Version en ligne
OFFERTE !
pendant 1 an

+ QUIZ

2e édition

Microsoft Endpoint Configuration Manager

Exploitation et Administration

*Préface de **Jason GITHENS**,*
Principal Program Manager Lead,
Microsoft Endpoint Manager
Microsoft Corp

Jean-Sébastien DUCHÊNE

Guillaume CALBANO

informatique technique

Collection EPSILON

eni

Table des matières

Préface

Avant-propos

Chapitre 1
Aperçu et fondamentaux de ConfigMgr

Chapitre 2
Inventaires

Chapitre 3
Requêtes, collections, rapports et CMPivot

Chapitre 4
Outils de contrôle distant

Chapitre 5
Distribution d'applications

Chapitre 6
Sécurité des ressources

Chapitre 7
Déploiement de système d'exploitation

Chapitre 8
Paramètres, maintenance et conformité

Chapitre 4
Outils de contrôle distant

1. Introduction

Le quotidien des administrateurs de postes de travail n'est pas sans contraintes, traduites par les difficultés d'administrer les machines à distance. Parfois, l'utilisateur fait appel aux opérateurs pour un problème ou une assistance. Le siècle précédent, l'opérateur aurait planifié un déplacement pour venir en aide à l'utilisateur. Aujourd'hui, les administrateurs souhaitent gérer de manière centralisée les ressources. Microsoft Endpoint Configuration Manager propose des outils de contrôle distants construits pour prendre la main sur la machine de l'utilisateur. On retrouve différents outils, dont certains (Remote Control et Remote Assistance) permettent d'obtenir la vision sur la session de l'utilisateur afin de dépanner un éventuel problème. D'autre part, l'administrateur doit opérer des changements sur les machines alors que l'utilisateur reste le principal maître de son outil. Il devient ainsi difficile d'installer des mises à jour logicielles, des applications ou des systèmes d'exploitation sans pour autant perturber et agacer l'usager. Microsoft intègre le standard de réveil sur le réseau pour envoyer un ordre de démarrage lors de déploiements. Ceci peut permettre la planification des déploiements en dehors des heures de travail afin de limiter le trouble généré. Enfin, avec l'émergence des périphériques mobiles, les utilisateurs font appel aux administrateurs en cas de perte ou de vol du périphérique. ConfigMgr offre ainsi des actions à distance pour ces périphériques cogérés. Ce chapitre s'attachera à détailler chacune des possibilités et les différentes considérations nécessaires à l'implémentation.

2. La prise en main à distance

La prise en main à distance permet à un administrateur ou à un opérateur d'assister un utilisateur à distance. Ces outils peuvent participer à la résolution d'un problème matériel ou logiciel sans nécessiter le déplacement d'un technicien. L'opérateur peut prendre le contrôle de n'importe quelle machine de la hiérarchie lorsque celle-ci dispose du client ConfigMgr. Microsoft Endpoint Configuration Manager permet l'utilisation de trois outils de prise en main à distance : Remote Control, Remote Assistance et Remote Desktop.

Remarque

Les fonctionnalités présentées dans cette partie ne s'adressent qu'aux périphériques traditionnels Windows équipés d'un client ConfigMgr.

Activation et configuration des outils

Afin de configurer les outils, vous devez créer ou modifier une stratégie de paramétrage client pour activer les différents outils et les configurer.

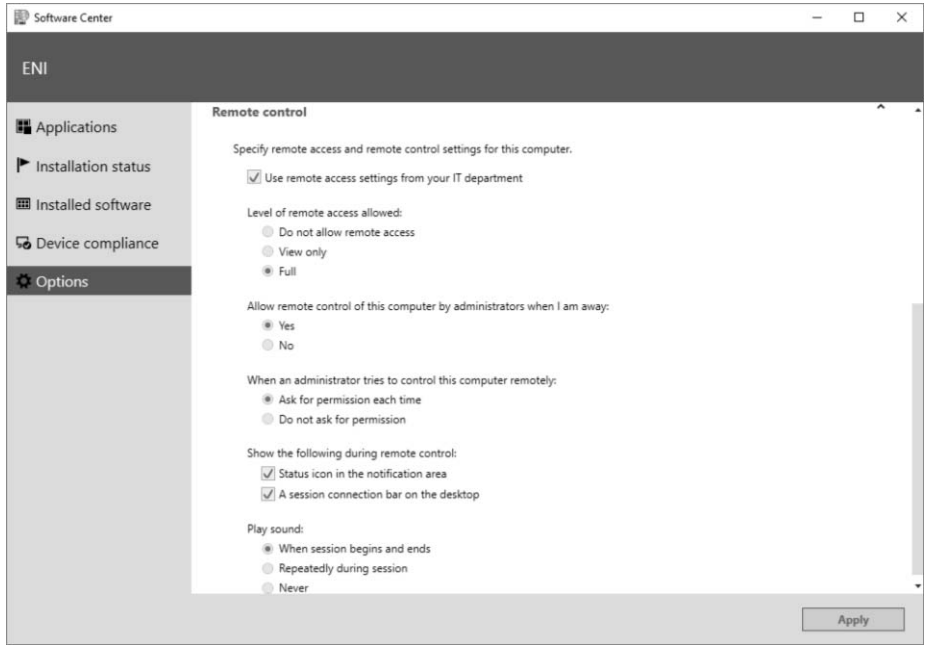
- Pour y accéder, ouvrez la console d'administration et naviguez dans **Administration - Overview - Client Settings**.
- Éditez une stratégie existante ou créez une nouvelle stratégie. Pour rappel, évitez de modifier la stratégie par défaut.
- Ajoutez ou éditez la section **Remote Tools** pour modifier les paramètres suivants :
  - **Remote Control** : un paramétrage permet la prise de contrôle d'une machine sur laquelle aucune session utilisateur n'a été ouverte. L'autorisation de l'utilisateur peut être demandée pour permettre la prise de contrôle. Vous pouvez y configurer les différents types de notifications visuelles (icône de notification) ou sonores. Vous pouvez choisir qui peut initier une connexion soit en autorisant les administrateurs locaux, soit en rajoutant les utilisateurs, soit en spécifiant des groupes autorisés. Ces derniers sont ensuite ajoutés au groupe local **ConfigMgr Remote Control Users**.
  - **Remote Assistance** : les paramètres permettent l'activation de l'ouverture d'une assistance à distance, sollicitée ou non, et le niveau d'accès.
  - **Remote Desktop** : vous pouvez gérer les paramétrages du bureau à distance en autorisant l'ouverture d'un bureau à distance et en configurant le niveau de sécurisation requis pour ouvrir la session.

Nom du paramètre	Description
Enable Remote Control on clients	Ce paramètre active les outils de contrôle distant sur les clients. Par défaut : désactivé.
Users can change policy or notification settings in Software Center	Cette option permet de laisser l'utilisateur changer les stratégies et paramétrages de notification des outils de contrôle distant dans le Software Center. Par défaut : désactivé.
Allow Remote Control of an unattended computer	Cette option, sélectionnée, permet à l'administrateur d'utiliser le contrôle distant pour accéder à l'ordinateur verrouillé ou déconnecté. Par défaut : activé.
Prompt user for Remote Control permission	Affiche un message à l'utilisateur demandant son autorisation pour prendre le contrôle de la machine. Par défaut : activé.
Prompt user for permission to transfer content from shared clipboard	Affiche un message à l'utilisateur demandant son autorisation pour le partage du presse-papiers. Par défaut : désactivé.
Grant Remote Control permission to local Administrators group	Donne les droits de contrôle distant aux utilisateurs qui sont dans le groupe Administrateurs local. Par défaut : activé.
Access level allowed	Spécifie le niveau d'accès autorisé parmi : – aucun accès ; – visionnage seulement ; – contrôle total (option par défaut).
Permitted viewers of Remote Control and Remote Assistance	Cette option permet à l'administrateur de spécifier des observateurs autorisés pour le contrôle distant et l'assistance à distance. Par défaut : aucun.
Show session notification icon on taskbar	Affiche une icône de notification dans la barre de tâches visant à informer qu'une session est active. Par défaut : activé.
Show session connection bar	Cette option affiche une barre de connexion hautement visible sur l'ordinateur client, qui indique qu'une session est active. Par défaut : activé.

Nom du paramètre	Description
Play a sound on client	Ce paramètre permet d'utiliser des sons qui indiquent quand une session de contrôle distant est active. Vous pouvez choisir parmi : – aucun son ; – à l'ouverture et fermeture de session (par défaut) ; – répétitivement durant la session.
Manage unsolicited Remote Assistance settings	Cette option permet à ConfigMgr de gérer les sessions d'assistance à distance non sollicitées. Les sessions non sollicitées sont des sessions qui sont initiées sans que l'utilisateur ait demandé une asistance. Par défaut : désactivé.
Manage solicited Remote Assistance settings	Cette option permet à ConfigMgr de gérer les sessions d'assistance à distance sollicitées. Les sessions sollicitées sont des sessions qui sont initiées lorsque l'utilisateur a demandé une assistance. Par défaut : désactivé.
Level of access for Remote Assistance	Donne le niveau d'accès pour l'assistance à distance parmi : – aucun accès (par défaut) ; – visionnage à distance seulement ; – contrôle total.
Manage Remote Desktop Settings	Cette option permet à ConfigMgr de gérer les paramètres bureau à distance (Remote Desktop). Note : les paramétrages peuvent entrer en conflit avec ceux des stratégies de groupe si vous en utilisez au sein de l'entreprise. Par défaut : désactivé.
Allow permitted viewers to connect by using Remote Desktop Connection	Cette option permet aux observateurs autorisés de se connecter en utilisant une connexion Bureau à distance. Par défaut : désactivé.

Nom du paramètre	Description
Require network level authentication on computers that run Windows Vista operating system and later versions	Cette option requiert l'authentification au niveau du réseau (NLA) pour les connexions des services Bureau à distance sur les clients Windows Vista ou plus. L'ordinateur distant utilise un nombre limité de ressources avant l'authentification de l'utilisateur, au lieu de démarrer une connexion Bureau à distance complète, comme dans les versions précédentes. Cette option permet d'augmenter la sécurité de la machine. Par défaut : activé.

L'option permettant de laisser ou non l'utilisateur modifier les paramètres de prise de contrôle à distance via le menu **Options** du **Software Center** (centre logiciel) se matérialise par l'espace suivant :



Remote Control

Le contrôle à distance est l'outil intégré de ConfigMgr permettant aux opérateurs de prendre la main, avec ou sans approbation, sur la machine de l'utilisateur. L'accès à la machine n'est pas contraint par la jonction au domaine ; il est donc possible de prendre la main sur des ordinateurs en mode groupe de travail. Le contrôle à distance utilise le protocole construit pour le service Windows Live Mesh (TCP 2701) afin de permettre une optimisation du flux pour les réseaux lents. Il se décline sous la forme d'un service appelé *Configuration Manager Remote Control*.

Il offre les fonctions permettant d'envoyer un ordre [Ctrl][Alt][Suppr] ou de bloquer le clavier et la souris de l'utilisateur. L'outil intègre aussi un mécanisme de protection lors de la déconnexion réseau en verrouillant la machine que l'administrateur avait déverrouillée. On retrouve aussi la capacité de partager des fichiers entre l'ordinateur de l'opérateur et celui de l'utilisateur via un presse-papiers partagé.

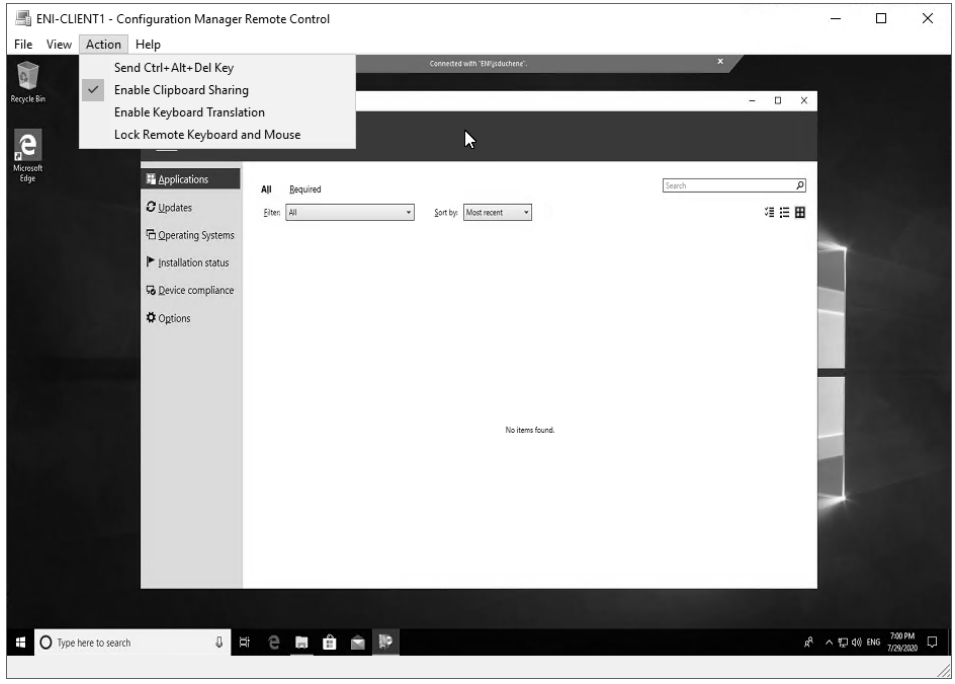
Il existe différents moyens d'utiliser cet outil de contrôle à distance. L'outil est exécutable à partir de la console d'administration. Pour cela, naviguez dans **Assets and Compliance - Overview - Devices** ou **Device Collections**. Sélectionnez la machine puis lancez la fonction **Start - Remote Control**. L'outil se lance en ouvrant la session sur la machine cible. Vous pouvez aussi utiliser l'outil indépendamment, via le menu **Démarrer**, en cliquant sur **Remote Control Viewer**. Vous devrez alors entrer le nom de la machine ou son adresse IP ainsi que le serveur de site utilisé pour envoyer les messages d'état.

Remarque

L'outil est aussi exécutable en ligne de commande : `CmRcViewer.exe <Machine> \\<serveur de site>`. Il est localisé dans <le répertoire d'installation ConfigMgr>\AdminConsole\Bin\x64.

Seuls les opérateurs habilités peuvent prendre le contrôle d'une machine ; ils peuvent être déclarés via les stratégies ou définis comme administrateur local. En fonction des paramétrages de l'outil appliqués sur le client dont vous prenez la main, l'utilisateur sera notifié et devra donner son autorisation. Celle-ci est accordée au travers d'une fenêtre affichant le nom du compte prenant le contrôle de la machine.

L'outil propose ensuite, via le menu **View**, la possibilité de passer en plein écran, de mettre à l'échelle la fenêtre ou de désactiver la barre d'état. Le menu **Action** donne accès aux fonctions de verrouillage du clavier et de la souris, d'envoi de la combinaison [Ctrl][Alt][Suppr] ou de partage du presse-papiers.



Remarque

L'outil de contrôle distant enregistre ses activités dans un fichier de journalisation CMRcViewer.log stocké dans le répertoire %temp% de la machine où il est exécuté.

ConfigMgr assure l'audit des opérateurs qui utilisent le contrôle à distance via les messages d'état. Vous pouvez suivre l'usage via les rapports ou les requêtes de message d'état suivants :

- All Computers remote controlled by a specific user.
- All remote control information.
- Remote Control Activity Initiated at a specific site.
- Remote Control Activity Initiated by a specific user.
- Remote Control Activity Initiated from a specific system.
- Remote Control Activity Targeted at a specific system.