

LANDPARK HELPDESK

GUIDE DE PRISE EN MAIN (VERSION 3.9.2)

Solutions complètes d'inventaire, de gestion de parc et de helpdesk ITIL

Installation de l'application

Pré-requis (page 2)

Mise en place de la base de données

Base de données SQL Express (page 2)

Base de données SQL Server (page 2)

Base de données Oracle (page 5)

Mise en place du site web

Création et configuration du site (page 6)

Enregistrement des composants ASP (page 10)

Configuration complémentaires pour IIS 6.0 (page 10)

Paramétrages

Création de la chaîne de connexion (page 11)

Paramétrage de la messagerie (page 12)

Paramétrage du dossier des fichiers joints (page 12)

Test de l'installation (page 13)

Installation de Landpark Helpdesk sous Windows 2008 Server et IIS 7/7.5



INSTALLATION DE L'APPLICATION

PRÉ-REQUIS



Base de données

SQL Express 2005, SQL Server 2000 ou supérieur / Oracle 10g ou supérieur.

Serveur web

Windows XP, Windows 2003 Server ou supérieur.

Internet Information Server 6.0 ou supérieur.

Framework .Net v3.5 SP1 + 2.0

MISE EN PLACE DE LA BASE DE DONNÉES

Base de données SQL Express

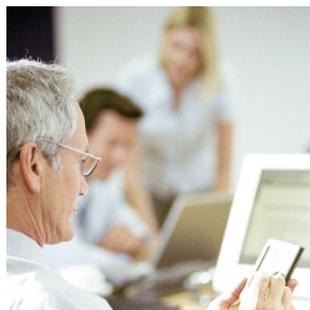
► Landpark Manager et Landpark Helpdesk partagent la même base de données. L'installation de la base de données Landpark doit être effectuée avant l'installation de l'un de ces deux produits.

► Nous fournissons sur CD ou en téléchargement un programme d'installation qui permet la mise en place d'un serveur SQL Express et une base de données Landpark. Il s'agit d'une base techniquement proche de SQL Server mais limitée à 4Go de données.

Note : la version d'évaluation de Manager est automatiquement installée avec une base SQL Express.

► Vous trouverez dans le répertoire **C:\Program files\Cerus\Landpark\Data** un outil (MsdeTool.exe) vous permettant d'effectuer des opérations de maintenance sur la base de données MSDE. En règle générale son utilisation n'est pas nécessaire. Cet outil vous permet toutefois de :

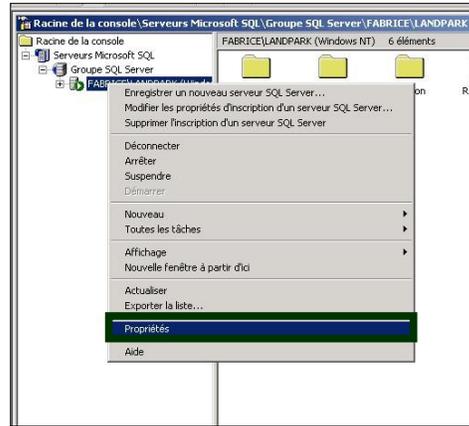
- Démarrer et arrêter le serveur MSDE.
- Attacher une base de données (c'est-à-dire créer une base à partir de son serveur de données).
- Détacher une base de données (c'est-à-dire supprimer la base et libérer ses fichiers de données pour permettre leur déplacement ou leur sauvegarde).



Base de données SQL Server

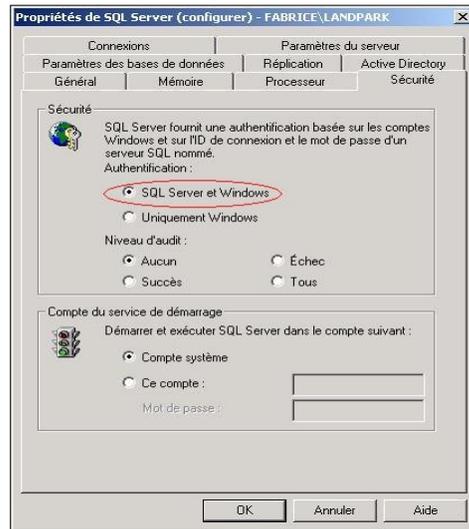
► Afin de faciliter l'intégration de votre nouvelle base de données Landpark, les logiciels Landpark Manager et Landpark Helpdesk sont paramétrés afin d'exploiter l'authentification intégrée de SQL Server.

► Vérifiez que votre serveur SQL est configuré pour accepter cette fonctionnalité.



► Lancez **Enterprise Manager (Démarrer | Programmes | Microsoft SQL Serveur)**,

► Faites un clic droit sur le nom de votre serveur et sur le menu déroulant qui apparaît sélectionnez **Propriétés**.

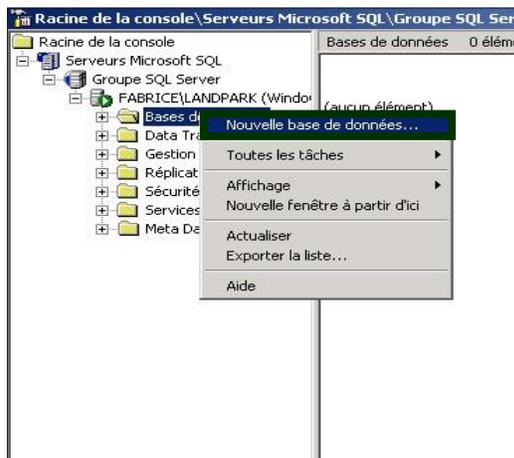


► Consultez enfin l'onglet **Sécurité** et vérifiez que l'option « **SQL Server et Windows** » est bien sélectionnée.



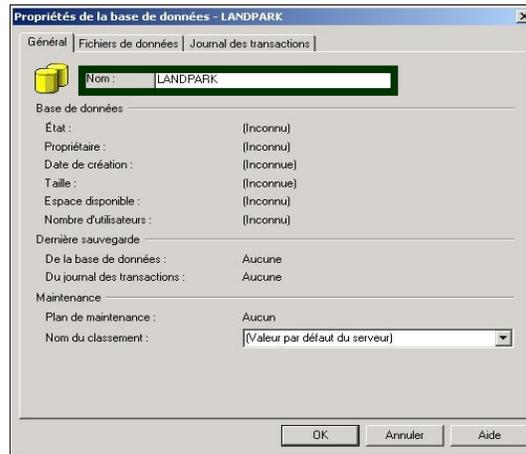
Nous allons maintenant créer votre nouvelle base de données Landpark.

Dans **Enterprise Manager** :



► Déployez l'arborescence « **Serveur Microsoft SQL** » comme indiqué sur les captures d'écran puis,

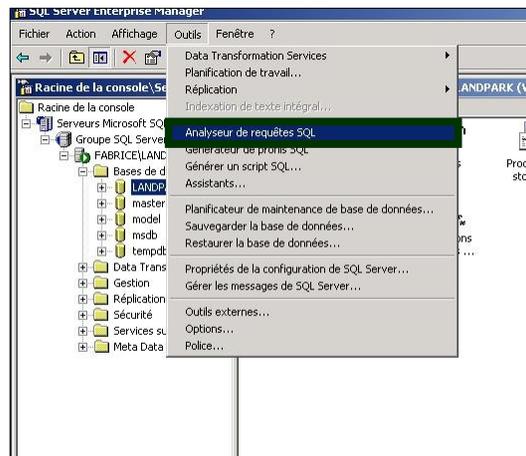
► Faites un clic droit sur le répertoire « **Bases de données** ».



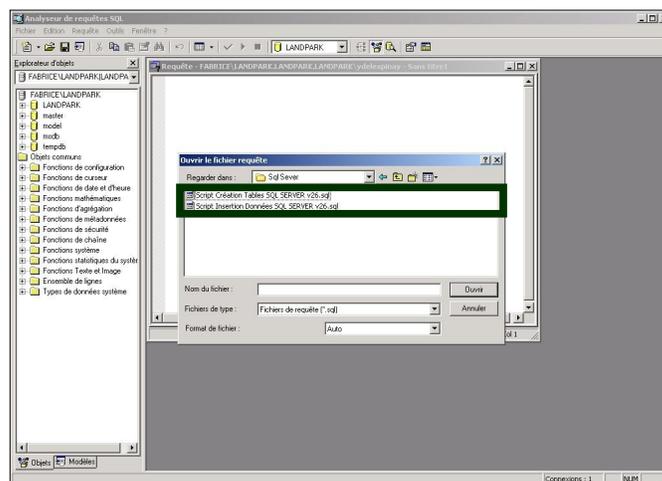
- Sélectionnez « **Nouvelle base de données** » dans le menu déroulant et choisissez « **LANDPARK** » comme nom pour votre nouvelle base.

Votre nouvelle base de données Landpark vient d'être créée.

Pour en définir le contenu, il vous faut maintenant exécuter les scripts d'installations que vous trouverez sur votre CD Landpark, dans le répertoire « Scripts base de données\Sql Server ».



- Sous **Enterprise Manager**, sélectionnez votre base **LANDPARK** nouvellement créée en cliquant dessus,
- puis dans le menu **Outils**, cliquez sur « **Analyseur de requêtes SQL** » pour lancer l'analyseur de requêtes SQL.



- Une fois l'**Analyseur de requêtes SQL** lancé, sélectionnez ensuite la base **LANDPARK** dans la liste des bases de données, comme indiqué dans la capture d'écran;

Attention : Vérifiez que la base Landpark a bien été sélectionnée dans le menu déroulant, car dans le cas contraire, vous allez insérer des données dans une mauvaise base



Une fois la base Landpark sélectionnée, allez dans le menu « Fichier » puis « Ouvrir », et explorez votre cédérom Landpark pour vous placer dans le répertoire « Scripts base de données\Sql Server ». Vous y trouverez deux fichiers de scripts :

- Création_vXX.sql
- Inersion_vXX.sql



```

Requête - FABRICE\LANDPARK.LANDPARK.LANDPARK\ydelespinay - F:\Scripts base de donn...
--
exec sp_dboption N'Landpark', N'autoclose', N'false'
GO

exec sp_dboption N'Landpark', N'bulkcopy', N'false'
GO

exec sp_dboption N'Landpark', N'trunc. log', N'true'
GO

exec sp_dboption N'Landpark', N'torn page detection', N'true'
GO

```

► Ouvrez en premier le fichier « **Création_vXX.sql** ». Une fois ce fichier ouvert, exécutez-le comme indiqué sur la capture d'écran.

```

Requête - FABRICE\LANDPARK.LANDPARK.LANDPARK\ydelespinay - F:\Scripts base de donn...
--
exec sp_dboption N'Landpark', N'autoclose', N'false'
GO

exec sp_dboption N'Landpark', N'bulkcopy', N'false'
GO

exec sp_dboption N'Landpark', N'trunc. log', N'true'
GO

exec sp_dboption N'Landpark', N'torn page detection', N'true'
GO

```

La ou les commandes ont réussi.

► Quand le fichier de script aura fini d'être exécuté (cela peut prendre quelques instants), un message de confirmation d'exécution vous sera adressé.

```

Requête - FABRICE\LANDPARK.LANDPARK.LANDPARK\ydelespinay - F:\Scripts base de donn...
--
Insertion des données
--
IF OBJECTPROPERTY(OBJECT_ID('CEDEX'), 'TABLEHASIDENTITY') = 1
SET IDENTITY_INSERT CEDEX ON
INSERT INTO CEDEX (cdx_id,VILLE,CPOSTAL,cdx_etat) VALUES ('1', 'TOURS
INSERT INTO CEDEX (cdx_id,VILLE,CPOSTAL,cdx_etat) VALUES ('2', 'ABBEV
INSERT INTO CEDEX (cdx_id,VILLE,CPOSTAL,cdx_etat) VALUES ('3', 'ABLIS
INSERT INTO CEDEX (cdx_id,VILLE,CPOSTAL,cdx_etat) VALUES ('4', 'ABLON
INSERT INTO CEDEX (cdx_id,VILLE,CPOSTAL,cdx_etat) VALUES ('5', 'ABOND
INSERT INTO CEDEX (cdx_id,VILLE,CPOSTAL,cdx_etat) VALUES ('6', 'ABOND

```

(1 ligne(s) affectée(s))

(1 ligne(s) affectée(s))

(1 ligne(s) affectée(s))

► Répétez l'opération pour le second script : « **Insertion_vXX.sql** ». Vous obtenez une fenêtre semblable à celle-ci



Base de données Oracle

► Création d'une Base Vide

Créez une base vide nommée LANDPARK.

► Exécution des scripts

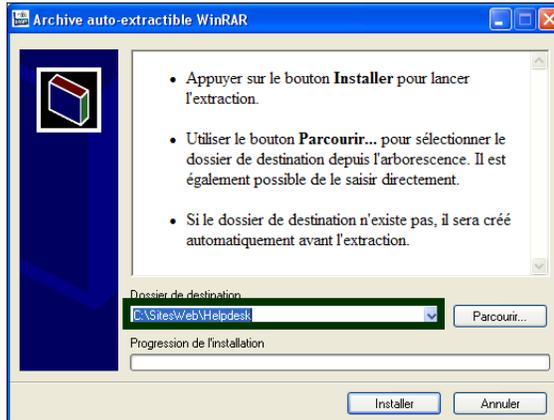
Exécutez les deux scripts d'installation de la base Landpark. Vous trouverez ces scripts sur votre CD Landpark dans le répertoire « **\Scripts base de données\Oracle** ».

► Installation et paramétrage du client Oracle sur les postes clients

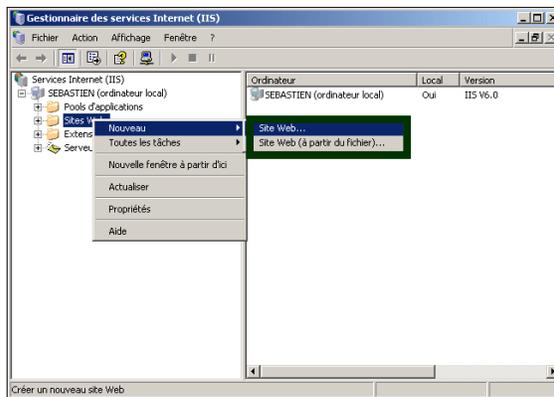
Pour pouvoir accéder à la base de données Oracle, le client Oracle doit être installé sur les postes ou le module Manager sera installé et sur le serveur WEB.

MISE EN PLACE DU SITE WEB

Création et configuration du site



► Lancez l'installation en cliquant sur le programme Helpdesk-3.9.2.exe. Le programme vous propose de placer les fichiers dans un répertoire de votre choix. Placez l'arborescence complète des fichiers (**dossier Helpdesk-3xx**) à l'emplacement de votre choix sur votre serveur Web. Pour qu'il nous soit plus facile de vous assister par la suite, nous vous conseillons de conserver l'arborescence fournie.



► Dans IIS, lancez l'assistant pour créer un nouveau site Web. (A noter que Landpark Helpdesk peut également fonctionner en tant que répertoire virtuel).



► Cliquez sur « Suivant » pour commencer



Assistant Création de site Web

Description du site Web
Décrivez le site Web pour aider les administrateurs à l'identifier.

Entrez une description du site Web.

Description :
Landpark Helpdesk

< Précédent **Suivant >** Annuler

► Entrez une description pour votre site Web (par-exemple Landpark Helpdesk) puis cliquez sur « Suivant > »

Assistant Création de site Web

Adresse IP et port
Spécifiez une adresse IP, un paramètre de port et un en-tête d'hôte pour le nouveau site Web.

Entrez l'adresse IP à utiliser pour ce site Web :
10.0.0.25

Port TCP que ce site Web doit utiliser : (par défaut : 80)
80

Entête hôte pour ce site Web (par défaut : aucun) :

Pour obtenir plus d'informations, lisez la documentation sur le produit IIS.

< Précédent **Suivant >** Annuler

► Indiquez l'adresse IP et le port que vous souhaitez utiliser pour le site Web puis cliquez sur « Suivant > »

Assistant Création de site Web

Répertoire de base du site Web
Le répertoire de base est la racine des sous-répertoires du contenu de site Web.

Entrez le chemin de votre répertoire de base.

Chemin d'accès :
D:\Helpdesk_v3\ Racine du site

Parcourir...

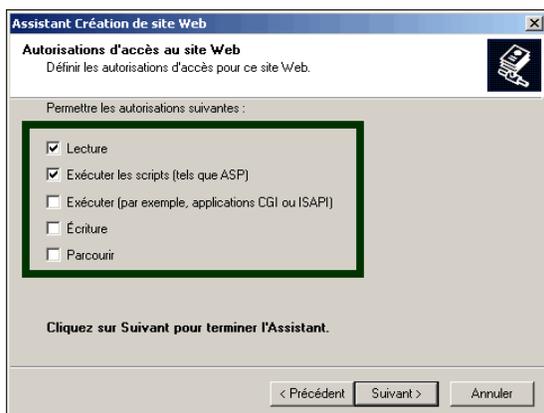
Autoriser les accès anonymes à ce site Web

< Précédent **Suivant >** Annuler

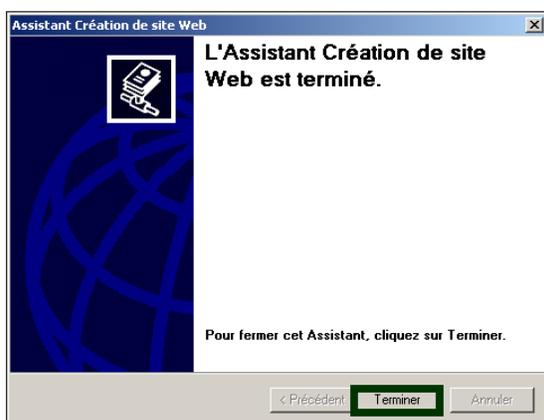
► Sélectionnez le répertoire de base du site Web : le dossier « Racine du site ».

Cochez également la case « Autoriser les accès anonymes à ce site web » puis cliquez sur « Suivant > »

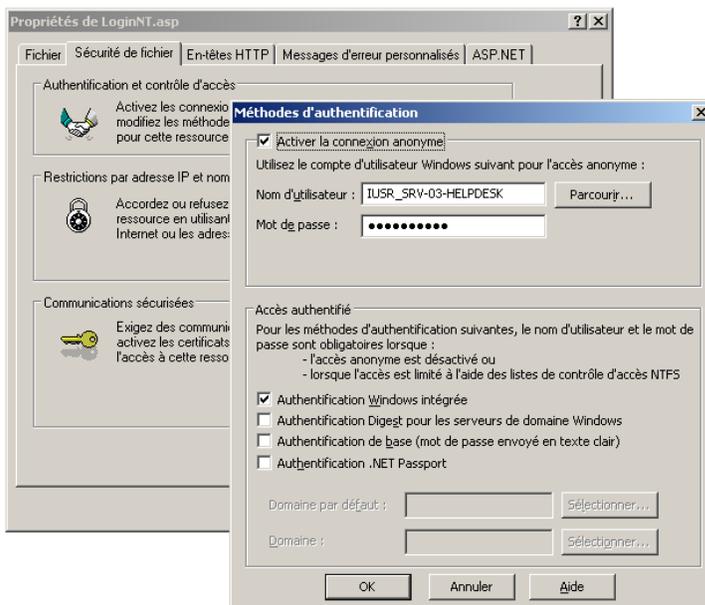




► Indiquez les autorisations que vous souhaitez définir. Vous devez autoriser au minimum « Lecture » et « Exécuter les scripts ». Cliquez sur « Suivant > »

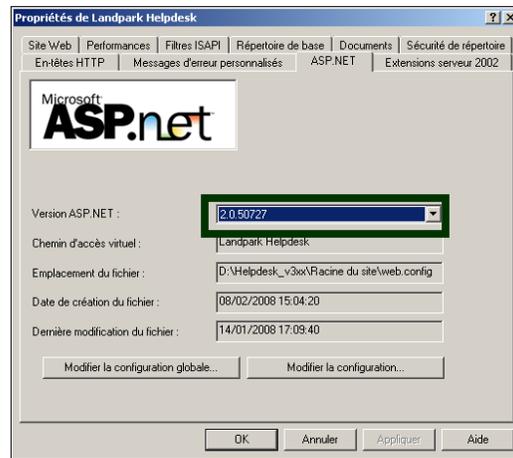


► La création du site est terminée. Cliquez sur « Terminer » pour fermer l'assistant.



► Désactivez la connexion anonyme pour les fichiers LoginNT.asp + Login.asp

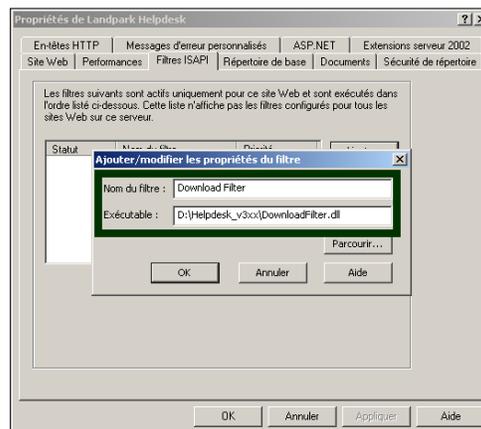
Cette manipulation sera utile si vous souhaitez utiliser l'authentification Windows pour vous connecter à l'application.



► Sur l'onglet ASP.NET, configurer la version d'ASP.NET sur la version 2.0

Si IIS a été installé après le .Net Framework, l'onglet ASP.NET n'est peut-être pas présent sous IIS. Vous pouvez enregistrer manuellement ASP.Net auprès d'IIS en effectuant les manipulations suivantes :

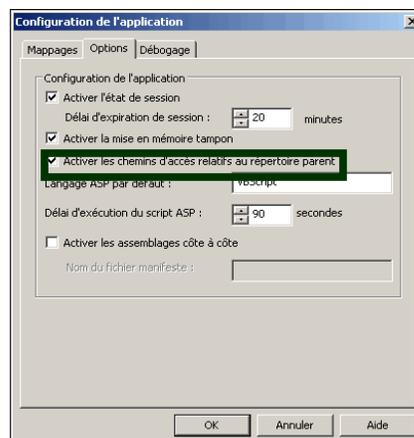
- Ouvrir une fenêtre d'invite de commande DOS.
- Se placer dans "**C:\WINDOWS\Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727**".
- Exécuter **aspnet_regiis -i -enable**.



► Sur l'onglet Filtre ISAPI, créer un nouveau filtre utilisant le fichier

DownloadFilter.dll

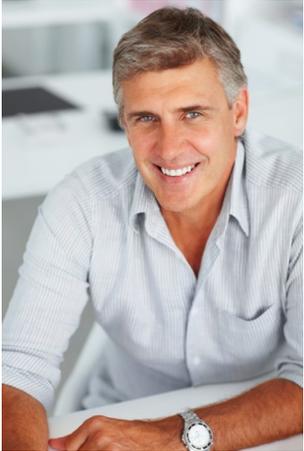
Ce filtre est utilisé pour le téléchargement des pièces jointes.



► Sur l'onglet Répertoire de Base, cliquez sur le bouton configuration, puis sur la nouvelle fenêtre s'étant ouverte, sélectionner l'onglet Options.

Cochez la case : « Activer les chemins d'accès relatifs au répertoire parent ».

ENREGISTREMENT DES COMPOSANTS ASP



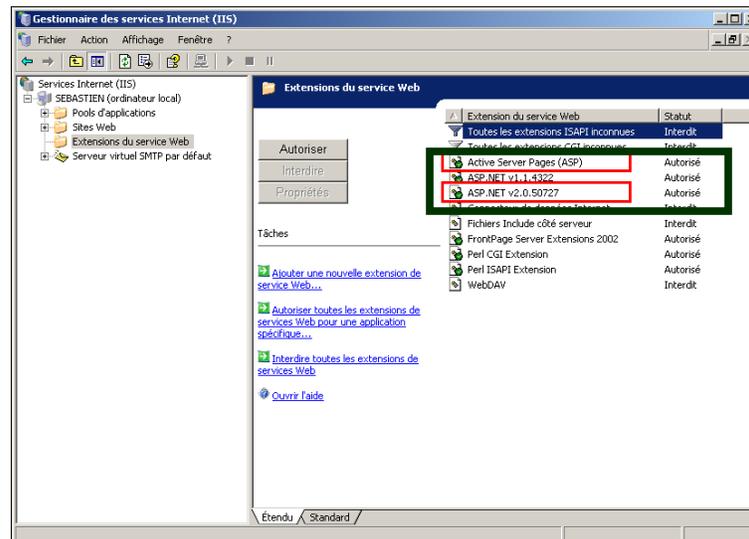
► Landpark Helpdesk nécessite l'enregistrement de 2 composants sur votre serveur web. Pour enregistrer ceux-ci, vous pouvez utiliser le script **Register.bat** se trouvant dans le dossier **Helpdesk_v3xx**. Une fenêtre de confirmation apparaît pour chaque composant.



Vous pouvez également enregistrer chaque composant manuellement en exécutant la commande suivante : **regsvr32 chemin/nom.dll**

A noter qu'un fichier **Unregister.bat** vous est également fourni si vous souhaitez désenregistrer les composants.

CONFIGURATION COMPLÉMENTAIRE POUR IIS



Activer les extensions du service Web

Par défaut, après une installation du serveur IIS 6.0 sous Windows 2003 Server, l'accès aux pages ASP n'est pas actif. Dès lors, un message d'erreur HTTP/ erreur 404 apparaît lorsque vous voulez accéder à votre site. Pour résoudre ce problème, il vous faut préalablement activer l'accès de vos pages ASP à partir du nœud Extensions du Service Web. Faites ensuite un clic droit sur la sélection Active Server Pages afin d'autoriser l'accès de celles-ci au travers de votre serveur IIS.

Vous devez également activer l'extension du service Web pour ASP.NET v2.0.

Taille des fichiers joints

IIS 6.0 empêche par défaut les uploads supérieurs à 200 ko. Vous pouvez modifier ce comportement en modifiant la valeur de la propriété **AspMaxRequestEntityAllowed** du fichier **Meta-base.xml** se trouvant dans le dossier **C:\Windows\System32\Inetsrv** (la valeur est en octets).

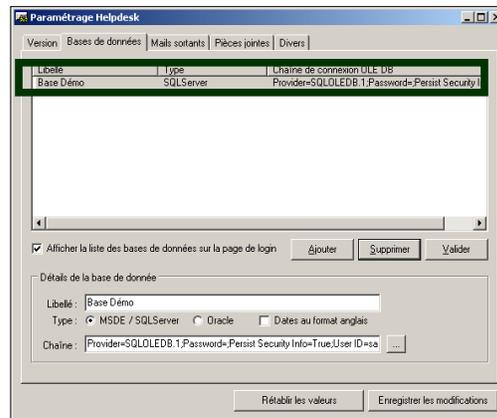


PARAMÉTRAGES



► Lancez l'utilitaire **HelpdeskParam.exe** que vous pouvez trouver dans le dossier **Helpdesk_v3xx\Utilitaires** du Helpdesk. Cet outil lit le contenu du fichier **global.asa**. Il est nécessaire de lancer cet outil de paramétrage et d'enregistrer les modifications au moins une fois. Vous pourrez ensuite l'utiliser pour modifier ces mêmes paramètres.

Création de la chaîne de connexion



Dans l'onglet Bases de données, vous pouvez indiquer la ou les bases que vous utilisez. Le bouton "..." situé à droite du champ chaîne vous conduit vers l'assistant Microsoft de configuration d'une chaîne de connexion OLE DB.

- Sous SQL Server, choisissez le provider "Microsoft OLE DB Provider for SQL Server".
- Sous Oracle, choisissez le provider "Oracle Provider for OLE DB". Si vous ne voyez que "Microsoft OLE DB Provider for Oracle" c'est que le pilote OLE DB d'Oracle n'est pas installé.

Si vous utilisez un serveur Sql Express, l'installation de Landpark Manager l'aura configuré avec les paramètres suivants :

- Nom du serveur : nomDuPoste\Landpark
- Login SQL : sa
- Mot de passe SQL : (vide)

Si vous utilisez un serveur SQL Server, vous avez probablement défini vos propres paramètres.

Si vous utilisez un serveur Oracle, le script aura créé une base avec les paramètres suivants :

- Nom de la base : Landpark
- Login : LpUser
- Mot de passe : Oracle





Propriétés des liaisons de données

Fournisseur Connexion Propriétés avancées Toutes

Informations nécessaires pour la connexion aux données SQL Server :

1. Sélectionnez ou tapez un nom de serveur :
SRV00ENGLANDPARK Actualiser

2. Entrez les informations pour la connexion au serveur :
 Utiliser la sécurité intégrée de Windows NT
 Utiliser un nom d'utilisateur et un mot de passe spécifiques :
Nom d'utilisateur : sa
Mot de passe :
 Mot de passe vide Autoriser l'enregistrement du mot de passe

3. Sélectionnez la base de données sur le serveur :
Landpark

Joindre un fichier de base de données comme un nom de base de données :
Landpark
Utiliser le nom de fichier :
...
Tester la connexion

OK Annuler Aide

- ▶ Dans tous les cas, choisissez d'autoriser l'enregistrement du mot de passe.
- ▶ N'oubliez pas de cliquer sur « Valider » pour valider les modifications de votre chaîne de connexion.
- ▶ Une fois tous les onglets renseignés, cliquez sur "Enregistrer les modifications".

PARAMÉTRAGE DE LA MESSAGERIE

Paramétrage Helpdesk

Version Bases de données Mails sortants Pièces jointes Divers

Hôte SMTP : SRV00CERLIS

Ce serveur requiert une authentification
Login :
Mot de passe :

Rétablir les valeurs Enregistrer les modifications

- ▶ Landpark Helpdesk vous offre la possibilité d'envoyer des e-mails de notification via votre serveur SMTP.
- ▶ On peut en indiquer les paramètres dans l'onglet "Messagerie".

PARAMÉTRAGE DU DOSSIER DES FICHIERS

Paramétrage Helpdesk

Version Bases de données Mails sortants Pièces jointes Divers

Attechements

Répertoire virtuel (depuis la racine du site)
 Répertoire physique (répertoire local ou partage)

C:\Uploads

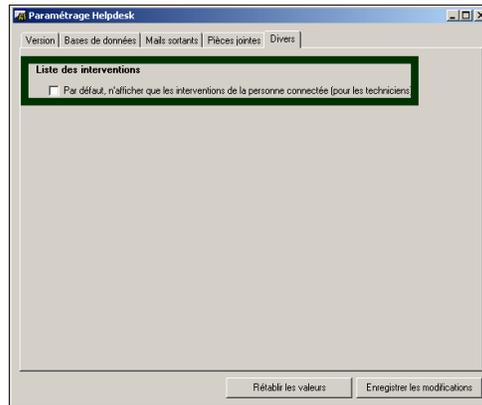
Rétablir les valeurs Enregistrer les modifications

- ▶ L'onglet "Pièces jointes", vous permet de préciser où stocker les fichiers attachés aux demandes. L'emplacement peut être un chemin physique sur le disque du serveur (conseillé) ou un répertoire de l'arborescence du site (répertoire virtuel).
- ▶ Ce dossier devrait être identique à celui défini dans Landpark Manager.



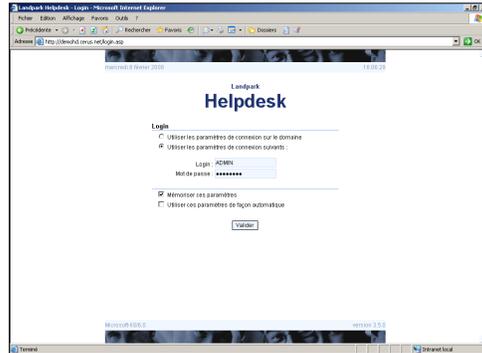


DIVERS



- Cochez la case "Par défaut..." afin de n'afficher que les interventions de la personne connectée (pour les techniciens).

TEST DE L'INSTALLATION



- Ouvrez un navigateur et chargez la page qui correspond à l'adresse que vous avez définie pour le site.

La base est préconfigurée avec un utilisateur de login "**admin**" et de mot de passe "**landpark**".

Cet utilisateur commun avec Landpark Manager a tous les droits sur Landpark Helpdesk et vous permet donc de modifier l'ensemble du paramétrage.

Dans un premier temps, utilisez la connexion manuelle (sans utiliser les paramètres de connexion sur le domaine Windows).



INSTALLATION DE LANDPARK HELPDESK SOUS WINDOWS 2008 SERVER ET IIS 7/7.5



Le principe est le même que celui décrit dans les paragraphes précédents, cependant la répartition des paramètres est présentée différemment dans IIS à partir de la version 7.0. Vous y retrouverez notamment les 'Paramètres de base' ainsi que les 'Paramètres avancés'.

A noter que vous devez 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.

- Télécharger Helpdesk-3.9.2.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-3.9\`
- Exécutez `register.bat` 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-3.9.2\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:\inetpub\wwwroot\Helpdesk-3.9.2\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-3.9.2 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.

LA SOCIÉTÉ

Fondée en 1992, notre société a su acquérir un savoir-faire reconnu.

La société a consolidé depuis son savoir-faire technologique par une approche pragmatique et une analyse constante du besoin réel de ses clients.

Depuis 1998, l'entreprise - fortement présente dans le monde des logiciels de gestion d'actifs informatiques - a été impliquée dans des projets de taille internationale et exposée à de nombreux projets et mises en œuvre de ses logiciels dans des sociétés industrielles ou de services, grands comptes et administrations.

La société possède un véritable savoir-faire technique en matière de nouveaux logiciels et a toujours su faire des choix opportuns sur ses stratégies de développements.

Plusieurs milliers de clients ont déjà installé un de nos logiciels.

LA TECHNOLOGIE

Notre gamme Landpark permet un accroissement d'activité important et une meilleure mise en œuvre de notre savoir-faire technologique sur lequel la société capitalise grâce à la qualité de ses ingénieurs.

En apportant aujourd'hui l'ensemble de nos compétences - expertise et développements - notre société est devenu aujourd'hui un éditeur majeur avec un nombre important de solutions.

Notre société consacre une part conséquente de son chiffre d'affaire global annuel en R&D.

Capitalisant sur l'expérience de ses clients, nos développeurs sont en permanence à la pointe des nouvelles technologies.

Nous contacter

N'hésitez pas à nous appeler pour obtenir des informations supplémentaires sur nos services et produits

Landpark

41 rue de La Milletière
Bat Farman « F »
1er Etage
37100 TOURS
Tel: 02 47 85 86 30
Fax: 02 47 51 48 77

Visitez notre site web :
<http://www.landparksoftware.com>



Contrôler, gérer et valoriser vos actifs informatiques

Nos solutions Landpark s'adaptent aux besoins des entreprises quelque que soit leur taille et leur structure pour assurer aux Directeurs des Systèmes d'Information la maîtrise complète de leurs services et les assister au mieux chaque jour dans leurs décisions.