



FAQ LANDPARK

2017

QUESTIONS

LES PLUS FRÉQUEMENT POSÉES

Configuration minimale

Minimum sur le poste de travail inventorié (OS, RAM, Espace DD)

Configuration minimale permettant de faire tourner l'inventaire sur un poste. OS : Windows 3.xx, 9x, NT, 2000, XP et plus
 Ram : 0.5 Mo
 Espace HDD : 11 Mo

Minimum sur le serveur d'inventaire

Même chose que pour la configuration du poste «serveur». OS : Windows XP et plus
 Ram : 5.8 Mo
 Espace HDD : 25 Mo

Logiciels spécifiques à acheter (ACCESS, ...)

Certains logiciels nécessitent l'achat de licences de logiciels tels SQL Serveur pour fonctionner. Qu'en est-il pour LANDPARK ? Si la base de données est Oracle, alors le client doit prévoir des licences. Pour SQL Server, Landpark fournit le nécessaire pour un accès à la base de données, avec SQL Server 2005 Express.

Os supportés

Liste des OS qui seront inventoriés. OS supportés : Dos, Windows 3.xx, 9x, NT, 2000, XP, 2003, Vista, Seven, 2008.

Collecte

Installation sur poste

Faut-il installer un programme sur chaque poste, et si oui, est-il nécessaire de se déplacer sur chacun ou peut-on automatiser cela grâce au logon.bat par exemple ? Vous pouvez installer un programme sur chaque poste mais ce n'est pas obligatoire. Nous proposons plusieurs solutions : Client / serveur, Script au démarrage du poste, Disquette (pour les postes isolés, clés USB).

Concernant les nouvelles machines, comment sont-elles prises en compte ? Selon la stratégie de déploiement choisie. Si un « Client » est installé sur le poste, celui-ci se signale au « Serveur » et est donc immédiatement visible dans la « Console d'administration ». Si aucun « Client » n'est installé et que l'on utilise Landpark DoInventory pour effectuer les inventaires, la prise en compte ne se fera que lors de la première demande d'inventaire du poste.

Faut-il des droits spéciaux sur le poste pour installer Landpark Network IP Client ? Si l'installation se fait au login de l'utilisateur, il faudra que celui-ci soit administrateur local de son poste. Si l'installation se fait au démarrage du poste, aucun droit spécifique n'est nécessaire.

Y a-t-il des outils permettant d'automatiser cette distribution lors du déploiement initial? Soit simplement par un script dans le GPO, soit avec Landpark Network IP Install qui permet un déploiement via l'adresse IP des postes.

Le déploiement sur de nouvelles machines est-il automatique ? Oui, si vous utilisez un script de déploiement dans votre GPO.

Comment sont gérer les portables ou les postes itinérants ? Reconnaissance par login script à la connexion du poste.

Méthode

Quelle est la méthode (ou les méthodes utilisées) par le produit pour faire un inventaire ? Nous proposons plusieurs méthodes pour faire un inventaire :
 - Client / serveur,
 - Login script,
 - Disquette pour les postes isolés.

Faut-il un module résident en permanence, s'agit-il d'un logiciel lancé au démarrage du PC par un service ou un Run de la base de registre, d'un programme qui s'exécute en utilisant un script du GPO, d'un programme utilisant les RPC, d'un programme à lancer depuis une disquette, ...

Plusieurs méthodes sont disponibles. Quelles sont les avantages et les inconvénients de chacune d'elles ?

Solution Client / Serveur :

- Avantage : Inventaire en temps réel ou à la demande.
- Inconvénient : Programme résident sur le poste.

Solution Script Login :

- Avantage : Pas de programme résident sur le poste.
- Inconvénient : Inventaire réalisé uniquement lors de la connexion au serveur.

Rapatriement des données

Pour envoyer son inventaire, comment procède un poste inventorié ? Par copie de fichier vers un serveur de fichiers, par connexion sur un port prédéfini sur un serveur, le serveur d'inventaire vient récupérer sur le poste directement,

Une fois l'inventaire du poste terminé, le poste envoie via un port défini, le résultat de l'inventaire vers le poste « serveur ». Puis le poste « serveur » enregistre ce résultat dans un fichier ayant une extension « .dta ».

Temps d'exécution

En prenant comme exemple un inventaire complet d'une machine disposant d'un disque dur de 500 Go, contenant un grand nombre d'applications (un poste de développeur ou d'administrateur réseau par exemple), combien l'inventaire dure-t-il en minute ?

Le temps moyen ne devrait pas dépasser 3 minutes.

Volume données stockées et transmises

A l'aide d'un outil de mesure réseau ou plus simplement en regardant les fichiers qui sont créés sur le poste ou qui transitent par le réseau, il faut essayer de voir sur différentes configurations (poste ayant peu/ beaucoup de logiciels) la taille des données échangées avec le serveur d'inventaire.

Les fichiers transitant par le réseau lors du déploiement pèsent 360 Ko. Le fichier de résultat transitant par le réseau pèse environ 50 Ko. Les fichiers transitant par le réseau pour une mise à jour pourront peser de 2 à 400 Ko.

Quels sont les protocoles et ports réseaux utilisés ?

Protocole TCP/IP
Port TCP 2138 : clients --> serveur (paramétrable)
Port UDP 2140 : serveurs --> client

Configuration d'inventaire centralisée

Les options de configuration de l'inventaire peuvent-elles être changées facilement et concernent-elles tous les postes inventoriés ?

Les options de configuration de l'inventaire se changent très facilement (Options Cochées ou décochées) et concernent tous les postes à inventoriés.

Les changements sont-ils automatiques ou nécessitent-ils une mise à jour de fichiers, une réinstallation, ?

Les changements sont automatiques et nécessitent une mise à jour de fichiers qui se réalisent soit par le biais du script de login, soit par le biais de la console Serveur (Landpark Network IP).

Demande d'autorisation à l'utilisateur avant de se lancer

Le processus d'inventaire demande-t-il à l'utilisateur une autorisation avant de s'effectuer ?

Non, Le processus d'inventaire ne demande pas à l'utilisateur une autorisation avant de s'effectuer.

A-t-on un moyen de savoir que l'inventaire n'a pas été réalisé sur un poste depuis une date donnée et peut-on forcer un inventaire ?

En mode client/serveur, tant que l'inventaire n'est pas débuté, son état apparaît comme « inventaire Demandé » ou si celui-ci est commencé mais n'est pas totalement effectué, son état apparaît comme « inventaire en cours » dans la Console d'administration de Landpark Network IP.

Interruptible par l'utilisateur (par CTRL/C ou autre)

Est-ce que l'utilisateur peut interrompre une opération d'inventaire trop longue par des moyens autorisés (un bouton 'Stop') ou par des moyens plus brutaux (CTRL-C, Gestionnaire de tâches, ...)?

Dans les options d'inventaire, si l'option « Masquage de la fenêtre du moteur » et l'option « Interdire l'annulation de l'inventaire » ne sont pas cochées, alors l'utilisateur pourra interrompre une opération d'inventaire trop longue par des moyens autorisés (un bouton 'Annuler'). Si les options citées ci-dessus sont cochées, alors seul des moyens plus brutaux seront autorisés (Gestionnaire de tâches) pour interrompre une opération d'inventaire trop longue.

Faut-il des droits particuliers pour réaliser cette interruption ?

Non, pas de droits particuliers.

Visible par l'utilisateur

L'utilisateur sait-il qu'un inventaire est en cours sur son poste ?

Oui si l'administrateur des inventaires n'a pas sélectionné l'option « Masquage de la fenêtre du moteur » dans le paramétrage des moteurs d'inventaire, sinon celui-ci est complètement transparent

Peut-on désactiver l'affichage de progression pour que l'utilisateur ne soit pas dérangé ?

Oui en cochant l'option « Masquage de la fenêtre du moteur » dans le paramétrage des moteurs.

Charge CPU

Lors du processus d'inventaire, est-il possible (mis à part les affichages écrans) de travailler sur un poste ? La charge CPU des processus est-elle réduite ?

Lors du processus d'inventaire, il est possible de travailler sur un poste. Le CPU n'est que peu sollicité.

Même chose mais concernant le serveur d'inventaire lorsque plusieurs inventaires sont en cours.

Aucun problème pour travailler sur le serveur en même temps lorsque plusieurs inventaires sont en cours.

Charge Réseau

Quelle est la charge réseau lorsque plusieurs inventaires sont en cours ?

La charge réseau peut être importante si tous les postes finissent leur inventaire en même temps. Elle n'est cependant pas plus importante que celle d'un transfert de fichier entre deux postes.

Planification

Comment est gérée la planification des inventaires, avec un calendrier, une période, ... ?

Avec DoInventory, la planification est périodique (tous les x jours). Avec Landpark Network IP, la planification est gérée par un choix entre un jour particulier dans la semaine (le mardi par exemple), un nombre de jours d'intervalle (tous les x jours) ou un jour particulier dans le mois (le 14 du mois).

Est-il possible de lancer un inventaire à la demande sur un poste particulier ou sur un ensemble de postes ?

Oui. Depuis la Console de Landpark Network IP, il suffit de sélectionner le ou les postes à traiter, puis de faire une demande d'inventaire.

Dans le cas où l'inventaire est interruptible, celui-ci sera-t-il repoussé jusqu'à ce que l'utilisateur accepte ?

Oui. Pour éviter ce désagrément, il suffit de cocher « Interdire l'annulation de l'inventaire », ou même de cocher « Masquer la fenêtre principale du moteur ». Cela permettra un inventaire sans intervention de l'utilisateur et sans déranger celui-ci.

Pour les postes itinérants ou les postes non allumés lors d'une demande d'inventaire, celui-ci sera-t-il repoussé jusqu'à ce que le poste se connecte ?

Oui. Dans le cas où l'inventaire est interrompu, quel qu'en soit la raison, celui-ci restera en état « Demandé » jusqu'à ce que l'inventaire soit démarré.

Inventaire**Portables ou postes itinérants**

Quelle est la politique pour les portables ou les postes itinérants ? La méthode utilisée par le logiciel pose-t-elle des problèmes pour ce type de machines (accès réseau par le module d'inventaire alors que la machine n'est pas connectée, ...) ?

Pour les portables ou les postes itinérants, la méthode utilisée par le logiciel Landpark Network IP ne pose pas de problèmes pour ce type de machines. L'inventaire peut être réalisé par un accès à un réseau ou bien par disquette.

A-t-on un moyen de connaître la date du dernier inventaire pour ces machines afin de déterminer la pertinence de l'inventaire, ?

Oui. Dans la Console de Landpark Network IP, la date du dernier inventaire effectué est indiquée ainsi que dans Landpark Manager.

Type d'inventaire

Quel type d'inventaire le logiciel permet-il (Matériel, Logiciel, ...) ?

Landpark Network IP permet de réaliser un inventaire Matériel, Logiciel et Réseau suivant le paramétrage d'inventaire sélectionné.

Peut-on décider quel type d'inventaire à réaliser à un instant donné ou doit-on systématiquement réaliser les différents types d'inventaires ?

Avec Landpark Network IP, vous pouvez décider quel type d'inventaire est à réaliser à un instant donné.
Avec le module DoInventory, vous pouvez décider quel type d'inventaire réaliser à chaque connexion au réseau.

Gestions d'informations complémentaires

Est-il possible d'ajouter des informations complémentaires à l'inventaire, manuellement, dans la base de données ?

Oui. Dans Landpark Manager, il est possible d'ajouter des informations manuellement, qui viendront en complément de celles récupérées par l'inventaire du poste.

Si oui, ces informations sont-elles conservées entre les inventaires ?

Les informations autres que celles remontées automatiquement par l'inventaire seront conservées entre chaque inventaire.
Exception : Le N° de série, la marque et le modèle ne sont pas remplacés lorsque ceux-ci ont été saisis manuellement.

Suivi des évolutions et des modifications

Le logiciel gère-t-il les évolutions et modifications des configurations (ajout ou retrait de logiciel, de composants physiques tel que la mémoire, ...) ?

Landpark Manager gère les évolutions et modifications des configurations. Ces différences sont visibles depuis le menu « Historique / Différentiel d'importations ».

Si oui, permet-il de faire des demandes du style : Machines ayant eu des évolutions matérielles dans les xx jours derniers ?

Il vous est possible d'avoir l'historique du différentiel d'importation d'un poste entre deux dates d'inventaire.

Gestion des doublons, des changements de nom, des réinstallations du poste

Dans le cas où un poste est reformaté, qu'il change de nom réseau ou d'adresse IP, y-a-t'il apparition de doublons dans la base ?

Si la gestion d'inventaire se fait par le nom réseau et que celui-ci change, alors, il faudra renommer le poste manuellement pour pouvoir conserver l'historique de celui-ci avant d'importer le nouvel inventaire.

Dans le cas de changement de poste, avec conservation de l'IP et du nom réseau, comment est-ce géré ?

Si la gestion d'inventaire se fait par le nom réseau et que celui-ci ne change pas alors une mise à jour des données sera exécutée.
Si l'adresse IP change alors une mise à jour des données sera exécutée.
Tous ces changements seront visibles dans l'historique des différentiels d'importations.

Inventaire matériel

Marque, modèle et numéro de série

Le logiciel est-il compatible DMI et permet-il de remonter les informations concernant la machine style « DELL Optiplex GX150 ». Attention, cette caractéristique, qui marche avec les machines DELL, n'est pas supportée par tous les PC.

Landpark Network IP est compatible DMI et SMBIOS.
Toutes les machines supportant cette norme et dont les informations sont tenues à jour par le constructeur, seront remontées par Landpark Network IP.

Quelles sont les informations remontées par le produit ?

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP pour le Bios sont les suivants :

Nom : Phoenix Technologies LTD

Version : 4.06

Date du Bios : 02/06/2001

Type de bus : ISA

Informations complémentaires :

Bios flashable : Oui

Boot CD supporté : Oui

Carte PC bootable : Non

Boot I20 supporté : Non

Boot LS-120 supporté : Non

Boot Atapi zip supporté : Non

Boot 1394 supporté : Non

La réponse correspond bien entendu aux données remontées pour cet exemple précis

Processeur (fabricant, modèle, vitesse)

Quelles sont les informations remontées par le produit ?

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP pour un processeur sont les suivants :

Socket désignation : U8
 Processeur : Pentium(R) IIIE
 Fréquence : 800 MHz
 Indicateur MMX : Néant
 Fabricant : GenuineIntel

Quantité mémoire

Quelles sont les informations remontées par le produit ? Indique-t-il le type de mémoire (SDRAM, ...), le nombre de slots,

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP par barrette mémoire sont les suivants :

Désignation mémoire : RAS 0 RAS 1
 Vitesse mémoire : 60Ns
 Type mémoire : DIMM SDRM
 Taille mémoire : 128 MB

Cartes installées (PCI, réseau, Vidéo)

Information rarement récupérée de façon automatique ou alors pas le biais du driver Windows.

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP pour une carte vidéo sont les suivants :

N° de série : Saisie manuelle
 Description : RAGE MOBILITY-M1 AGP (Français)
 Identifiant : ATI Tech. – Enhanced
 Adresse : 1
 IRQ : 10

Disques durs (marque, modèle, format, capacité, place libre)

Les produits donnent des informations relativement complètes sur les disques durs et surtout sur les marques et modèles.

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP pour un disque dur sont les suivants :

Numéro : 0
 Cylindre : 17 475
 Secteur début : 63
 Taille (Mo) : 8 063,42
 Tête : 15
 Octets par secteur : 512
 Fonction 13 étendu : Oui

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP pour les partitions du disque dur sont les suivants :

Type : FAT 32X
 Secteur début : 63
 Taille en secteurs : 25 144 497
 Taille en (Mo) : 12 277
 Partition active : Oui
 Lettre assignée : C

Disques réseaux

Les produits donnent généralement les mêmes informations que celles trouvées dans le « Poste de Travail » Windows. Donner si possible un exemple de résultat.

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP pour un disque réseau sont les suivants :

Nom de volume : VOL1
 Type : Lecteur réseau
 Numéro de série : 0-0
 Système de fichier : NTFS
 Espace total (Mo) : 6 040
 Espace libre (Mo) : 856
 Espace dispo (Mo) : 856
 Lettre assignée : W
 Taille max noms : 255

Lecteur CD ou DVD

Les produits font rarement la distinction entre CD et DVD.

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP pour un CD ou un DVD sont les suivants :

N° de série : Saisie manuelle

Description : TOSHIBA DVD-ROM SD-R2002
Identifiant : (Périphérique CD-ROM standard)
Fabricant : TOSHIBA
Type : DVD-ROM SD-R2002
Lettre assignée : E

Réseau (Adresse IP, Adresse Mac, paramètres WINS, ...)

La configuration réseau avec les adresses IP, adresse Mac ou paramètres WINS/DNS, tirées directement de la configuration Windows sont généralement inventoriés.

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP pour une carte réseau sont les suivants :

Type de carte : Compaq
Description : Compaq 10_100 MiniPCI Ethernet NIC
IRQ : 9
Adresse carte : 0x1400 - 0x14FF
Adresse Mac : 00-50-8B-FB-95-2F

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP sur le protocole d'une carte réseau sont les suivants :

Nom protocole : TCP/IP
Fournisseur : Microsoft
Passerelle par défaut : 255.255.255.0
Type nœud : 1
Adresse DHCP serveur : 255.255.255.255
Adresse Wins principale : 192.192.168.200
Hôte : Compaq
Adresse DNS serveur : 192.192.168.1
Date du pilote : 06/05/2000
Gestion DHCP : Oui
Routage IP : Non
Proxy Wins utilisé : Non
Netbios activé : Non

Liste des Adresses IP affectées à la carte :

Adresse IP : 192.192.168.3
Masque sous réseau : 255.255.255.0
Adresse IP : 192.192.168.4
Masque sous réseau : 255.255.255.0
Adresse IP : 192.192.168.5
Masque sous réseau : 255.255.255.0
Adresse IP : 192.192.168.6
Masque sous réseau : 255.255.255.0

Comment le produit gère-t-il un poste disposant de plusieurs cartes réseaux ?

Landpark Manager est capable de gérer n cartes réseau et n protocoles associé à la carte réseau.

Imprimantes connectés

Certains logiciels se fient aux drivers installés dans Windows et différencient les imprimantes réseaux et directement connectés.
D'autres se contentent de faire saisir à l'utilisateur la marque et le modèle de l'imprimante.

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP pour une imprimante sont les suivants :

Nom : HP DeskJet 690C
N° série : Saisie manuelle
Famille : Saisie manuelle
Marque : Saisie manuelle
Modèle : Saisie manuelle
Mémoire : Saisie manuelle
N° de prise : Saisie manuelle
Nombre de bac(s) entrant(s) : Saisie manuelle
Nombre de bac(s) sortant(s) : Saisie manuelle
Format du bac 1 : Saisie manuelle
Format du bac 2 : Saisie manuelle
Format du bac 3 : Saisie manuelle
Type de recharge 1 : Saisie manuelle
Type de recharge 2 : Saisie manuelle
Type de recharge 3 : Saisie manuelle
Imprimante : Locale

Ecran (marque, modèle, ...)

Information rarement récupérée de façon automatique ou alors pas le biais du driver Windows.

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP pour un écran sont les suivants :

N° série : Saisie manuelle
Description : Écran TFT
Identifiant : (Types d'écrans standard)

Modems

Information rarement récupérée de façon automatique ou alors pas le biais du driver Windows.

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP pour un modem sont les suivants :

N° série : Saisie manuelle
Description : Compaq Global 56K V90 HCF MiniPCI
Identifiant : Compaq

La présence détecte-t-il la présence d'un serveur RAS ?

Landpark Network IP ne détecte pas les serveurs RAS.

Divers : Scanners, ...

Information rarement récupérée de façon automatique ou alors pas le biais du driver Windows.

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP pour un Scanner sont les suivants :

N° série : Saisie manuelle
Description : AGFA StudioScan II
Identifiant : AGFA-Gevaert NV
Fabricant : AGFA
Type : StudioScan II

Saisie de l'utilisateur

Y a-t-il la possibilité de faire saisir des informations par l'utilisateur ?

Il y a la possibilité de faire saisir des informations par l'utilisateur. De 1 à 10 questions peuvent être posées (voir le paramétrage d'inventaire de Landpark Network IP).

Si oui, les libellés des questions sont-ils paramétrables ?

Les libellés des questions sont paramétrables et limités à 15 caractères maximums.

Si oui, les infos saisies précédemment sont-elles redonnées ?

Les infos saisies précédemment sont redonnées à l'utilisateur qui doit juste valider s'il est en accord avec les réponses du formulaire.

Inventaire logiciel

Version OS / Service Pack / Révision

Les caractéristiques du système d'exploitation sont-elles bien remontées, avec les révisions ou les services pack appliqués ?

Les caractéristiques du système d'exploitation remontées par Landpark Network IP sont les suivantes :

Système d'exploitation : Microsoft Windows 2000
Product id : 52340-335-7477647-05817
Version de l'OS : Windows NT
N° version OS : 5.0
Langue : Français
Service pack : Service Pack 2
Localisation de l'OS : C:\WINNT

Méthode (Signature, base de registre, autre)

La plupart des logiciels se basent sur une signature logicielle (nom du fichier + taille) pour savoir si une application est installée ou pas. Certains donnent en plus la liste des applications installées contenues dans « Panneau de configuration / Ajout-Suppression de programmes ». Indique également si le produit peut faire le lien entre plusieurs logiciels constituant une seule application (par exemple XLAB est repéré par un fichier XLAB.LBR et le logiciel OMNIS) ?

Landpark Network IP se base sur une liste de fichiers exécutables ou bien DLL, et va lire les informations contenues dans l'entête de fichier.

Les détails des informations remontées par Landpark Network IP pour un logiciel sont les suivantes :

Nom du logiciel : Adobe ImageReady (tm) 3.0
Editeur : Adobe Systems Incorporated
Version : Version 3.0
Nom exécutable : imageready.exe

Taille exécutable : 15130.699

Répertoire : D:\Technique\Photoshop 6.0 fr\

Une base logicielle peut être agrémentée aussi par l'administrateur du logiciel Landpark Network IP Toutes les extensions sont autorisées.

Peut-on faire un inventaire sur des fichiers différents de .bat, .exe, .com ?

Vous pouvez faire un inventaire sur des fichiers différents de .bat, .exe, .com. Dans le paramétrage des moteurs de Landpark Network IP, vous pouvez paramétrer jusqu'à dix extensions de votre choix.

Dans le cas où l'on ajoute des signatures d'applications, faut-il refaire un inventaire pour savoir sur quels postes ils sont installés ?

Dans le cas où des signatures d'applications ont été ajoutées, vous devez refaire un inventaire pour savoir sur quels postes ils ont été installés.

Comptabilisation des licences

Y a-t-il un module de comptabilisation des licences qui permet de comparer le nombre de licences installées par rapport aux licences achetées ?

Dans Landpark Manager, la « Gestion des licences logicielles » vous permet de comparer le nombre de licences installées par rapport aux licences achetées. Vous devrez cependant renseigner le nombre de licences achetées manuellement.

Reconnaissance du pack Office

Le logiciel peut-il détecter un Pack Office ? (c'est dans le même style que pour l'application XLAB constituée de deux composants) ?

Landpark Network IP ne peut pas détecter un Pack Office mais détectera chacun de ses composants.

Les clés de licence des programmes Ms Office sont-elles remontées ?

Oui.

Peut-on obtenir la liste des exécutable renseignés dans la base de données ?

Avec l'éditeur de requête de Landpark Manager, vous pouvez exécuter une requête sur la base de données pour obtenir les informations que vous désirez.

Pertinence des informations remontées

La méthode utilisée est performante ou le logiciel remonte-t'il beaucoup de logiciels inconnus ?

Il nous semble que la méthode est performante puisque à ce jour, elle apporte satisfaction à notre clientèle.

A-t-on la possibilité de ne pas remonter les applications appartenant à une liste configurable ?

Oui vous avez la possibilité de ne pas remonter les applications appartenant à une liste configurable puisque vous pouvez paramétrer vous-même la base logicielle fournis avec Landpark Network IP de façons à ce que celle-ci corresponde à vos attentes en termes de remontée logiciel.

Signature logicielle et matérielle

Nombre de références (importance de la base des logiciels et matériels)

Quelle est le nombre de références dans la base de données du logiciel et plus précisément, les inventaires ont-ils remonté beaucoup de logiciels ?

La base logicielle possède à ce jour 9700 applications différentes les plus utilisées du marché.

La nouvelle méthode utilisée dans Landpark Network IP (à partir de la version 2.7 commercialisée depuis le mois de mars 2002) inventorie plus de 70 % d'applications en plus avec une exactitude des informations remontées puisque celles-ci sont lues dans l'entête de fichier (32 bit).

Date de la dernière version / Mise à jour éditeur

L'éditeur propose-t-il une mise à jour régulière des signatures ?

Landpark propose une mise à jour des signatures environs tous les quatre mois.

Si oui comment les récupère-t-on ?

Sur le site internet, sous forme de script, avec accès privilégié pour nos clients.

Création par assistant / Aide

La création d'une nouvelle signature est-elle facile à réaliser ?

La création d'une nouvelle signature est très facile à réaliser puisqu'il suffit d'éditer la base logicielle, de cliquer sur le bouton droit de la souris pour faire apparaître un pop menu dans lequel il vous suffira juste de cliquer sur l'option « Ajouter ».

Y a-t-il des assistants ou une aide ?

Dans Landpark Manager vous avez une aide en ligne disponible dans le menu « ? » option « Index de l'aide... ».

Exploitation des données**Stockage dans des bases lisibles**

Le logiciel stocke-t-il les données en provenance des inventaires dans une base de données standard ?

Landpark Manager stocke les données en provenance des inventaires dans une base de données SQL Express, SQL Serveur ou Oracle.

Est-il possible d'accéder à ces données pour faire des requêtes en dehors de l'outil de gestion ?

Oui. Nous mettons à votre disposition notre propre éditeur de requête, mais il vous est possible d'utiliser un éditeur de requête à votre convenance.

Si oui, quel est le langage de requête (SQL, QBE, Autre) ?

Le langage des requêtes utilisé est le SQL.

Requêtes fournies

Les requêtes fournies sont-elles suffisantes pour rapidement compter le nombre de postes d'une configuration donnée, pour avoir un aperçu du nombre de postes répondant à des critères tels que RAM ou taille des disques ?

Nous pensons que les 120 requêtes déjà fournies dans Landpark Manager sont toujours insuffisantes. Landpark met à jour régulièrement cette liste afin de satisfaire au mieux sa clientèle.

Voyez-vous des requêtes qui manqueraient par rapport aux tâches à réaliser par un gestionnaire de parc ?

Il est évident que des requêtes doivent manquer et c'est pourquoi nous mettons régulièrement à jour la liste des requêtes disponibles dans Landpark Manager.

Requêtes personnalisables

Y a-t-il un module permettant d'éditer les requêtes et si oui est-il simple d'emploi ?

Dans Landpark Manager, vous avez un éditeur de requête qui vous permet d'éditer les requêtes. L'éditeur reste assez simple d'utilisation sous réserve d'avoir un minimum de connaissance en langage SQL.

Peut-on ajouter des critères de tri ou de sélection, construire simplement une nouvelle requête, ?

Oui dès l'instant où vous avez une connaissance du langage SQL.

A-t-on, au travers de ces requêtes, la possibilité de créer des packages constitués d'un ensemble de logiciels le constituant (cas d'office par exemple) ?

Dans l'éditeur de requête, vous avez la possibilité de créer une requête qui va contenir le package constitués d'un ensemble de logiciels Microsoft Office par exemple, en ajoutant la liste de ces logiciels dans la condition « Where » de la requête.

Peut-on facilement créer une requête donnant le nombre de configuration correspondant aux caractéristiques des postes livrés par le projet Modernisation en 97 (Postes Gn+ MMX) ?

Dans l'éditeur de requête, vous pouvez facilement créer une requête donnant le nombre de configuration correspondant aux caractéristiques des postes livrés par le projet Modernisation en 97 (Postes Gn+ MMX) dès l'instant où vous avez une connaissance du langage SQL.

Export facile des résultats ou des requêtes

Peut-on exporter le résultat d'une requête (prédéfinie ou non) ?

Avec l'éditeur de requête, vous pouvez exporter au format Excel le résultat d'une requête.

Peut-on exporter des requêtes personnalisées, facilement ? L'objectif étant, comme pour les signatures logicielles, de pouvoir faire des échanges entre DR ou recevoir des requêtes réalisées par la DSI.

Avec l'éditeur de requête, vous pouvez exporter des requêtes personnalisées facilement en utilisant les commandes SQL standard (Select -> Export ; Insert -> Import)

Base de données

Table HIMPORT

En faisant votre export de base, vous vous rendez compte que la table HIMPORT fait un très grand nombre de lignes ; ne peut-on pas purger cette table ? Que contient-elle ?

Cette table contient l'historique des différentiels d'importation. Vous pouvez purger cet historique en passant par le menu "Historique / Différentiel d'importations".

Attention : Cela peut être plus ou moins long en fonction du nombre d'enregistrement qu'il faudra supprimer.

Migrer une base de données Oracle vers une base de données SQL Server

Mettre à niveau la base de données Oracle.

Extraire les données de la base

Modifier le fichier SQL généré :

- Supprimer LPUSER.

- Supprimer TO_DATE(

- Supprimer ',DD-MM-YYYY HH:MI:SS AM')

- Supprimer COMMIT ;

- Ajouter en début de fichier SET IDENTITY_INSERT [Table] ON pour chaque table.

- Ajouter en fin de fichier SET IDENTITY_INSERT [Table] OFF pour chaque table.

Découper le fichier SQL en plusieurs "morceaux" ne dépassant pas 16 Mo.

Créer une nouvelle base de données vierge au même niveau que la base Oracle, et sans Foreign Key.

Insérer le fichier SQL modifié.

Ajouter les Foreign Key dans la base de données

Helpdesk

Mise à jour de Landpark Helpdesk (pour une installation existante)

Si vous n'avez pas déjà effectué la mise à jour du produit, il vous faudra d'abord lancer le ServicePack Manager afin de mettre à jour la base de données Landpark ainsi que Landpark Manager.

Notre FAQ Landpark Helpdesk reprend les problèmes de configuration et de déploiement les plus fréquemment rencontrés. Dans la plupart des cas, les erreurs de déploiement sont dues à des étapes d'installation qui n'ont pas été suivies précisément. Après une installation ou bien une mise à jour, nous vous invitons à bien vérifier que tout a été mis en place correctement, en vous référant au document suivant, disponible dans le répertoire d'installation de Helpdesk:

c:\inetpub\wwwroot\Helpdesk-3.x\Documentation\Landpark Helpdesk ver 3.6 - Guide de prise en main.pdf

Le fichier de mise à jour de Landpark Helpdesk (Helpdesk-3.x.exe) à partir de votre espace membre.

Arrêter le site Helpdesk sous IIS afin de pouvoir modifier les fichiers existants.

Sauvegarder votre fichier "Helpdesk\Racine du Site\global.asa" (pour ne pas avoir à refaire toute la configuration).

Lancer l'auto-extractible Helpdesk-3.x.exe afin d'installer la mise à jour dans le répertoire de votre choix. (il est déconseillé d'écraser le répertoire de votre ancienne version). Il vous est conseillé d'installer le logiciel dans le répertoire c:\inetpub\wwwroot afin d'avoir les permissions configurées correctement pour une application internet.

Dans IIS, faire pointer votre ancien site Helpdesk vers le nouveau répertoire d'installation (Helpdesk-3.x\Racine du Site)

Ce document vous permettra de vérifier pas-à-pas la configuration de Landpark Helpdesk. Il reprend essentiellement les éléments suivants:

- installation de Landpark Helpdesk
- Configuration de Landpark Helpdesk dans IIS
- Configuration ASP.NET
- Enregistrement des composants Landpark (Landpark.dll)
- Taille des fichiers joints dans IIS 6.0
- Paramétrage du lien entre Landpark Helpdesk et votre base de données.
- Paramétrage du lien entre Landpark Helpdesk et votre messagerie.
- Paramétrage de votre dossier de pièces jointes.
- Paramétrage de l'authentification Windows avec Landpark Helpdesk.

Ecraser le fichier "Helpdesk-3.x\Racine du Site\global.asa" existant par celui que vous avez sauvegardé.

Dans l'onglet Filtres ISAPI, modifier le filtre DownloadFilter en choisissant \Helpdesk-3.x\DownloadFilter.dll comme chemin de fichier.

Redémarrer le site.

Ré-inscrire les fichiers Landpark.dll et about_ASPTreeView_2.dll.

Pour cela :

Exécutez (avec des droits d'administrateur) Helpdesk-3.8\Register.bat, ce qui enregistrera les 2 fichiers mentionnés.

Le message DIIRegisterServer dans chemin de la dll\landpark.dll réussi devrait s'afficher à l'écran.

Instructions d'installation de Helpdesk 3.x sous Windows 2008 et IIS 7.5

Le principe est le même que celui décrit dans la documentation du produit, cependant la répartition des paramètres est présentée différemment dans IIS 7.0. Vous y retrouverez notamment les 'Paramètres de base' ainsi que les 'Paramètres avancés'.

A noter qu'il faut s'assurer d'avoir les compétences requises d'administration d'un serveur Windows 2008 et de IIS 7.0 comme préconisé dans notre document sur les pré-requis Landpark que vous trouverez dans votre espace de téléchargement, du fait que Windows Server 2008 est peu permissif par-rapport à Windows Server 2003 par-exemple.

Si vous n'avez pas déjà effectué la mise à jour du produit, il vous faudra également lancer le ServicePack Manager afin de mettre à jour la base de données Landpark ainsi que Landpark Manager.

Télécharger Helpdesk-3.x.exe dans votre espace de téléchargement.

Exécutez le fichier et installez directement Helpdesk dans c:\inetpub\wwwroot\

Vous aurez alors le répertoire suivant: c:\inetpub\wwwroot\Helpdesk-3.x\

Exécutez register.bat (avec des droits d'administrateur local du serveur) pour enregistrer deux composants.

Ouvrez votre gestionnaire de serveur et allez dans le gestionnaire de services IIS.

Dans l'arborescence de IIS, faire "Ajouter un site web"

Nom de site: Helpdesk

Chemin d'accès physique: c:\inetpub\wwwroot\Helpdesk-3.x\Racine du Site\

Port: port de votre choix

Après avoir cliqué sur l'icône du site Helpdesk dans l'arborescence, cliquez sur l'icône Authentification et vérifiez que l'authentification anonyme est activée.

Cliquez ensuite sur l'icône ASP, ce qui ouvre une fenêtre de propriétés.

Ensuite, mettez la propriété 'Activer les chemins relatifs au répertoire parent' à 'true'

Vous devez également ajouter une dll dans la liste des filtres ISAPI:

Toujours avec le site Helpdesk sélectionné dans l'arborescence, et dans la rubrique IIS, double-cliquez sur Filtres ISAPI.

Dans le menu de droite, cliquez sur "Ajouter". Vous avez alors une fenêtre qui apparaît. Remplissez les champs de la manière suivante:
Nom du Filtre: DownloadFilter
Exécutable: c:\netpub\wwwroot\Helpdesk-3.x\DownloadFilter.dll

Si votre système d'exploitation est en 64 bits, vous devrez aller dans les propriétés du pool d'application utilisé par Landpark Helpdesk et spécifier qu'il doit s'exécuter en mode 32 bits, sinon vous obtiendrez un message d'erreur lors du lancement de l'application.

Si votre installation de Helpdesk-3.8 est une mise à jour, vous devez récupérer le fichier global.asa qui se trouve dans le sous-répertoire 'Racine du Site' de votre ancienne version de Helpdesk, et le copier dans le nouveau site, au même emplacement. S'il s'agit d'une nouvelle installation, vous devez configurer les paramètres de Helpdesk en suivant les instructions fournies à partir de la page 18 dans le Guide de Prise en main du Helpdesk (disponible dans le sous-répertoire Documentation).

Lorsque l'on veut créer une demande en cliquant sur "Sélectionner l'utilisateur", la liste des utilisateurs n'apparaît pas

Dans Paramétrage/Profils et Droits, ne cochez pas le droit "Consulter celles des personnes dont on est le responsable" aussi bien dans la rubrique "Demandes" que la rubrique "Interventions". Lorsque ce droit est coché, cela sous-entend qu'on ne verra que les personnes (et leurs demandes) pour qui on a été explicitement déclaré comme responsable.

Augmenter la limite de taille des pièces jointes sous IIS 6

Voici un lien qui explique comment avoir accès au fichier "metabase.xml", qui sert à modifier certaines propriétés de IIS 6:

<http://www.microsoft.com/technet/prodtechnol/WindowsServer2003/Library/IIS/1d1e5de4-fd63-40cd-bc5d-c20521548eed.mspx?mfr=true>

Vous devrez ensuite repérer une propriété intitulée "AspMaxRequestEntityAllowed" (qui a normalement une valeur par défaut de 4 Mo), et la modifier.

D'après le document, vous devrez dans certains cas redémarrer IIS, ce que vous pourrez faire avec iisreset en ligne de commande.

Augmenter la limite de taille des pièces jointes sous IIS 7

Ouvrez IIS

Cliquez sur l'icône ASP au milieu: vous verrez une liste de propriétés et leurs rubriques.

Déroulez la rubrique "Propriétés relatives aux limites".

Augmentez la taille au niveau de la propriété "Limite maximale pour le corps d'entité de demande".

Liste de variables disponibles dans les modèles de message de notification

La liste des variables se trouve dans l'aide en ligne de la page Paramétrage/Messages.

Paramétrage des pièces jointes

Le paramétrage du dossier des pièces jointes est décrit à la page 20 du "Guide de prise en main de Landpark Helpdesk", disponible dans le répertoire: <Helpdesk-3.x>\Documentation\

Ce paramétrage se fait à l'aide de l'utilitaire <Helpdesk-3.x>\Utilitaires\HelpdeskParam.exe, qui vous propose d'ouvrir votre

fichier de configuration <Helpdesk-3.x>\Racine du Site\global.asa.

Le dossier où les pièces jointes doivent être copiées se configure en allant dans l'onglet "Pièces Jointes".

Il est à noter que le dossier dans lequel sont stockées les pièces jointes doit être configuré pour avoir les permissions en lecture/écriture attribuées au compte "Compte Invité Internet", ou bien "Utilisateurs authentifiés", dans le cas où vous utilisez l'authentification Windows pour accéder à Landpark Helpdesk. Si les permissions ne sont pas correctement configurées, vous aurez un message d'erreur lors de l'affichage de la pièce jointe ou bien lorsque vous tentez de joindre un fichier à la demande.

Je n'arrive plus à afficher une pièce jointe

Si vous avez pu attacher votre document mais n'arrivez pas à le lire, cela est vraisemblablement dû à un problème de permission sur le répertoire où sont stockés les fichiers uploadés.

Si c'est effectivement le cas, il faudra aller dans le répertoire et autoriser la lecture pour le "Compte Invité Internet" du serveur.

Si vous utilisez l'authentification sur le domaine pour vous logger dans Helpdesk, il faudra attribuer ce droit au compte "Utilisateurs authentifiés".

Configuration des messages de notification par e-mail

Voici quelques instructions qui vous permettront de mettre en place et de configurer l'envoi d'emails de notification dans Landpark Helpdesk.

Vous pouvez tout d'abord utiliser le programme Helpdesk-3.8\Utilitaires\HelpdeskParam.exe afin d'effectuer votre paramétrage SMTP.

La procédure est expliquée dans le document 'Guide de prise en main' disponible dans le répertoire Helpdesk-3.8\Documentation\.

Il s'agit d'aller dans l'onglet 'Mails sortants' et d'indiquer l'adresse de votre serveur SMTP.

Vous pourrez également préciser des informations d'authentification, en veillant bien à ce que ces informations soient correctes. A noter que dans certains cas, votre serveur SMTP n'aura pas besoin d'authentification.

Vous pouvez également (dans Helpdesk) aller dans Paramétrage\Utilisateurs, et vérifier si les utilisateurs ont bien l'option suivante cochée: 'Messagerie redirigée sur l'adresse email'.

Enfin, vous devez aller dans Paramétrage/Messages afin de définir les destinataires pour les différents événements survenant dans Helpdesk. Vous pourrez par-exemple faire en sorte que les demandeurs reçoivent un email lorsqu'une demande est validée, et ensuite configurer l'événement 'Planification établie' pour que les techniciens reçoivent un email les informant qu'une demande leur est attribuée.

L'envoi des emails devrait fonctionner en suivant ces instructions, qui assurera que Helpdesk est correctement configuré. Si toutefois rien ne se passait, cela sera dû à un mauvais paramétrage résultant de:

- Mauvaise adresse ou nom pour le serveur SMTP.
- Mauvais login/mot de passe dans les informations d'authentification.
- Avoir spécifié des informations d'authentification alors qu'elles n'étaient pas nécessaires.
- Rejet (problème de permissions) du côté du serveur SMTP ou bien de votre logiciel de messagerie.

Application Serveur Non-Disponible (IIS 6)

Ouvrir une fenêtre d'invite de commande DOS en tant qu'administrateur

Se placer dans
"C:\WINDOWS\Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727"

Exécuter aspnet_regiis -i -enable

Application Serveur Non-Disponible (IIS 6)

Il se peut que le fichier DownloadFilter.dll vers lequel votre application Helpdesk pointe dans l'onglet "Filtres ISAPI" de IIS n'est plus valide.

Vérifiez que le filtre ISAPI indiqué pointe bien vers le répertoire <Installation Courante de Helpdesk>\DownloadFilter.dll

Erreur 401

1. En premier lieu, essayez la chose suivante, ce qui devrait rétablir les permissions pour le Framework .net 2.0:

Ouvrir une fenêtre d'invite de commande DOS en tant qu'administrateur

Se placer dans
"C:\WINDOWS\Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727"

Exécuter aspnet_regiis -i -enable

2. Si cela ne débloque pas le problème, vérifiez si le répertoire Helpdesk-3.8 a bien des permissions pour l'utilisateur ASPNET ainsi que le compte invité internet (IUSR_<nom du serveur>).

Si vous n'avez pas d'utilisateur ASPNET, il existe aussi le compte 'Service réseau' (Network Service) qui est utilisé pour exécuter toutes les pages asp.net.

3. Vous pouvez également ressaisir le mot de passe au niveau de l'authentification anonyme et l'authentification asp.net à partir de IIS.

4. En dernier lieu, il est déjà arrivé que cette erreur apparaisse après une mise à jour du système d'exploitation. Certains processus asp.net ont besoin d'utiliser le répertoire temporaire système (indiqué dans une variable d'environnement qui pointe généralement vers c:\windows\temp). Vous pouvez donc donner les permissions appropriées sur ce répertoire.

Erreur lors de l'affichage de la liste des demandes

Lors de l'affichage de la liste des demandes, ou bien après l'enregistrement d'une demande, vous avez les messages d'erreur suivants:

ADODB.Recordset erreur '800a0cc1'

Impossible de trouver l'objet dans la collection correspondant au nom ou à la référence ordinale demandé.

/demandes/Liste/Demande.asp, ligne 413

ADODB.Recordset erreur '800a0cc1'

Impossible de trouver l'objet dans la collection correspondant au nom ou à la référence ordinale demandé.

/demandes/Liste/detailsDde.asp, ligne 176

Cela indique vraisemblablement que vous avez installé Landpark Helpdesk dans un répertoire autre que celui indiqué dans la documentation.

- Il faudra réinstaller Helpdesk 3.8 dans le répertoire
C:\inetpub\wwwroot\Helpdesk-3.8 de votre serveur.

- Pour cela, il faut suivre les instructions d'installation de Landpark Helpdesk en reprenant les instructions d'installation de cette FAQ, aux rubriques "Mise à jour de Landpark Helpdesk (pour une installation existante)" et "Instructions d'installation de Helpdesk 3.x sous Windows 2008 et IIS 7/7.5."

- Il faudra bien entendu recopier votre fichier de configuration Helpdesk\Racine du site\global.asa pour le placer dans:
c:\inetpub\wwwroot\helpdesk-3.8\Racine du site\global.asa

Note sur le paramétrage du dossier de pièces jointes

Après avoir configuré Landpark Helpdesk pour l'utilisation d'un dossier de pièces jointes, vous devrez vous assurer que vos utilisateurs aient des droits en lecture/écriture sur le dossier des pièces jointes.

Les 2 comptes à ajouter dans les droits, sont dans la plupart des cas:

- Compte Invité Internet (IIS_IUSRS sur les systèmes récents)
- Utilisateurs authentifiés

Note sur le paramétrage du dossier de pièces jointes

Après avoir configuré Landpark Helpdesk pour l'utilisation d'un dossier de pièces jointes, vous devrez vous assurer que vos utilisateurs aient des droits en lecture/écriture sur le dossier des pièces jointes.

Les 2 comptes à ajouter dans les droits, sont dans la plupart des cas:

- Compte Invité Internet (IIS_IUSRS sur les systèmes récents)
- Utilisateurs authentifiés

Message d'erreur avec une pièce jointe au format .docx ou .xlsx

Microsoft OLE DB Provider for SQL Server erreur '80040e571'

Les données de chaîne ou binaires seront tronquées.

/commun/attachements.asp, ligne 170

Ce problème est dû à une longueur de colonne insuffisante dans la base de données. Pour agrandir cette colonne:

- Ouvrez votre base de données Landpark dans SQL Server
- Exécutez la requête suivante:
- ALTER TABLE ATTACHEMENTS ALTER COLUMN ATT_TYPE VARCHAR(150)

Lorsqu'on se connecte à Landpark Helpdesk, un message me dit que le nombre de connexions simultanées autorisé a été dépassé. Nous avons une licence de n techniciens, or nous ne sommes pas tous connectés.

- Veillez à bien cliquer sur "Déconnexion" lorsque vous quittez Landpark Helpdesk, afin de supprimer les sessions techniciens de votre base de données.
- Vous pouvez également, lorsque c'est possible, aller dans le menu Paramétrage/Sessions, et supprimer les sessions à partir de cet écran.
- Une autre solution est d'ouvrir votre base de données Landpark, ouvrir la table 'Sessions', et supprimer les enregistrements qui représentent les sessions.

Si le problème persiste, cela veut dire qu'il y a un profil utilisateur à qui l'on a donné des droits de technicien.
Par défaut, les personnes comptées comme technicien sont les personnes qui ont été cochées comme "Technicien" dans le menu Paramétrage/Utilisateurs.
Ces personnes apparaissent aussi dans le menu Paramétrage/Techniciens.

Toutefois, si on a donné les droits (qui sont dans la rubrique "Interventions" dans le menu Paramétrage/Profils et droits) aux utilisateurs d'un profil non-technicien, ces utilisateurs vont implicitement être considérés comme techniciens par le système, et donc décompter une licence à chaque connexion.

C'est pourquoi nous vous déconseillons de donner des droits liés aux interventions pour des utilisateurs non-techniciens, afin de ne pas consommer des licences inutilement.

Aide

De la société Landpark

Lors des tests, s'il y a eu une demande d'aide à la société éditrice, les explications ont-elles été bonne, rapidement données ?

Seul vous-même pouvez porter un jugement sur le délai de réponse et sur la qualité de nos explications. Nous nous faisons un devoir d'expliquer en détail chacune des fonctionnalités de nos logiciels.

Complète

La documentation livrée avec le produit ou trouvée par le biais de la touche F1 est-elle suffisante ?

La documentation livrée avec Landpark Manager est suffisante pour l'exploitation du logiciel.

Avez-vous perdu du temps sur certaines actions parce que l'aide n'était pas d'un grand secours ?

Seul vous-même pouvez porter un jugement concernant une éventuelle perte de temps sur certaines actions car l'aide n'était pas suffisante.

Avec assistant

Le logiciel dispose-t-il d'assistant qui guide l'utilisateur dans la réalisation des étapes telles que la configuration centralisée d'un inventaire, la création d'une nouvelle signature, ?

Dans Landpark Manager, vous avez une aide en ligne complète disponible depuis le menu « ? » option « Index de l'aide... ».

Interface

Prise en main du logiciel est-elle intuitive ou délicate ?

Après un audit réalisé auprès de nos clients, Landpark Manager nous a été décrit comme un logiciel intuitif et simple d'utilisation.