

Thomas

SRENG

Installation et configuration d'un outil d'inventaire et ticketing NINJA

Définition : Le service de ticketing, également connu sous le nom de système de gestion des tickets ou système de suivi des incidents, est une solution logicielle utilisée par les organisations pour gérer et suivre les demandes, les problèmes, les incidents ou les requêtes soumis par les utilisateurs, les clients ou les employés.

Voici quelques points clés sur le service de ticketing :

1. Gestion des demandes : Le service de ticketing permet aux utilisateurs de soumettre leurs demandes, leurs problèmes ou leurs requêtes via un portail en ligne, un courrier électronique ou une autre méthode de communication. Chaque demande est enregistrée sous la forme d'un ticket distinct.
2. Suivi des tickets : Chaque ticket généré est attribué à une équipe ou à un responsable chargé de le traiter. Le système de ticketing permet de suivre l'état et l'avancement de chaque ticket, de sa création à sa résolution. Les utilisateurs peuvent également suivre l'état de leurs propres tickets.
3. Priorisation et assignation : Les tickets peuvent être classés par ordre de priorité en fonction de leur impact et de leur urgence. Ils peuvent ensuite être assignés aux membres appropriés de l'équipe ou du département concerné pour un traitement efficace.
4. Communication et collaboration : Le système de ticketing facilite la communication entre les utilisateurs et les équipes de support. Des commentaires, des mises à jour et des échanges peuvent être ajoutés à chaque ticket pour partager des informations pertinentes et maintenir une communication transparente.
5. Gestion des SLA : Le service de ticketing peut être utilisé pour suivre et respecter les accords de niveau de service (SLA) établis avec les clients ou les utilisateurs. Il permet de mesurer les délais de résolution, de surveiller les performances et d'envoyer des rappels en cas de dépassement des délais.
6. Base de connaissances : Certains systèmes de ticketing incluent une base de connaissances intégrée où les solutions et les réponses aux problèmes courants sont enregistrées. Cela permet aux utilisateurs de rechercher des informations et de résoudre eux-mêmes certains problèmes avant de soumettre un ticket.
7. Rapports et analyse : Les données collectées par le service de ticketing peuvent être utilisées pour générer des rapports et des analyses sur les tendances, les performances, la satisfaction des utilisateurs, etc. Cela aide les organisations à prendre des décisions éclairées et à améliorer leur support et leurs processus.

En résumé, le service de ticketing est un système de gestion des tickets qui permet aux organisations de recevoir, suivre et résoudre les demandes, les problèmes ou les incidents soumis par les utilisateurs. Il facilite la gestion efficace des tickets, la communication entre les parties prenantes et l'amélioration continue du support et des processus.

Durant mon alternance, nous utilisons l'utilitaire NINJA RMM pour gérer les parcs de nos clients.

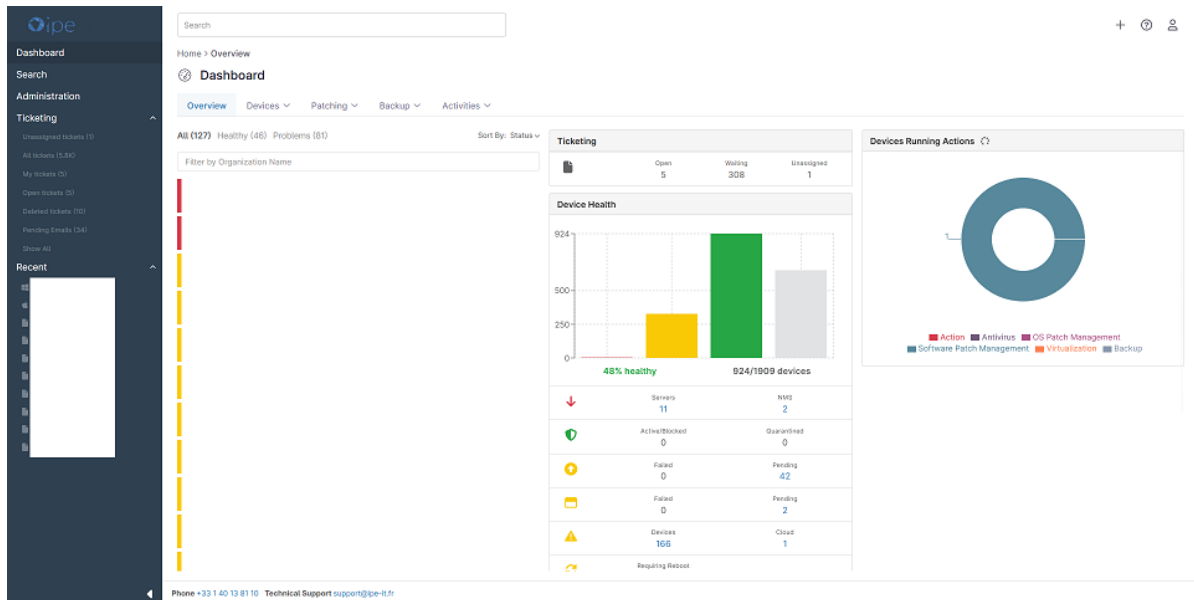
Le RMM propose un ensemble de solutions fournies clé en main :

- Inventaire des actifs et des logiciels installés
- Alertes en temps réel et actions à distance
- Stratégies de surveillance prédéfinies et personnalisables
- Prise en main à distance et tâches planifiées
- Gestion des antivirus et de la sauvegarde
- Gestion des mises à jour de Windows et des logiciels tiers
- Gestion des SLA et auto-résolution

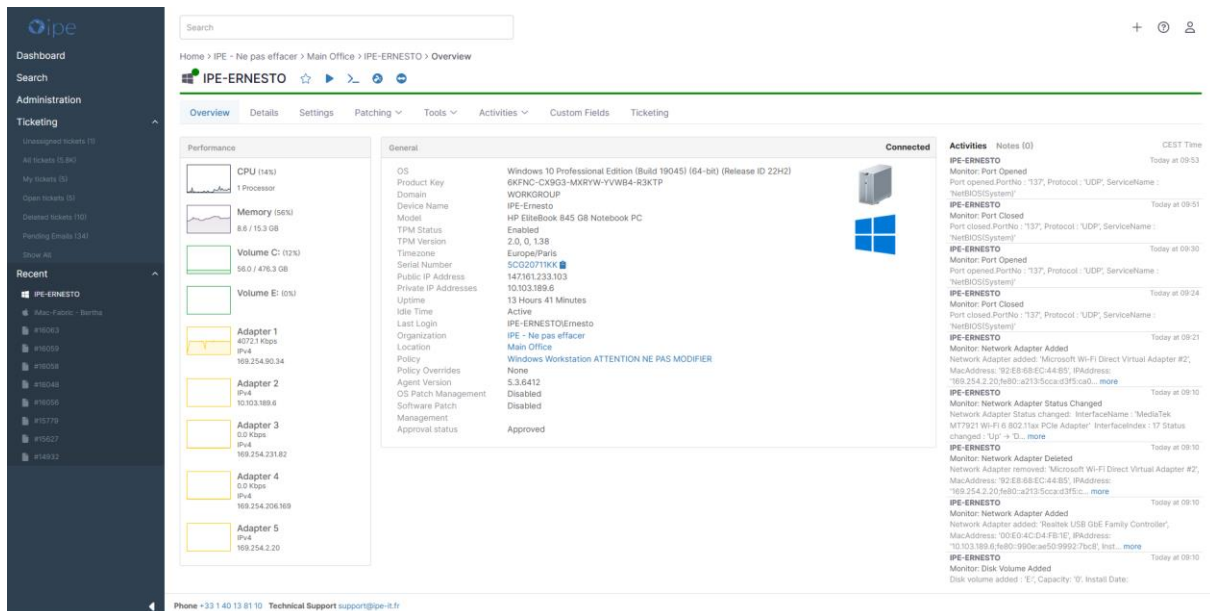
- Audit des actifs réseaux
- Plateforme multi-clients, multi-devices, sécurisée
- Compatibilité avec les éditeurs tiers via les API

Le Rmm ninja est une application SaaS native. Le seul prérequis est l'accès au port 80 pour dialoguer avec l'agent.

L'interface est compatible avec tous les navigateurs du marché.



Menu dashboard : cette barre de recherche donne accès à tous les éléments : pc, serveur, utilisateur.

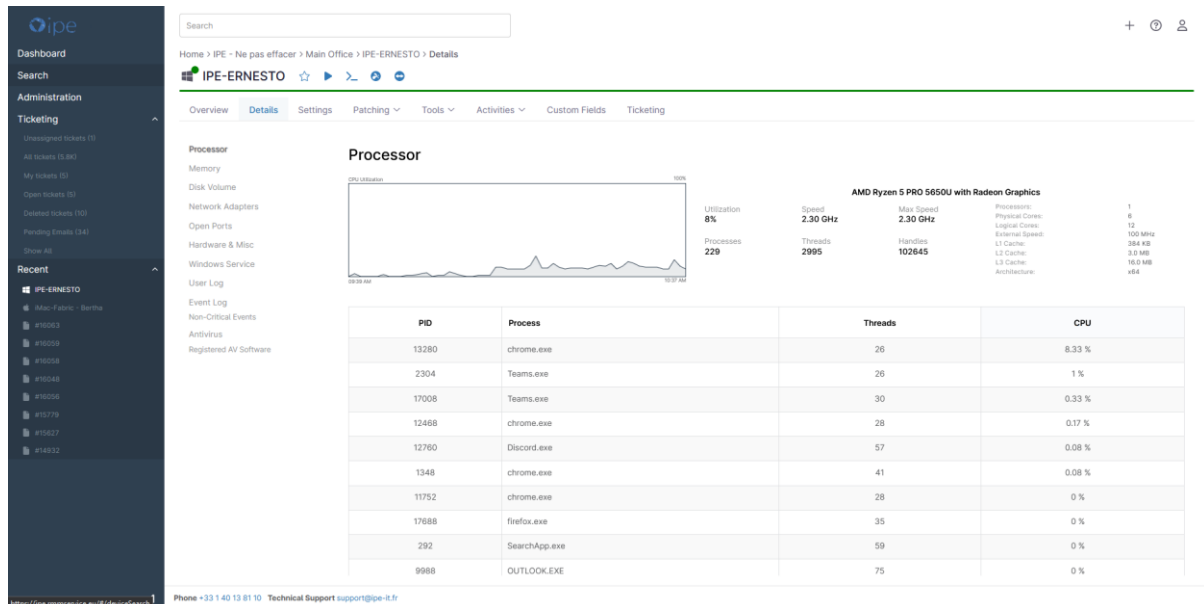


L'aperçu (Overview) donne accès à :

- Barre d'outils d'Actions et Accès distant
- Graphiques fonctionnement (sur la dernière heure écoulée)
- Fiche technique de la machine (OS, licence, IP, SN, etc....)

- Historique des évènements pour cette machine
- Onglet Settings pour la configuration (changement de nom)
- Onglet Software : inventaire logiciel (installation/désinstallation des msi)
- Tools : Gestionnaire de tâches, Base des Registre, Services, Fichiers
- Activistes : Historique des actions

Si on souhaite approfondir l'état de fonctionnement, on clique Details



Infos détaillées sur le processeur, la mémoire, les Disques et toutes les interfaces réseaux.


Ex : débit I/O disque et Bande passante réseau

Actions sur les Ports ouverts, les services et les Evènements Windows

On peut chercher un Service et l'arrêter/ le démarrer et changer son mode de démarrage.

Inventaire logiciel :

Le menu Software présente une première option Inventory :



Dashboard

Search

Administration

Ticketing

Unassigned Tickets (0)

All Tickets (236)

My Tickets (0)

Open Tickets (0)

Deleted Tickets (0)

Pending Emails (34)

Show All

Recent

PIPE ERNESTO

Mac - Felipe - Barrios

#190513

#190559

#190558

#190544

#190556

#190579

#190527

#143332

Home > Software Patches (Inventory)

Dashboard

Overview

Devices

Patching

Backup

Activities

Search

Software

OS

Inventory

Pending

Approved

Installed

Failed

All Operating Systems

Publisher/Name	Platform	Recent	First	Devices
<input type="checkbox"/> <div>AdvancedMicroDevicesInc-2.59462344778C5</div> <div>0A8B0503-04C2-4C0F-98C2-4F164DC3F8EE</div>	Windows	16/12/2020	16/12/2020	1
<input type="checkbox"/> <div>AdvancedMicroDevicesInc-2.AMDRadeonSoft</div> <div>0A8B0503-04C2-4C0F-98C2-4F164DC3F8EE</div>	Windows	21/06/2022	21/06/2022	1
<input type="checkbox"/> <div>AdvancedMicroDevicesInc-2.AMDRadeonSoftware (10.21.40031.0)</div> <div>0A8B0503-04C2-4C0F-98C2-4F164DC3F8EE</div>	Windows	11/09/2022	25/02/2022	3
<input type="checkbox"/> <div>AdvancedMicroDevicesInc-2.AMDRadeonSoftware (10.21.40031.0)</div> <div>0A8B0503-04C2-4C0F-98C2-4F164DC3F8EE</div>	Windows	23/11/2022	22/11/2022	2
<input type="checkbox"/> <div>First Draft Tagger 2 (2.0.8)</div> <div>0' encoding="utf-8"> <script> alert (document.location.protocol);</div>	Mac	08/09/2014	08/09/2014	1
<input type="checkbox"/> <div>First Draft Tagger 2 (2.0.10)</div> <div>0' encoding="utf-8"> <script> alert (document.location.protocol);</div>	Mac	08/09/2014	08/09/2014	2
<input type="checkbox"/> <div>Serial Reader (2.0.7)</div> <div>0' encoding="utf-8"> <script> alert (document.location.protocol);</div>	Mac	20/09/2009	20/09/2009	1
<input type="checkbox"/> <div>Lingua (Lingua 1.1)</div> <div>0' encoding="utf-8"> <script> alert (document.location.protocol);</div>	Mac	25/08/2008	25/08/2008	1
<input type="checkbox"/> <div>Po1adroid 0 (0-2008-09, FUSINA Dominik)</div> <div>0' encoding="utf-8"> <script> alert (document.location.protocol);</div>	Mac	01/06/2009	01/06/2009	1
<input type="checkbox"/> <div>1.0 (1.0.0)</div> <div>1.0</div>	Windows	14/03/2023	14/03/2023	1
<input type="checkbox"/> <div>SimController (1.0.1)</div> <div>1.0.1</div>	Mac	10/04/2014	10/04/2014	2
<input type="checkbox"/> <div>109.190.115.130-8521A4FB (1.0.0.1)</div> <div>109.190.115.130</div>	Windows	04/12/2022	03/09/2022	3

Principales fonctionnalités :

La configuration d'un Client commence dans le RMM par la fiche client. On y attribue les fonctions principales qui vont organiser la surveillance et on active les produits partenaires :

IPE - Ne pas effacer

General

Devices

Virtualization

Locations

Credentials

Network Storage

Policies

Teamviewer

Splashtop

Backups

Webroot

End Users

Patching

Documentation

Contacts

Name

IPE - Ne pas effacer

Description

(optional)

Alerting ⓘ

☒ 24 hours, 7 days a week

☐ Weekdays, between 9am - 5pm

☐ Custom

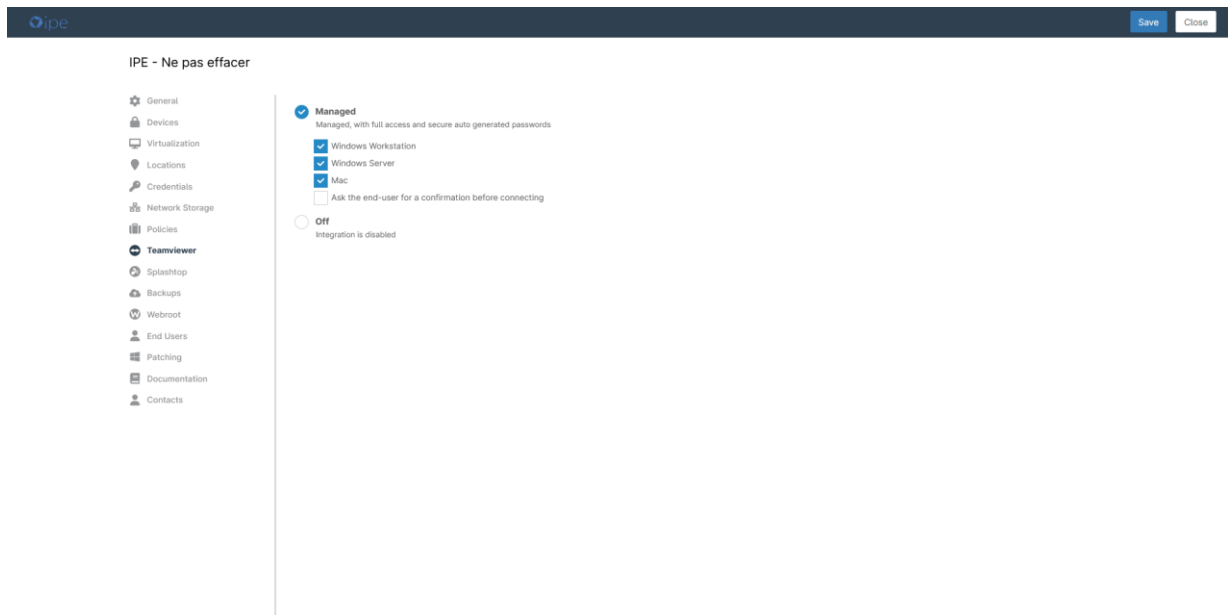
☐ None

Toutes les actions programmées dans la Stratégie sont exécutées à l'installation de l'agent Ninja.

Gestion des produits partenaires d'accès à distants :

Le premier partenaire du RMM Ninja est TeamViewer pour l'accès à distant.

La gestion de TeamViewer se fait dans l'organisation :



Vous disposez par ailleurs d'un accès Splashtop sous licence, inclus dans le RMM Ninja. Utile si TeamViewer n'est pas disponible.

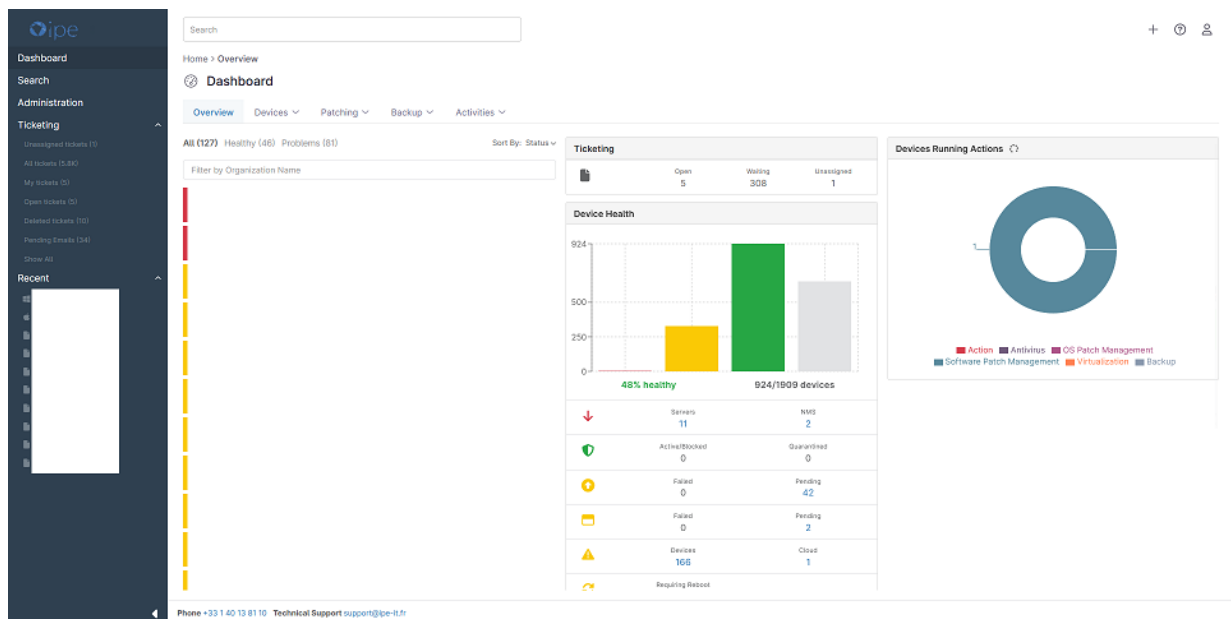
L'icône d'accès est accessible :

Gestion des Alertes et des Notifications :

Le RMM remonte en tête de liste les équipements ou services qui présentent une alerte, selon 3 statuts :

- Déconnecté (ou éteint) Alerte
- Connecté avec Notification Notification
- Connecté

Dashboard :



Sur cette vue, on constate qu'il y a 2 alertes. Soit une maintenance est en cours, soit le serveur est arrêté et nous devons intervenir :

- Consultation de l'historique
- Accès iDrac pour Dell / ILO pour HP, Appel client
- Visite sur site

Ticketing :

Le ticketing doit être exploité pour chaque Demande exprimée par un client. Un ticket conserve l'historique de tous les commentaires ajoutés.

Deux sources de création d'un Ticket :

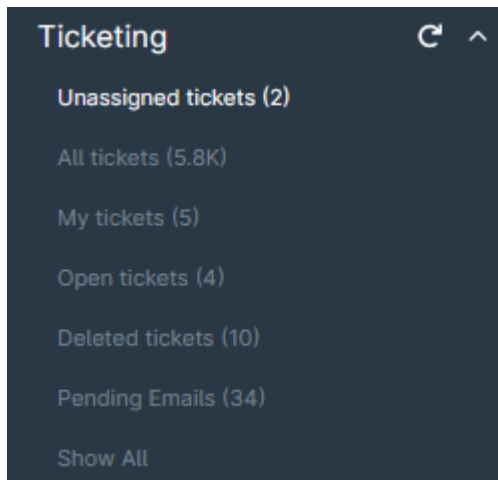
- Le client nous contacte et nous créons manuellement le Ticket
- Le client saisit sa demande depuis l'icône IPE Ninja et génère le Ticket :

Tous les champs sur la plateforme sont obligatoires, sauf le Téléphone.

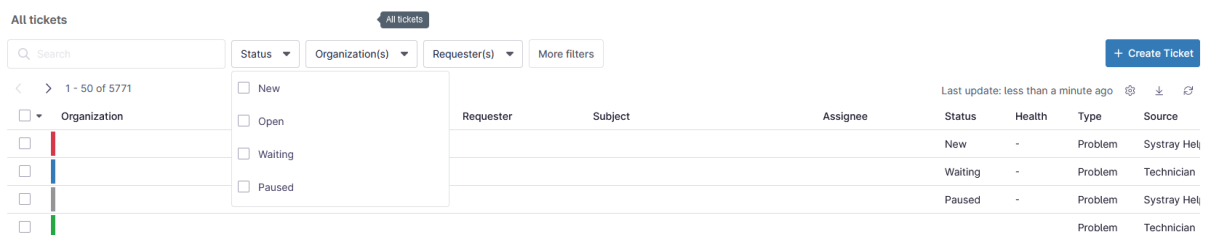
Le client est ajouté à la liste des contacts dans Ninja.

Le ticket est automatiquement ajouté dans Ninja avec le statut Open.

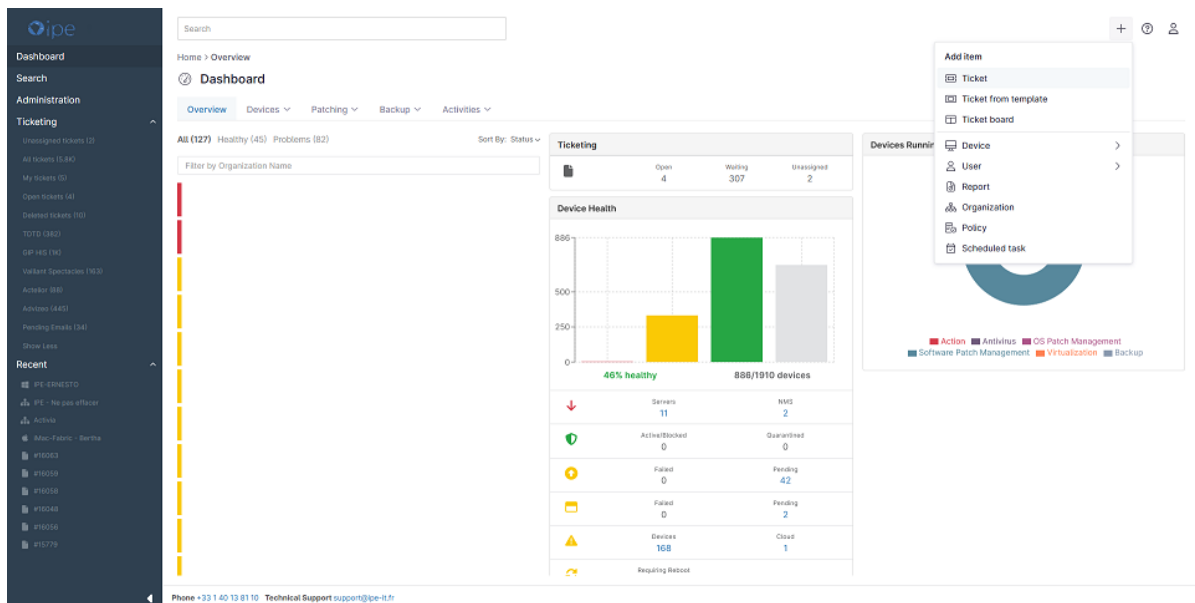
À tout moment, le Dashboard présente l'état du Ticketing :



Vous pouvez filtrer et rechercher parmi les Tickets :



Création manuelle d'un Ticket : Bouton + : New Ticket



Search

Create a ticket

Save

●

Status: New

Type: None

Form: Default

Organization *

Search

Location

None

Requester *

Thomas SRENG

Create Contact

Device

Search

Details

Assignee

Search

Assign to me

Priority

None

Severity

None

Tags

Search

CC

Subject *

Subject

🕒 00:00:02 ⏸️ ✎️ 🔄

Description *

B

I

U

↶

</>

📄

H1

H2

”

☰

☷

☰

☰

☰

☰

📎

📎

Add description...

Phone +33 1 40 13 81 10 Technical Support support@ipe-it.fr