

CATÉGORIE GLPI · JP CONSULTING

Playbook Impression

Les runbooks de la catégorie GLPI Impression

Jean-Philippe Rebischung

Sommaire

Ce playbook regroupe les runbooks de la catégorie GLPI **Impression**. Un runbook par sous-catégorie ; chaque runbook décrit, cas par cas, la conduite à tenir pour un incident ou une demande.

Impression **3**

Incident · L'imprimante n'apparaît plus sur le poste 4

Index par symptôme

Ce que je reçois	Runbook	Page
Un utilisateur : « je n'ai plus d'imprimante sur mon ordinateur »	Impression	4

> **Les champs à remplacer**
>
> Dans les commandes et les messages, un texte entre chevrons, comme **`<N°_TICKET>`** ou **`<NOM_DU_DOSSIER>`**, est **à remplacer par la valeur de ton cas, chevrons compris**. Exemple : **`E:\Restauration-<N°_TICKET>`** devient **`E:\Restauration-21`**.
>
> Avant de valider une commande, relis-la : s'il reste un chevron, elle n'est pas prête.

RUNBOOK · PLAYBOOK IMPRESSION

Impression

Les imprimantes distribuées par GPO depuis le serveur d'impression SRV-WSUS01.

Cas traités dans ce runbook

INCIDENT L'imprimante n'apparaît plus sur le poste.....4

Statut : non validé

INCIDENT · IMPRESSION

L'imprimante n'apparaît plus sur le poste

Niveau	N1. File du serveur absente ou GPO à corriger : N2.
Où	le poste de l'utilisateur (session de l'utilisateur) et **`SRV-WSUS01`** (serveur d'impression), compte **`JPCONSULTING\admin.domaine`**.
GLPI	type Incident · catégorie : Impression.
	Statut : non validé

> **Ce que tu reçois et ce qu'on attend de toi**
>
> Sur ce lab, l'imprimante n'est pas installée à la main sur chaque poste : la GPO *Utilisateurs - Imprimantes* la **connecte** à l'ouverture de session, depuis le **serveur d'impression** **`SRV-WSUS01`** (file **`IMP-Commun`**).
>
> Ton travail : trouver où la chaîne casse (serveur éteint, file absente, GPO non appliquée, service d'impression du poste), rétablir, prouver.

Ce que tu reçois, par exemple : « Je n'ai plus d'imprimante sur mon ordinateur, je ne peux rien imprimer. »

> **Attention**
>
> **Dans le lab :** l'imprimante est **fictive** (**`192.168.20.50`**, rien n'y répond). Un document envoyé reste donc dans la file d'attente : c'est normal ici, et ce n'est pas la panne à chercher. La preuve d'une réparation est que l'imprimante **apparaît** et accepte le travail dans sa file.



Les étapes de ce cas.

1 Écouter et ouvrir le ticket

- Quel poste, quelle session ? L'imprimante a-t-elle déjà fonctionné sur ce poste ?
- Les collègues l'ont-ils ? Un seul utilisateur touché = son poste ou sa session ; tous = le serveur ou la GPO.
- Un message précis à l'impression ?

Ticket : **Incident**, catégorie **Impression**.

2 Le serveur d'impression

Le serveur d'impression est **`SRV-WSUS01`** (**`192.168.20.2`**). Il **ne fait pas partie du socle toujours allumé** : vérifie d'abord qu'il tourne.

Machine : Le poste de l'utilisateur | **Compte :** l'utilisateur | **Outil :** PowerShell (sans élévation)

```
Test-NetConnection SRV-WSUS01 -Port 445
```

Je dois voir

`TcpTestSucceeded : True` : le serveur répond. **`False`** : serveur éteint ou injoignable ; démarre la VM depuis le PC hôte avant d'aller plus loin.

Machine : SRV-WSUS01 | **Compte :** JPCONSULTING\admin.domaine | **Outil :** PowerShell (administrateur)

```
Get-Printer | Select-Object Name, ShareName, Shared, PortName, PrinterStatus
```

Je dois voir

Une ligne **`IMP-Commun`**, **`Shared : True`**, port vers **`192.168.20.50`**. Absente ou non partagée : la file du serveur est en cause (escalade N2).

Service d'impression du serveur : **`Get-Service Spooler`** doit être **`Running`**.

3 La GPO arrive-t-elle ?

Machine : Le poste de l'utilisateur | **Compte :** l'utilisateur | **Outil :** Invite de commandes (sans élévation)

```
gpresult /r /scope user
```

Je dois voir

La GPO **Utilisateurs - Imprimantes** est dans la liste des GPO **appliquées** : la consigne arrive bien.

Elle est **refusée** ou absente : le compte n'est peut-être pas dans **`JP Consulting`** (UO de son service), ou la GPO ne lui parvient pas : voir le playbook Serveurs et services, runbook Annuaire et GPO.

Relance l'application des GPO, puis fais **fermer et rouvrir la session** (la connexion d'imprimante se fait à l'ouverture) :

Machine : Le poste de l'utilisateur | **Compte :** l'utilisateur | **Outil :** Invite de commandes

```
gpupdate /force
```

4 L'imprimante sur le poste

Machine : Le poste de l'utilisateur | **Compte :** l'utilisateur | **Outil :** PowerShell (sans élévation)

```
Get-Printer | Select-Object Name, Type, ComputerName
```

Je dois voir

Une ligne **`\\SRV-WSUS01\IMP-Commun`**, type **`Connection`** : l'imprimante est connectée.

Toujours absente alors que la GPO est appliquée : service d'impression du poste. **`Get-Service Spooler`** sur le poste (en administrateur) doit être **`Running`**.

Preuve : l'utilisateur imprime une page de test ; le travail apparaît dans la file **`IMP-Commun`** (il y restera, l'imprimante étant fictive).

5 Clôturer

Texte de la tâche (GLPI)

Poste <NOM_DU_POSTE>, session <PRÉNOM>. Serveur **`SRV-WSUS01`** : <ALLUMÉ / ÉTEINT, DÉMARRÉ À HEURE>. File **`IMP-Commun`** partagée : <OUI/NON>. **`gpresult`** : GPO *Utilisateurs - Imprimantes* <APPLIQUÉE/REFUSÉE>. Action : <ACTION>. Preuve : **`Get-Printer`** sur le poste montre **`\\SRV-WSUS01\IMP-Commun`**, page de test dans la file.

Texte de la solution (GLPI), lisible par l'utilisateur

Bonjour <PRÉNOM>,

L'imprimante n'était plus disponible sur votre poste : <CAUSE_EN_MOTS_SIMPLES>. Elle est de nouveau installée ; votre page de test est bien arrivée dans la file d'impression.

Cordialement,

Lexique

Les mots marqués d'un astérisque (*) dans ce runbook.

Serveur d'impression

Serveur qui partage les imprimantes : les postes s'y connectent au lieu d'installer chacun leur pilote. Ici **`SRV-WSUS01`**, file **`IMP-Commun`**.

Spouleur (Spooler)

Service Windows qui gère les impressions ; arrêté, plus aucune imprimante ne fonctionne sur la machine.

gpresult

Commande qui affiche les GPO réellement reçues par le poste et l'utilisateur : appliquées, refusées ou absentes.

Notes