

CATÉGORIE GLPI · JP CONSULTING

Playbook
Poste de travail

Les runbooks de la catégorie GLPI Poste de travail

Jean-Philippe Rebischung

Sommaire

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

Logiciel **3**

Demande · Installer un logiciel sur le poste d'un utilisateur 4

Nouveau poste **7**

Demande · Préparer un poste neuf et le joindre au domaine 8

Panne ou lenteur **13**

Incident · « la relation d'approbation a échoué » à l'ouverture de session 14

Index par symptôme

Ce que je reçois	Runbook	Page
Un utilisateur : « pouvez-vous m'installer tel logiciel ? »	Logiciel	4
Un responsable : « il faut préparer un poste pour un nouvel arrivant »	Nouveau poste	8
Un utilisateur : « la relation d'approbation entre cette station de travail et le domaine a échoué »	Panne ou lenteur	14

> **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 POSTE DE TRAVAIL

Logiciel

L'installation et le fonctionnement des logiciels sur les postes des utilisateurs.

Cas traités dans ce runbook

DEMANDE Installer un logiciel sur le poste d'un utilisateur.....4

Statut : non validé

DEMANDE · LOGICIEL

Installer un logiciel sur le poste d'un utilisateur

Niveau	N1 (avec un compte autorisé). Logiciel payant ou sensible : validation du responsable.
Où	le poste de l'utilisateur, compte d'administration autorisé (sur ce lab : `JPCONSULTING\admin.domaine`).
GLPI	type Demande · catégorie : Poste de travail › Logiciel.
	Statut : non validé

> **Ce que tu reçois et ce qu'on attend de toi**
>
> Un utilisateur demande un logiciel. Il n'est pas administrateur de son poste : il ne peut pas l'installer seul, et c'est voulu.
>
> Ton travail : faire valider le besoin, prendre le logiciel à une **source sûre**, l'installer avec un compte autorisé, prouver qu'il fonctionne, et tracer la version installée.

Ce que tu reçois, par exemple : « Pouvez-vous m'installer 7-Zip ? On m'envoie des fichiers compressés que je n'arrive pas à ouvrir. »

> **Regle d'or**
>
> Un logiciel s'installe sur **besoin validé** et depuis la **source officielle** de l'éditeur, jamais depuis un lien reçu par courriel ou un site de téléchargement tiers.



Les étapes de ce cas.

1 Écouter et ouvrir le ticket

- Quel logiciel, pour quel usage ? Un outil déjà en place ne suffit-il pas ?
- Sur quel poste ? Pour cette personne seulement, ou pour le service ?
- Est-ce urgent (travail bloqué) ?

Ticket : type **Demande**, catégorie **Poste de travail › Logiciel**. Si le logiciel est payant ou touche des données sensibles, **demande une validation** au responsable du service avant d'installer.

2 Vérifier licence et source

- Licence : gratuite pour un usage en entreprise ? (7-Zip : oui, licence libre).
- Source : le site officiel de l'éditeur ; note l'adresse et la version téléchargée.
- Compatibilité : Windows 11, 64 bits.

3 Installer

Attention

Dans le lab : la GPO *Ordinateurs - Admin postes* (qui rend `adm-sarah.fraichit` et `adm-ray.boot` administrateurs locaux) ne couvre que le poste des techniciens. Sur les postes des salariés, l'installation demande le compte d'administration `JPCONSULTING\admin.domaine`. En entreprise, on utiliserait un compte d'administration des postes, ou le mot de passe LAPS* du poste.

Sur le poste, lance l'installateur ; à la demande d'élévation, saisis le compte autorisé. Laisse les options par défaut, sauf indication de l'éditeur.

4 Vérifier

Machine : Le poste de l'utilisateur | **Compte :** JPCONSULTING\admin.domaine | **Outil :** PowerShell (administrateur)

```
Get-ItemProperty HKLM:\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\* | Where-Object DisplayName -like '*<NOM_DU_LOGICIEL>*' | Select-Object DisplayName, DisplayVersion, Publisher
```

Lire la commande

Lit la liste des programmes installés (celle de **Paramètres → Applications → Applications installées**) et ne garde que celui qui porte ce nom.

`DisplayVersion` : la version installée, à reporter dans le ticket.

Je dois voir

Une ligne avec le nom, la version et l'éditeur. Puis la vraie preuve : **l'utilisateur ouvre** le fichier qui posait problème.

5 Clôturer

Texte de la tâche (GLPI)

Demande de <PRÉNOM> le <DATE> : <LOGICIEL> pour <USAGE>. Validation : <RESPONSABLE / NON REQUISE (LOGICIEL LIBRE)>. Source : <ADRESSE_OFFICIELLE>, version <VERSION>. Installé sur <NOM_DU_POSTE> avec <COMPTE>. Contrôle : présent dans les applications installées, fichier ouvert par l'utilisateur.

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

Bonjour <PRÉNOM>,

<LOGICIEL> est installé sur votre poste et vous avez pu ouvrir votre fichier. Pour un autre logiciel, il suffit d'ouvrir une nouvelle demande.

Cordialement,

Lexique

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

Élévation (UAC)
: Demande d'un compte administrateur avant une action qui modifie le système, comme une installation.

LAPS
: Outil Windows qui donne à chaque poste un mot de passe d'administrateur local différent, changé régulièrement et rangé dans l'annuaire.

RUNBOOK · PLAYBOOK POSTE DE TRAVAIL

Nouveau poste

La préparation d'un poste et sa jonction au domaine.

Cas traités dans ce runbook

DEMANDE Préparer un poste neuf et le joindre au domaine.....8

Statut : non validé

DEMANDE · NOUVEAU POSTE

Préparer un poste neuf et le joindre au domaine

Niveau	N2.
Où	le nouveau poste (compte local, puis compte du domaine) et **`SRV-DC01`** (vérifications), compte **`JPCONSULTING\admin.domaine`**.
GLPI	type Demande · catégorie : Poste de travail › Nouveau poste. *Statut : non validé*

Ce que tu reçois et ce qu'on attend de toi

Un poste neuf (ou réinstallé) doit entrer dans le **domaine*** pour que les comptes de l'annuaire puissent s'y connecter et que les GPO s'y appliquent.

Ton travail : préparer le poste (nom, réseau), le joindre au domaine, vérifier qu'il est rangé dans la bonne UO et qu'il reçoit ses GPO.

Ce que tu reçois, par exemple : « Pouvez-vous préparer un poste pour le nouvel arrivant de lundi ? »

Regle d'or

On ne joint au domaine qu'un poste **au bon nom** et **sur le bon réseau** : un nom changé après coup laisse des traces partout.



Les étapes de ce cas.

1 Préparer le poste

Point	Valeur sur ce lab
Nom du poste	convention **`WinClt<N>`** (vérifier les noms déjà pris dans l'annuaire)
Réseau de la VM	**Custom: Specific virtual network** + **VMnet1** (jamais « Host-only » générique)
Adresse	par DHCP : entre **`.100`** et **`.200`**, passerelle **`192.168.20.254`**, DNS **`192.168.20.1`**
Système	Windows 11 Professionnel (l'édition Famille ne peut pas rejoindre un domaine)

Machine : Le nouveau poste | **Compte :** compte local du poste | **Outil :** Invite de commandes

```
ipconfig /all
```

Je dois voir

Une adresse `192.168.20.1xx`, la passerelle `192.168.20.254`, le serveur DNS `192.168.20.1`. Une adresse `169.254.x.x` : voir le playbook Réseau, runbook Connexion et adressage.

Machine : Le nouveau poste | **Compte :** compte local du poste | **Outil :** PowerShell

```
Resolve-DnsName jpconsulting.lan
```

Je dois voir

Le nom se résout en `192.168.20.1`. Sans cette résolution, la jonction échoue : le poste trouve le domaine par le DNS.

2 Joindre au domaine

Sur le poste : touche Windows + R, `sysdm.cpl`, onglet **Nom de l'ordinateur**, bouton **Modifier...**. Saisis le **nom** du poste, coche **Domaine** et saisis `jpconsulting.lan`. Windows demande un compte autorisé à joindre des postes : `JPCONSULTING\admin.domaine`. Message de bienvenue, puis **redémarrage**.

Pourquoi

Renommer et joindre en une seule fois évite de créer dans l'annuaire un objet au nom provisoire (`DESKTOP-...`) qu'il faudrait ensuite nettoyer.

3 Vérifier dans l'annuaire

Machine : SRV-DC01 | **Compte :** JPCONSULTING\admin.domaine | **Outil :** PowerShell (administrateur)

```
Get-ADComputer <NOM_DU_POSTE> -Properties CanonicalName, OperatingSystem,
OperatingSystemVersion | Select-Object Name, CanonicalName, OperatingSystem,
OperatingSystemVersion
```

Je dois voir

`CanonicalName` se termine par `JP Consulting/Ordinateurs-JPConsulting/<NOM_DU_POSTE>` : les nouveaux postes y sont rangés automatiquement (`redircmp`).

S'il est dans `Computers` : il ne recevra pas les GPO des postes ; déplace-le dans `Ordinateurs-JPConsulting`.

4 Vérifier les GPO

Ouvre une session sur le poste avec un compte du domaine, puis :

Machine : Le nouveau poste | **Compte :** JPCONSULTING\admin.domaine | **Outil :** Invite de commandes (administrateur)

```
gpresult /r /scope computer
```

Je dois voir

Dans les GPO appliquées : **WSUS - Postes** et **Ordinateurs - LAPS**. Si elles manquent juste après la jonction : `gpupdate /force`, redémarrage, nouvelle lecture.

Machine : Le nouveau poste | **Compte :** JPCONSULTING\admin.domaine | **Outil :** PowerShell (administrateur)

```
Test-ComputerSecureChannel
```

Je dois voir

`True` : la relation entre le poste et le domaine fonctionne.

5 Clôturer

Texte de la tâche (GLPI)

Poste <NOM_DU_POSTE> préparé le <DATE> : Windows 11 Pro <VERSION>, VMnet1, adresse <IP> par DHCP. Joint à **`jpconsulting.lan`** avec <COMPTE>. Rangé dans **`Ordinateurs-JPConsulting`**. GPO WSUS - Postes et Ordinateurs - LAPS appliquées. **`Test-ComputerSecureChannel`** : True.

Texte de la solution (GLPI), lisible par le demandeur

Bonjour <DEMANDEUR>,

Le poste <NOM_DU_POSTE> est prêt et joint au domaine. <PRÉNOM> pourra s'y connecter avec son compte dès le <DATE>.

Cordialement,

Lexique

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

Domaine
: Ensemble des comptes et des machines gérés par l'annuaire Active Directory (`jpconsulting.lan`). Un poste joint fait confiance au contrôleur de domaine.

redircmp
: Réglage de l'annuaire qui choisit l'UO où sont rangés les nouveaux ordinateurs (ici `Ordinateurs-JPConsulting`).

Notes

RUNBOOK · PLAYBOOK POSTE DE TRAVAIL

Panne ou lenteur

Les postes qui ne démarrent pas, n'ouvrent plus de session ou sont lents.

Cas traités dans ce runbook

INCIDENT « la relation d'approbation a échoué » à l'ouverture de session..14

Statut : non validé

INCIDENT · PANNE OU LENTEUR

« la relation d'approbation a échoué » à l'ouverture de session

Niveau	N1 (constater, escalader) puis N2 (réparer).
Où	**SRV-DC01** (lecture de l'annuaire) et le poste en panne (session locale d'administrateur).
GLPI	type Incident · catégorie : Poste de travail › Panne ou lenteur.
	Statut : non validé

Ce que tu reçois et ce qu'on attend de toi

Chaque poste du domaine a un **mot de passe de compte ordinateur**, qu'il change seul tous les 30 jours et que le contrôleur de domaine connaît aussi. Si les deux ne correspondent plus (instantané ancien restauré, compte ordinateur réinitialisé), le poste n'est plus reconnu : « La relation d'approbation entre cette station de travail et le domaine principal a échoué ».

Ton travail : le N1 constate, documente et escalade ; le N2 répare le **canal sécurisé*** **sans sortir le poste du domaine**.

Ce que tu reçois, par exemple : « J'ai un message : la relation d'approbation entre cette station de travail et le domaine principal a échoué. Je ne peux pas me connecter. »

Regle d'or

On ne sort pas un poste du domaine pour le réparer quand une réparation du canal suffit : sortir et revenir crée un nouvel objet, et fait perdre des réglages.



Les étapes de ce cas. Le N1 escalade à l'étape 2.

1 Écouter et ouvrir le ticket

- Le message mot pour mot (une capture si possible), le nom du poste.
- Est-ce le seul poste touché ? Les collègues se connectent-ils ?
- Le poste a-t-il été restauré, réinstallé, ou est-il resté éteint très longtemps ?

Ticket ouvert par le N1 pour l'utilisateur (il ne peut pas se connecter), type **Incident**, catégorie **Poste de travail › Panne ou lenteur**.

2 Constater et escalader

Le N1 vérifie que l'annuaire connaît bien le poste et qu'il est activé, puis escalade au N2 avec les faits :

Machine : SRV-DC01 | **Compte :** JPCONSULTING\admin.domaine | **Outil :** PowerShell (administrateur)

```
Get-ADComputer <NOM_DU_POSTE> -Properties Enabled, PasswordLastSet, LastLogonDate |
Select-Object Name, Enabled, PasswordLastSet, LastLogonDate
```

Je dois voir

`Enabled : True`. `PasswordLastSet` récent alors que le poste était éteint, ou un poste restauré depuis un instantané plus ancien : les deux mots de passe ne correspondent plus.

Aucune ligne : l'objet du poste a été supprimé ; ce n'est plus une réparation, mais une nouvelle jonction (N2).

3 Confirmer sur le poste

Le N2 ouvre une session **locale** sur le poste : un compte administrateur local, ou, à défaut, un compte d'administration du domaine **déjà utilisé sur ce poste** en coupant le réseau de la VM (Windows accepte alors les identifiants mémorisés). Puis il rétablit le réseau.

Machine : Le poste en panne | **Compte :** administrateur (session locale) | **Outil :** PowerShell (administrateur)

```
Test-ComputerSecureChannel -Verbose
```

Je dois voir

`False` : le canal sécurisé est rompu, le diagnostic est confirmé. `True` : ce n'est pas cette panne ; revois le message de l'utilisateur.

4 Réparer sans sortir du domaine

Machine : Le poste en panne | **Compte :** administrateur (session locale) | **Outil :** PowerShell (administrateur)

```
Test-ComputerSecureChannel -Repair -Credential JPCONSULTING\adm-ray.boot
```

Lire la commande

`-Repair` : refait le mot de passe du compte ordinateur des deux côtés. `-Credential` : le compte qui a le droit de le faire ; une fenêtre demande son mot de passe.

Attention

`adm-ray.boot` a reçu par délégation le droit de **réinitialiser les comptes ordinateurs** des UO `Ordinateurs-JPConsulting` et `Poste Technicien`. Cette délégation reste à exercer en réel : si la commande échoue avec un refus d'accès, note le message dans le ticket et refais-la avec `JPCONSULTING\admin.domaine`.

Je dois voir

`True` en fin de commande. Puis `Test-ComputerSecureChannel` seul rend `True`.

L'utilisateur ferme la session locale et ouvre **sa** session de domaine : c'est la preuve.

5 Clôturer

Texte de la tâche (GLPI)

N1 : message « relation d'approbation » sur <NOM_DU_POSTE> le <DATE> à <HEURE> ; objet présent et activé dans l'annuaire ; escalade N2 à <HEURE>. N2 : `Test-ComputerSecureChannel` False ; réparation `-Repair` avec <COMPTE> : <RÉSULTAT>. Vérification : True ; session de <PRÉNOM> ouverte à <HEURE>. Cause probable : <INSTANTANÉ RESTAURÉ / COMPTE RÉINITIALISÉ / AUTRE>.

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

Bonjour <PRÉNOM>,

Votre poste n'était plus reconnu par le serveur d'authentification. La liaison a été réparée et vous avez pu ouvrir votre session ; vos fichiers et réglages n'ont pas été touchés.

Cordialement,

Lexique

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

Canal sécurisé

Liaison authentifiée entre un poste et le contrôleur de domaine, fondée sur le mot de passe du compte ordinateur. Rompu, le poste n'accepte plus les comptes du domaine.

Compte ordinateur

Objet de l'annuaire qui représente le poste ; son mot de passe change seul tous les 30 jours.

Notes