

Années : 2012-2014

# BTS SIO

Situation professionnelle numéro 6

## SpiceWork IT Desktop Inventaire Réseau et HelpDesk

Description :

Spiceworks Desktop est un logiciel qui regroupe l'inventaire réseau, le Help Desk, le reporting, la surveillance dans une interface web.

Mots-clés :

Inventaire HelpDesk  
SpiceWork réseau  
Windows2008R2

Validation de la situation professionnelle

Nom	Date	Tampon
	26/05/2014	

# Plan de la situation

Le cahier des charges .....	3
L'expression des besoins .....	3
La description de l'existant.....	3
L'analyse des choix.....	3
Les offres du marché :.....	3
Mise en œuvre .....	4
Installation de SpiceWork .....	4
Configuration de l'inventaire réseau.....	5
Conclusion.....	8

# Le cahier des charges

## L'expression des besoins

La société es2com recherche pour un de ses clients un outil de monitoring simple sous windows. Elle souhaite pouvoir remonter les données machines du réseau et assurer un support de tickets.

## La description de l'existant

Actuellement, nous ne disposons d'aucun élément de monitoring ni de support pour un client. Nos différents utilisateurs nous informent de problèmes par email ou par téléphone.

## L'analyse des choix

Nous avons rapidement porté nos choix sur SpiceWork qui est une solution destinée à simplifier le travail des administrateurs. L'application combine : inventaire réseau, help desk, cartographie et surveillance. Il peut également nous mettre en relation avec d'autres professionnels de l'informatique pour échanger des idées, résoudre des problèmes. Le logiciel a une interface utilisateur d'une ergonomie agréable et simple.

## Les offres du marché :

Actuellement, énormément d'outil de monitoring sont disponibles pour répondre à de nombreux problèmes : l'indisponibilité d'un serveur ou une défaillance physique du réseau. Les risques sont multiples, et les conséquences en général très importantes. Ces pannes peuvent ainsi bloquer un réseau complet, paralysant les outils de travail d'une entreprise, ou encore empêcher les clients d'accéder au site web d'une société. En plus du manque à gagner que peuvent engendrer ces pannes, elles mettent aussi en doute le sérieux de l'entreprise. Il faut donc tout faire afin d'améliorer la fiabilité de son système informatique.

L'approche de Spiceworks IT desktop nous a séduit pour plusieurs raisons :

- Visualisation de l'inventaire qui est dynamique et via navigateur web.
- Une gestion des tickets d'interventions.
- Remonter les informations hardwares et softwares des machines du réseau.

# Mise en œuvre

## Installation de SpiceWork

L'installation de spicework IT desktop est très simple, nous allons l'installer sous Windows Serveur 2008R2. Suivons ensemble les étapes nécessaires à l'installation de cette solution « tout-en-un » de monitoring/help desk :

Rendons nous sur le site officiel : <http://www.spiceworks.com/downloads/>



### On your Windows computer.

Install Spiceworks on any Windows server or workstation in your network to start managing everything IT - for free! Inventory your network, run a help desk, and create a knowledge base, all with the power of 5 million IT pros behind you.

Download this to use the apps below!

Nous téléchargeons le programme pour Windows, et nous l'exécutons sur notre serveur.

Les étapes de l'installation sont relativement simples :

1. La sélection du port d'écoute de notre serveur « web » en local : 8080.
2. Affichage de la licence d'utilisation : nous l'acceptons.
3. Installation du programme à la source suivante : C:\Program Files (x86)\Spiceworks
4. Choix d'ajout de l'analyseur de port : Nmap et de l'outil Winpcap
5. L'installation est en cours :

**SPICEWORKS™**  
IT'S EVERYTHING IT

### Your installation is underway.

Spiceworks bundles network inventory, monitoring, a help desk, an online community and more in a single app.

The bonus? Our support is absolutely free too! Just email [support@spiceworks.com](mailto:support@spiceworks.com).



Installing Core Files...



Une fois l'installation terminée, spicework lance notre navigateur web par défaut.

Il lance son initialisation et quelques secondes après, il nous demande de nous inscrire sur le site officiel :

# Create a Spiceworks account.

These credentials will serve as both your app and Spiceworks Community login.

Après avoir ajouté nos différentes informations pour notre accès a spicework, nous sommes loggués.  
La première fois que le contact s'établie, nous avons plusieurs choix :

**Welcome to Spiceworks!** What would you like to do first?

### Manage Mobile Devices



Enroll your mobile devices so you can:

- View details such as device type, OS, carrier and more
- Track what mobile apps are installed
- Configure alerts for jailbroken devices, disabled passcodes, weak encryption and more
- Locate, remotely wipe and manage policies with premium features from MaaS360

[Set Up MDM](#)

### Discover & Monitor My Devices



By scanning the devices on your network, you can:

- View all the devices in your inventory
- Dig into device details like RAM, OS, installed software and more
- Troubleshoot problem devices
- Monitor your devices, run reports and setup alerts

[Discover My Devices](#)

### Get My Help Desk Running



By setting up a help desk, you can:

- Have users submit tickets through email or a custom portal
- Assign and track tickets across your team
- Run reports and configure alerts for tickets
- Import tickets from your existing help desk

[Configure Help Desk](#)

## Configuration de l'inventaire réseau

Différents choix s'offrent à nous, comme nous sommes dans une solution « tout-en-un » mais pour commencer ,nous choisissons de faire l'inventaire du parc informatique : "Discover & Monitor My Devices »

On remarque une time line des différentes informations (assez pratique) :

Nous spécifions notre plage d'adresse IP, dans notre cas nous choisissons : 172.31.108.0/24.  
SpiceWork nous demande pour remonter des informations de nos machines l'accès :

### Windows (2) WMI Credentials

Using a domain admin account will give you the best results.

Username:

Password:

### Unix and Mac (2) SSH Credentials

I Don't Have Any  
 Specify Credentials

Username:

Password:

Enfin, il va pouvoir faire l'inventaire et nous faire un état du matériel et des logiciels sur chaque machine.

Nous avons un compte rendu de notre scan après l'avoir effectué, le voici (devices et software remontés) :

Nous allons maintenant régler les soucis de « login Errors ». Cliquons sur l'hôte 172.31.108.9. La fenêtre suivante nous informe qu'il faut fixer les 6 appareils qu'il n'arrive pas à « remonter » :

Type Of Error

Degree Of Difficulty

1) SSH login failures (6 Devices)

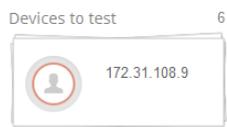
We couldn't log into these devices with the SSH credentials we have



Nous suivons la procédure et cliquons sur « Fix Issues » puis nous entrons nos identifiants SSH:

SSH login failures (6 Devices)

1. Select device(s) with common login credentials below.



2. Enter new credentials.

SSH  
Unix and Mac

Username:  
vyos

Password:  
..... Show

Try Credentials

Login was successful

To Be Inventoried 0

These devices are ready to be re-scanned

Devices with Login Errors

Select All



Une fois le bouton « try credentials » activé, voici le résultat :

Login worked for 6 devices. Nice!

Devices to test 0



SSH  
Unix and Mac

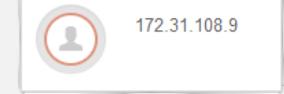
Username:  
vyos

Password:  
..... Show

Try Credentials

Login was successful

To Be Inventoried 6



These devices are ready to be re-scanned

Re-Scan These

Une fois validé, il suffit que SpiceWork re scan les hôtes et nous donne l'inventaire de la machine :

Discovery

Needs Credentials

Inventoried

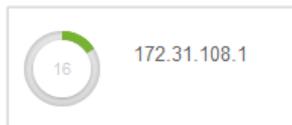
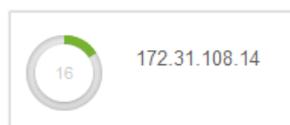
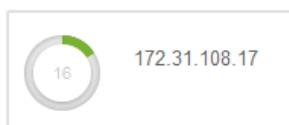
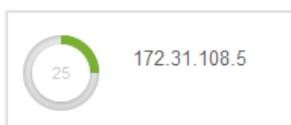
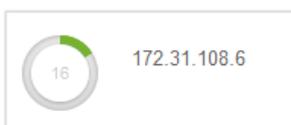
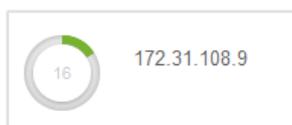
Profit



Scanning Progress



Stop Scan



L'état de notre parc informatique semble remonter à 100% : (13 appareils et 379 software)

Inventory

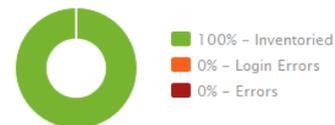
Inventoried 13



**vyos**  
VMware Computer  
256MB  
Intel Xeon E5608 ...

## Scan Overview

100% of your network was successfully scanned.



13 Devices	0 People	379 Software
---------------	-------------	-----------------

[Scan](#)

Added more devices or people?  
Re-scan to inventory them.

[Add New IP Range](#)

Do you have more devices on your  
network? Add a new range to find them.

[Fix Errors](#)

Need to fix those errored devices? Click  
the errors tab to troubleshoot.

### Scan Range Breakdown

■ Successful
 ■ Error
 ■ Open IP Address

Got more to scan? [Add a new range](#)



Nous avons terminé le monitoring réseau avec Spice Work !

# Conclusion

Nous avons découvert une solution de monitoring accessible, avec une surveillance des hôtes et du réseau suffisante pour beaucoup de réseaux informatiques.

On a apprécié la prise en main extrêmement simple, le design de l'interface web et les possibilités étendues que nous pouvons encore découvrir au fur et à mesure de l'utilisation de cette solution.