues, utilisation 946
tickets
à propos de la personnalisation de la mise en page 1006
activer la création par e-mail 941
affichage personnalisé pour 948
approbation par courrier électronique 1025
approbation, configuration 1025
approbations, exigibilité 1024
archivage
à propos 979
activation 979
les tickets sélectionnés 982
paramètres des files d'attente 981
restaurer les tickets de 982
supprimer les tickets de 983
captures d'écran, ajout 952
catégories et sous-catégories, création 1001
catégories, valeurs de Liste CC pour 333
champs d'approbation modifiables dans un e-mail 943
champs modifiables par e-mail 942
champs personnalisés modifiables par e-mail 944
champs personnalisés, définition 1010
commentaires pour les propriétaires uniquement, ajout 951
commentaires, affichage 952
commentaires, ajouter 949
configuration des champs pour que la mention Obligatoire apparaisse sur le formulaire 1007
configuration des paramètres 900
création
à partir de la console d'administration 924
à partir de la console utilisateur 922
à partir de la page Détails de l'actif 934
à partir de la page Détails sur le périphérique 933
à partir des alertes de surveillance des serveurs 866, 935
création d'états 901
créer par email 941
cycle de vie de 921
dates d'échéance et SLA 883, 884, 885
définir la vue par défaut pour 949
doublons, regroupement 1023
effacement des champs à l'aide d'un e-mail 942
envoyer des informations par e-mail 954
état par défaut 901
fusion 955
à partir de la page de liste Tickets 956
à partir de la page Détails du ticket 956
activation 955
historique, affichage 954
importer à partir d'un autre système 880
informations concernant le traitement de 945
liens d'action rapide sur la console utilisateur 915
liens sur la page d'accueil de la console utilisateur 915
modèles pour 1013, 1014
modification des champs d'approbation par e-mail 943
modification des champs par e-mail 942
modification des champs personnalisés par e-mail 944
modification par e-mail 942
modifier l'ordre des champs 1012
notification de fermeture 323
notification de remontée 323
notification d'ouverture 323
paramètres de SLA pour 884
paramètres de suppression des 983
parcourir les éléments associés 944
parents
utilisation pour regrouper des doublons 1023
utiliser comme listes de tâches 1023
personnalisation
paramètres de tickets 1000
Valeurs de priorité 1004
valeurs d'état 1003

valeurs d'impact 1005
personnalisation de la mise en page 1012
pièces jointes à 952
pièces jointes, ajout 952
relations parent-enfant, activation 1020
relations parent-enfant, utilisation 1020
remontée 957
à propos 958
contenu de l'e-mail 959
délai, modification 959
délais, à propos 957
destinataires des e-mails 958
restrictions de taille des pièces jointes 940
statuts 957
supprimer des tickets d'une file d'attente 984
vues par défaut, utilisation 946
Transfert de ressources d'une appliance à une autre 358
transfert de sauvegarde externe 1035, 1035
trop d'e-mails
Prévention par le Service Desk de 335
types
processus du Service Desk 968

U

utiliser Telnet pour tester le courrier entrant 1054
Utilitaires de diagnostic 1045, 1046
utilitaires de réseau 1045

V

variables
pour les e-mails du Service Desk 325
utilisées dans les étiquettes LDAP 1091
utilisées dans les scripts 699
vérifier si l'agent s'exécute sur Linux 530
vérifier si l'agent s'exécute sur Mac 533
version d'agent sur les périphériques Linux 530
version d'agent sur les périphériques Mac 533
version de l'appliance 57
version du logiciel de l'appliance 57
version du logiciel, de l'appliance 57

W

Wake-on-LAN
à propos 688
dépannage 692
émission de demandes 689
programmation des demandes 689
widgets
Actifs par emplacement 234
Actifs par état 234
Actifs par type 234
Configuration des licences logicielles 234
Conformité des licences 234
Contrats ayant expiré 234
Contrats sur le point d'expirer 234
Coûts ($) des licences non utilisées par produit 234
de la console utilisateur 908
Éditeurs de logiciels 234
Logiciel installé mais non utilisé depuis 60 jours 234
Maintenance des licences logicielles ayant expiré 234
Maintenance des licences logicielles sur le point d'expirer 234
Titres des logiciels 234
Widgets du tableau de bord de la page d'accueil 43
Actifs par emplacement 43
Actifs par état 43
Actifs par type 43
Alertes de surveillance 43
Capacité du disque 43
Configuration des licences logicielles 43
Conformité de correctif critique 43
Conformité des licences 43
Conformité globale par correctif 43
Conformité globale par machine 43
Connexions 43
Contrats ayant expiré 43
Contrats sur le point d'expirer 43
Correctifs ayant échoué 43
Correctifs déployés 43
Correctifs publiés 43
Coûts des licences non utilisées par produit 43
Derniers articles d'actualités 43
Durée de résolution de ticket moyenne 43
Éditeurs de logiciels 43
Garanties Dell en cours d'expiration 43
Installations gérées 43
Logiciel installé mais non utilisé depuis 60 jours 43
Maintenance des licences logicielles ayant expiré 43
Maintenance des licences logicielles sur le point d'expirer 43
Meilleurs articles de la base de connaissances 43
Mises à jour Dell 43
Nombre de périphériques VMware 43
Nombre de versions VMware ESXi 43
Périphérique VMware ESXi par état 43
Périphériques par capacité de disque 43
Périphériques par fabricant 43, 43
Périphériques par mémoire 43
Périphériques par modèle 43, 43
Périphériques par processeur 43
Périphériques par sous-type 43
Périphériques surveillés 43
Plates-formes de provisioning 43
Progression de l'installation des correctifs 43
Provisioning 43
Raccourcis 43
Rapports 43
Rapports sur les périphériques VMware 43
Résumé SCAP 43

Résumé sur l'alerte de surveillance 43
Scripts actuels 43
Synchronisations de fichiers 43
Systèmes d'exploitation gérés 43, 43
Tâches de correctifs terminées 43
Tâches en cours 43
Taux d'enregistrement des périphériques 43
Tickets actifs 43
Tickets actifs par catégorie 43
Tickets actifs par priorité 43
Tickets actifs par propriétaire 43
Tickets arrivant à échéance aujourd'hui 43, 43
Tickets en retard 43, 43
Tickets en retard aujourd'hui 43
Tickets en retard par propriétaire 43
Tickets fermés 43
Tickets ouverts aujourd'hui 43
Tickets rouverts 43
Titres des logiciels 43
Versions Windows 10 43
Vues 43
widgets du tableau de bord du Service Desk 918
Durée de résolution de ticket moyenne 918
Raccourcis 918
Rapports 918
Tickets actifs 918
Tickets actifs par catégorie 918
Tickets actifs par priorité 918
Tickets actifs par propriétaire 918
Tickets arrivant à échéance aujourd'hui 918, 918
Tickets en retard 918, 918
Tickets en retard aujourd'hui 918
Tickets en retard par propriétaire 918
Tickets fermés 918
Tickets ouverts aujourd'hui 918
Tickets rouverts 918
Vues 918
Widgets du tableau de bord Inventaire 363
Connexions 363
Nombre de périphériques VMware 363
Nombre de versions VMware ESXi 363
Nombre d'inventaires 363
Nombres de versions de l'agent 363
Périphérique VMware ESXi par état 363
Périphériques par capacité de disque 363
Périphériques par fabricant 363
Périphériques par mémoire 363
Périphériques par modèle 363
Périphériques par processeur 363
Périphériques par sous-type 363
Plates-formes de provisioning 363
Provisioning 363
Raccourcis 363
Rapports sur les périphériques 363
Rapports sur les périphériques VMware 363
Systèmes d'exploitation gérés 363
Taux d'enregistrement des périphériques 363
Widgets du tableau de bord Sécurité 723
Conformité de correctif critique 723
Widgets du tableau de bord Sécurité
Conformité globale par correctif 723
Conformité globale par machine 723
Correctifs ayant échoué 723
Correctifs déployés 723
Correctifs publiés 723
Mises à jour Dell 723
Progression de l'installation des correctifs 723
Rapports 723
Résumé SCAP 723
Tâches d'application des correctifs terminées 723
Versions Windows 10 723
Vues 723
Windows
déploiement manuel de l’agent KACE 524, 525
gérer l’agent KACE 527
Workspace ONE
Planification de découverte pour un périphérique 395