

PROJET PROFESSIONNEL : Aborder une problématique réseau

Les problématiques réseau sont souvent longues et complexes. Il est important d'avoir une bonne méthodologie afin de traiter ce type d'incident efficacement.

Voici donc une fiche décrivant les différentes manipulations pour vous aiguiller dans votre diagnostic :

Étape préalable : Apprécier l'étendue et l'impact de l'anomalie

Il est primordial de mesurer l'étendue et l'impact de votre problème réseau qui va conditionner le reste de votre analyse :

1. Cela concerne-t-il les applications métiers ? Internet ? Les deux ?
2. L'endroit : Un seul poste ? Un bureau ? Un étage ? Toute l'étude ? N'hésitez pas à faire tester le réseau par votre interlocuteur sur un autre poste.

Une fois ces deux données acquises, vous pouvez vous lancer dans les manipulations.

1. Un seul poste impacté

1.a) Problème de LAN

Utiliser la commande `ncpa.cpl` → Le câble est-il branché ou non ?

Câble branché :



Câble débranché :



Si câble débranché :

1. Vérifier qu'il soit **bien branché physiquement**. Débrancher/rebrancher si nécessaire.
2. Si câble toujours détecté comme non branché, essayer **avec un autre câble**.
3. Si câble toujours détecté comme non branché, essayer de brancher le PC en lieu et place d'un **PC qui fonctionne**.
4. Si câble enfin détecté comme branché → Renvoi vers un électricien basse tension !
5. Sinon problème PC → Dans ce cas-là, tester le **boot PXE**.
6. Si ça marche, c'est que le problème est **système** → Il faut ghoster.

7. Sinon, problème **hardware** → On check si le poste est sous garantie + on ouvre un case HP.
8. Sinon, on renvoie vers la GRC pour renouvellement du poste.

Si câble branché :

Faites un ipconfig dans l'invite de commande.

Si adresse APIPA (**169.254.XXX.XXX**) → Tenter un ipconfig /release ; puis ipconfig /renew.

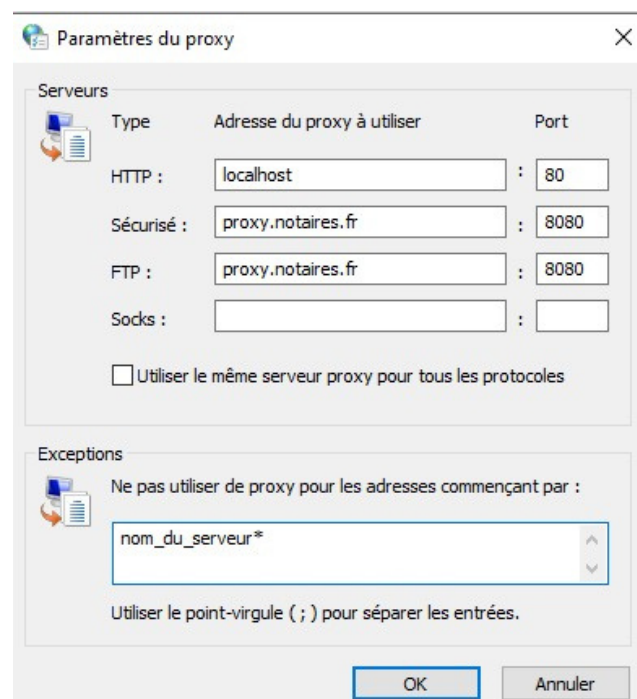
Autres cas possibles :

1. Vérifier qu'il n'y ait pas un switch intermédiaire entre le PC et la prise murale : S'il y en a un, vérifier qu'il fonctionne et si besoin le rebooter.
2. Dans certaines études, le PC est relié en Ethernet sur un téléphone, qui lui est relié à la prise murale. Si c'est le cas, essayer de brancher directement le PC à la prise murale sans passer par le téléphone.
Si ça marche mieux, expliquer au client que le problème vient de son téléphone, et rediriger le vers son presta.

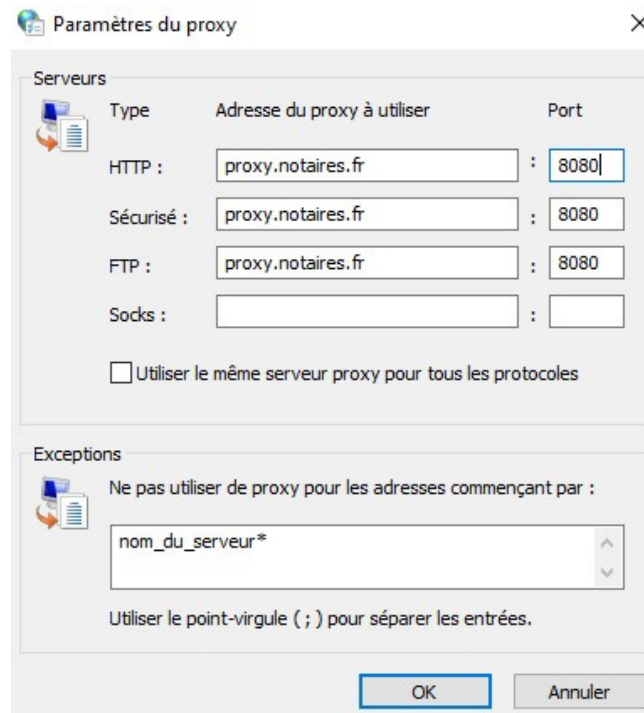
1.b) Problème de WAN

Vérifier les **Paramètres proxy**.

Si l'utilisateur a une clé REAL, la config doit être telle :



Si l'utilisateur n'a pas de clé REAL, la config doit être telle :



2. Plusieurs postes impactés

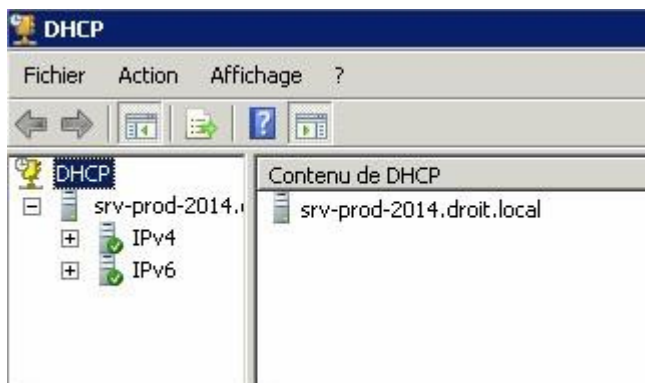
Toujours penser à poser les bonnes questions avant toute action : Quels sont les symptômes ?

- Problème de **LAN** (plus d'accès aux **applications iNot** si OnPremise et lecteurs réseaux)
- Problème de **WAN** (plus d'accès à **Internet et aux applications iNot** si étude Cloud/inCloud).

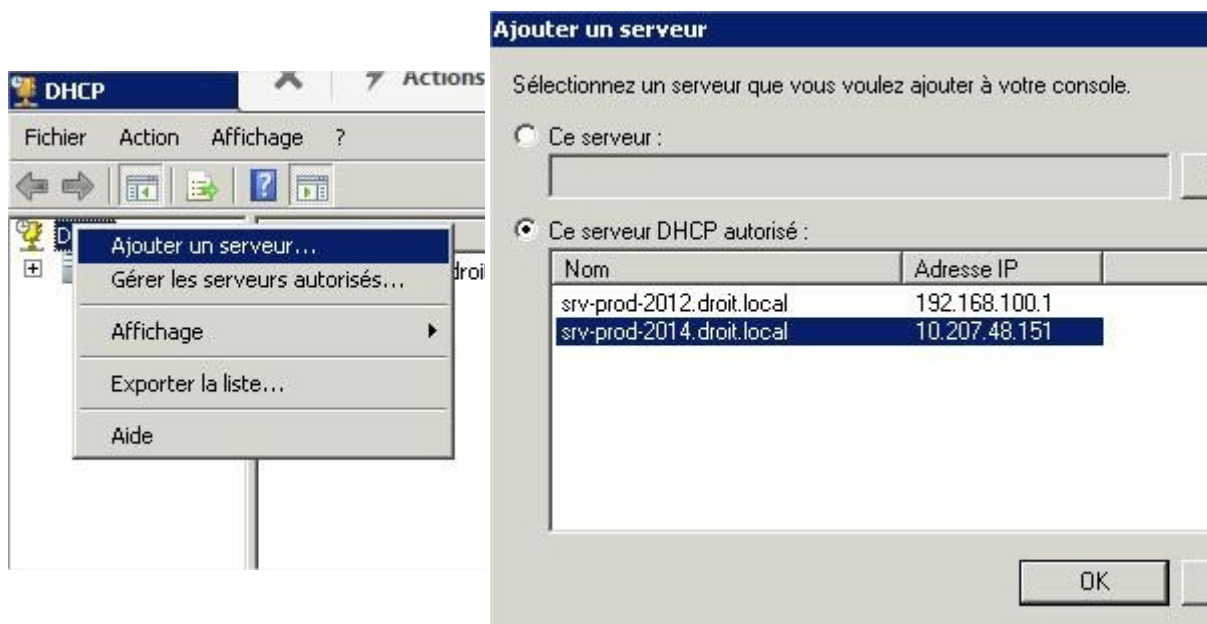
2.a) Problème de LAN

- Si les collaborateurs concernés sont tous dans le même bureau, vérifier qu'il n'y ait pas un switch intermédiaire entre les PC et les prises murales : S'il y en a un, vérifier qu'il fonctionne et si besoin le reboot.
- Dans certaines études, les PC sont reliés en Ethernet sur un téléphone, qui lui est relié à la prise murale. Si c'est le cas, essayer de brancher directement un des PC à la prise murale sans passer par le téléphone. Si ça marche mieux, expliquer au client que le problème vient des téléphones, et rediriger le vers son presta.
- Utiliser la commande ipconfig :
- Si adresse APIPA (**169.254.XXX.X**) ► Commencez par l'**étape 2.a.1**
- Si adresse **IP correcte** ou **Statut Média déconnecté** (sur tous les postes impactés) --> Passez directement à l' **étape 2.a.2**

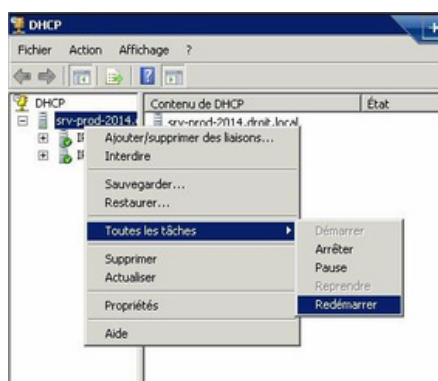
2.a.1) Vérifier l'état du rôle DHCP sur le serveur



Si vous ne voyez pas le serveur DHCP apparaître sous la mention DHCP, c'est que la configuration a sauté. Il vous suffit de rajouter à nouveau le serveur adéquat :



Vous pouvez également redémarrer le rôle au cas où :



Si le DHCP ne semble pas être la cause du problème, dirigez-vous vers l' [étape 2.a.2](#).

2.a.2) Vérifier les switches

Demander au client, dans un premier temps, de vérifier qu'il n'y ait pas de voyant **Orange** ou **Rouge** au niveau du témoin **FAULT** du switch.

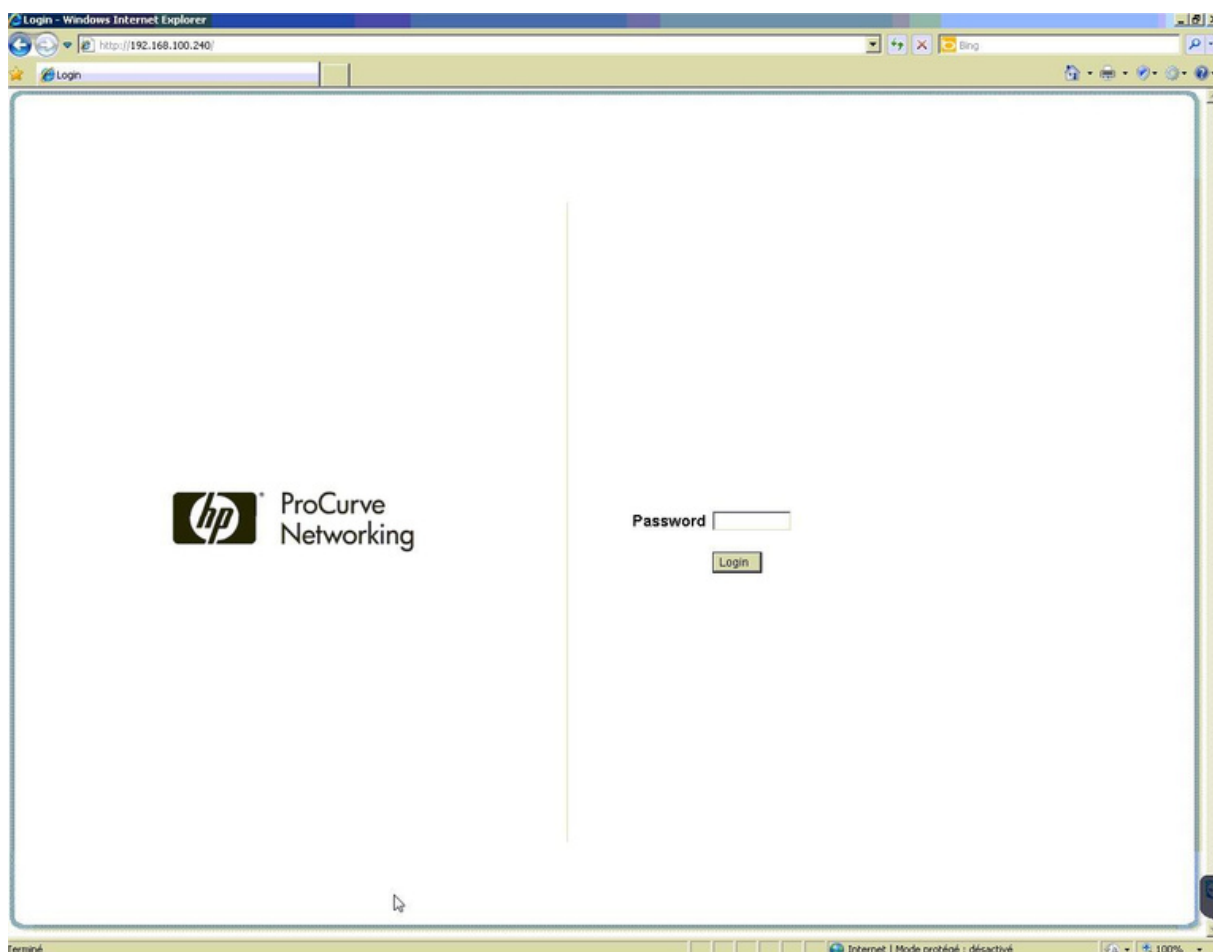
Si c'est le cas, faites débrancher/rebrancher électriquement le switch par le client. Si le problème persiste, faites faire au client une [Réseau] Réinitialisation usine pour switch HP (modèle 1810G) .

Vérifier si les switches sont **manageables**. Afin de trouver leur adresse IP, vous pouvez utiliser le logiciel [IPSCAN](#).

Lors de l'analyse **IPSCAN**, les switches sont repérables par des lignes ressemblant à :

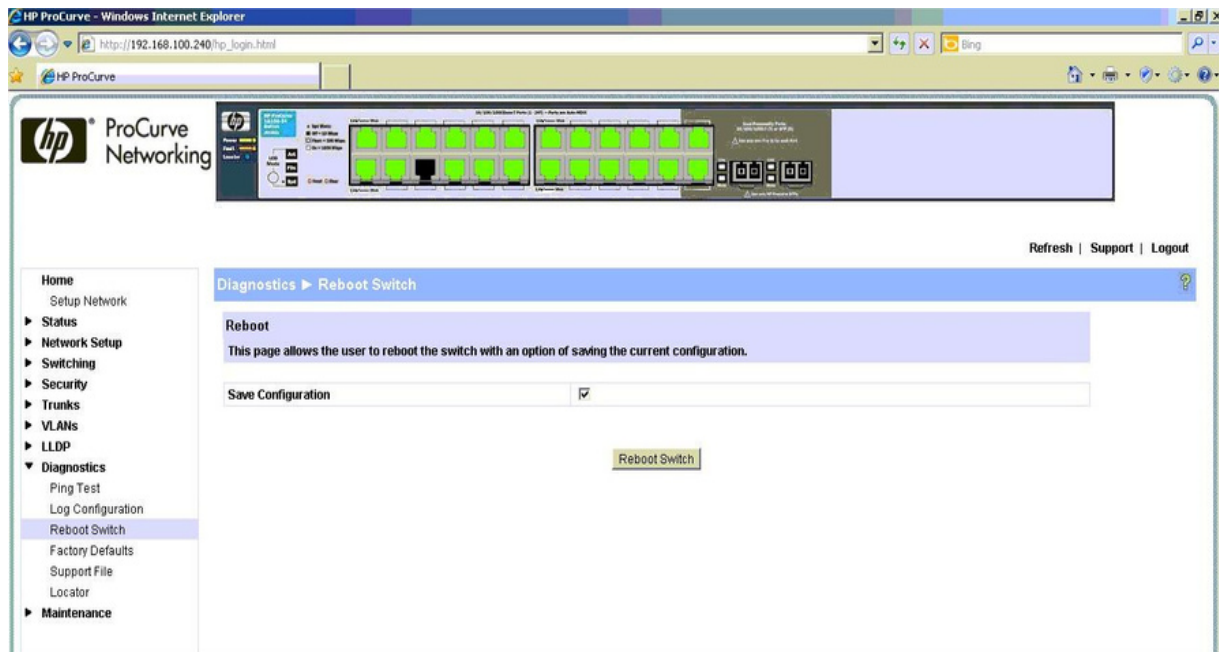
PROCURVE J9450A	Commutateur	192.168.100.240	Hewlett Packard	24:BE:05:6B:DC:20
J9603A1		192.168.100.251	Hewlett Packard	38:63:BB:1C:37:C0

Vérifier s'il est manageable via IE :



Il n'y a aucun mot de passe à saisir.

Pour rebooter le switch, il faut passer par **Diagnostics ► Reboot Switch** comme ci-dessous :



Si le switch n'est pas manageable, il faut guider le client afin de le **reboot manuellement**

2.b) Problème de WAN

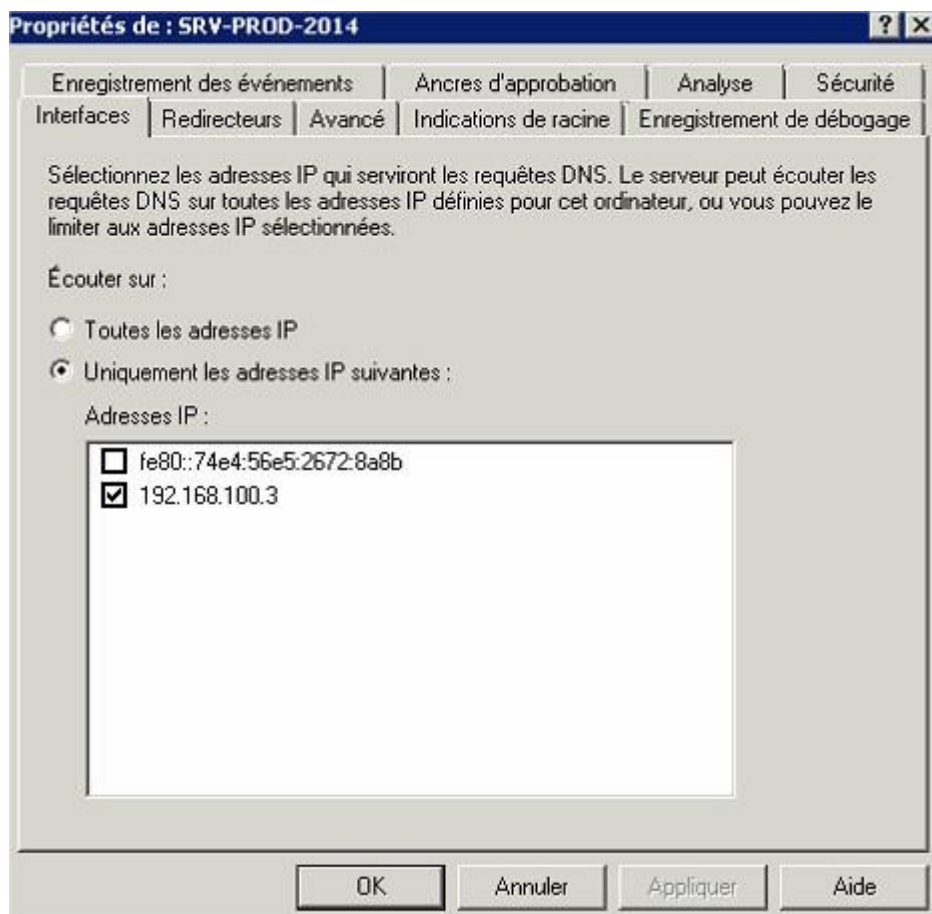
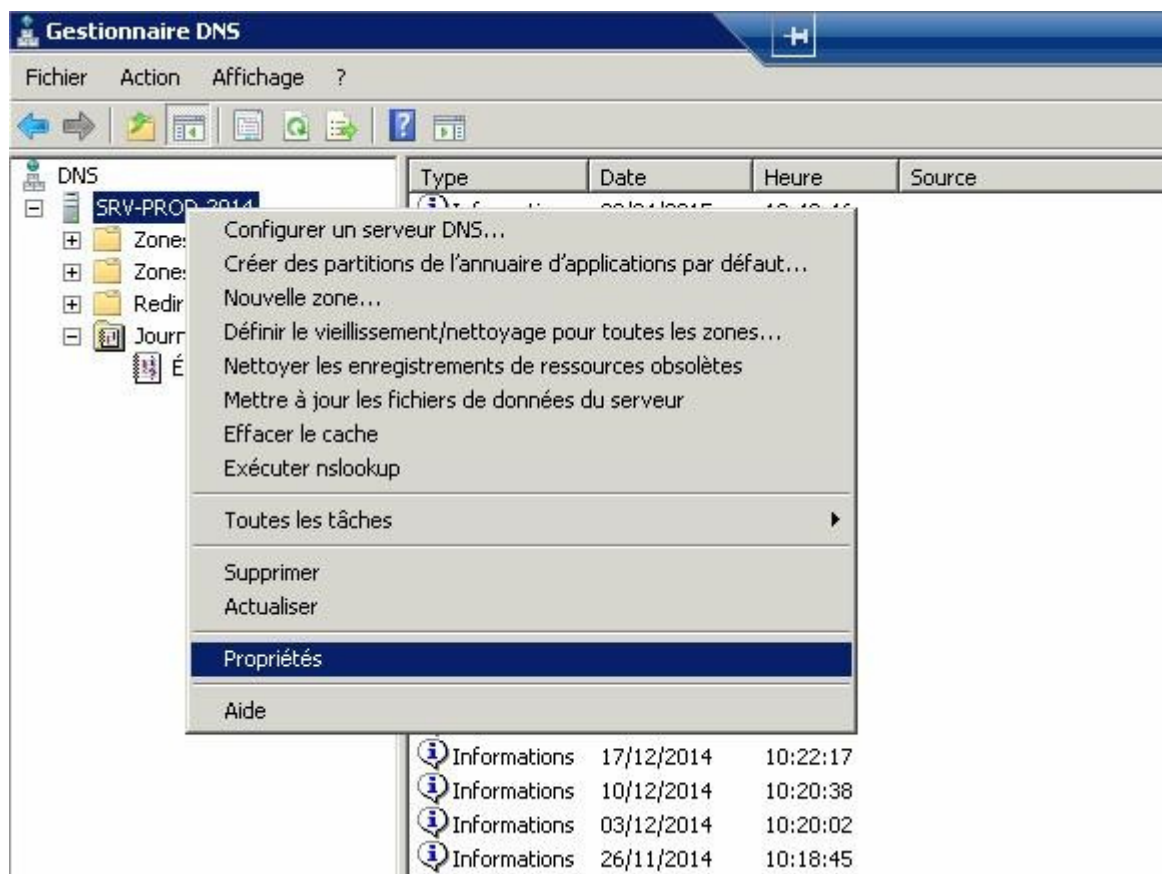
Dans ce cas-là, il faut faire des tests de ping.

- ° Si **ping vers la passerelle KO** → vérifier que le routeur soit bien allumé, vérifier le câblage réseau et si besoin reboot des boîtiers (ou renvoi vers presta).
- ° Si **ping vers la passerelle OK** → ping google.fr via le **hostname** (ping www.google.fr), puis via l'**IP** (ping 8.8.8.8).
- ° Si **les deux tests sont KO** → Renvoi vers prestataire réseau (ADNOV, Navista...).
- ° Si **le ping via le hostname est KO, et celui via l'IP est OK** → Problème **DNS** !
Dans ce cas-là, il faut renseigner, sur un poste, les DNS REAL ou NAVISTA (suivant l'étude), afin de prendre la main sur le poste.

Il peut arriver que les dysfonctionnements persistent même avec les DNS REAL ou NAVISTA, dans ce cas-là, inviter le client à contacter le presta adéquat.

- ° Si **la télémaintenance fonctionne avec les DNS REAL ou NAVISTA** → il faut ensuite **prendre la main sur le serveur** et **reboot le rôle DNS**. Si le reboot du rôle ne suffit pas, vérifier la config DNS sur le serveur :

Il faut vérifier que l'interface soit correcte (Adresse IP du serveur DNS), et que les redirecteurs (DNS REAL ou NAVISTA) soit bien renseignés.



Propriétés de : SRV-PROD-2014



- Enregistrement des événements
- Ancres d'approbation
- Analyse
- Sécurité
- Interfaces
- Redirecteurs
- Avancé
- Indications de racine
- Enregistrement de débogage

Les redirecteurs sont des serveurs DNS qui permettent à ce serveur de résoudre les requêtes DNS liées aux enregistrements n'ayant pu être résolus.

Adresse IP	Nom de domaine complet du ser...
84.246.216.1	dns.notaires.fr
84.246.216.2	dns2.notaires.fr

☒ Utiliser les indications de racine si aucun redirecteur n'est disponible

Modifier...

Remarque : si des redirecteurs conditionnels sont définis pour un domaine donné, ils sont utilisés à la place des redirecteurs du serveur. Pour créer ou afficher des redirecteurs conditionnels, accédez au nœud Redirecteurs conditionnels dans l'arborescence de l'étendue.

OK

Annuler

Appliquer

Aide