LOSTE TRADI-FRANCE

Migration et UniformisationJabber vers Webex (Cisco)

Rapport d'incident — Analyse des échecs GPO

Rédacteur	Paul Barrault-Gautier
Entreprise	Loste Tradi-France
Poste	Administrateur Réseau & Systèmes
Date	Avril 2026
Version	1.0
Classification	Usage interne

1. Objet du rapport

Lors du déploiement du client Cisco Webex via stratégies de groupe (GPO) sur le parc informatique de Loste Tradi-France, plusieurs incidents ont été constatés empêchant l'installation correcte du logiciel sur un sous-ensemble de postes. Ce rapport documente les incidents identifiés, leur analyse et les actions correctives mises en place.

1.1 Informations générales

Champ	Valeur
Date de détection	Phase pilote — J-7 du déploiement général
Rédacteur	Paul Barrault-Gautier — Administrateur Réseau & Systèmes
Postes affectés (pilote)	3 postes sur 10 (30 %)
GPO concernée	Deploy-Webex-Client
Sévérité	**Moyenne — Bloquant sur les postes concernés**
Statut final	**Résolu**

2. Symptômes observés

- Le client Webex n'apparaît pas dans « Ajout/Suppression de programmes » sur les postes concernés
- Aucun raccourci Webex créé sur le bureau ni dans le menu Démarrer
- L'Observateur d'événements Windows signale des erreurs MsiInstaller (EventID 1024, 1042)
- La GPO apparaît bien appliquée dans gpresult /h mais l'installation échoue silencieusement
- Cisco Jabber toujours présent sur les postes concernés

3. Analyse des incidents

Incident 1 — Droits insuffisants sur le partage réseau

Symptôme

L'installation échoue avec le code d'erreur MSI 1603 (Fatal error during installation). Le log MSI indique : « Error opening installation log file. Verify that the specified log file location exists »

Analyse

Le package MSI est stocké sur un partage réseau SYSVOL. Le compte SYSTEM des postes concernés ne disposait pas des droits de lecture sur le sous-dossier \srv-ad\SYSVOL\loste.local\Policies\Webex\.

```
# Vérification des droits sur le partage (depuis un contrôleur de domaine)
icacls "\\srv-ad\SYSVOL\loste.local\Policies\Webex"

# Résultat observé — droits manquants pour 'Authenticated Users'
# Attendu : LOSTE\Domain Computers:(RX)
```

Correction

```
# Ajouter le droit de lecture pour 'Domain Computers'
icacls "\\srv-ad\SYSVOL\loste.local\Policies\Webex" /grant "LOSTE\Domain
Computers:(RX)" /T
```

- Droits corrigés sur le partage SYSVOL
- GPO actualisée : gpupdate /force sur les postes concernés
- Installation relancée au redémarrage suivant : succès

Incident 2 — Conflit avec une version antérieure de Webex

Symptôme

Sur un poste, une ancienne version du client Webex (installée manuellement par un utilisateur) bloquait l'installation via GPO. Code d'erreur MSI 1638 : « Another version of this product is already installed »

Analyse

Le MSI Webex détecte un GUID de produit identique et refuse d'écraser l'installation existante sans désinstallation préalable.

```
# Identifier le GUID de l'installation existante
Get-WmiObject -Class Win32_Product | Where-Object {$_.Name -like '*Webex*'} | Select
Name, Version, IdentifyingNumber
```

Correction

```
# Script de désinstallation ajouté en GPO Startup Script (Computer)
$webex = Get-WmiObject -Class Win32_Product | Where-Object { $_.Name -like '*Webex*'
}
if ($webex) {
    Write-Host "Desinstallation version existante : $($webex.Version)"
    $webex.Uninstall() | Out-Null
}
```

- Script de nettoyage préalable ajouté en tant que Startup Script GPO
- Le script s'exécute avant l'installation MSI au démarrage suivant
- Installation GPO réussie sur le poste concerné

Incident 3 — Poste hors domaine / non joignable

Symptôme

Un poste n'a pas reçu la GPO car il n'était pas connecté au réseau pendant la fenêtre de déploiement. Aucune erreur d'installation — la GPO n'a simplement pas été appliquée.

Analyse

Ce poste est utilisé par un collaborateur itinérant. Il n'est connecté au réseau Loste qu'occasionnellement. La GPO d'installation de logiciel ne s'applique qu'au démarrage, et nécessite une connexion au contrôleur de domaine.

Correction

- Déploiement manuel du package MSI lors du prochain passage au siège
- Ajout du poste à une liste de suivi pour les postes itinérants
- Envisager un déploiement via Intune / MDM pour les postes hors-réseau dans une prochaine phase

4. Bilan des incidents

ID	Incident	Cause racine	Résolution	Délai
I-01	MSI 1603 — droits SYSVOL	ACL manquantes sur partage	**Correction ACL**	2h
I-02	MSI 1638 — version existante	Ancienne version Webex manuelle	**Script GPO nettoyage**	3h
I-03	Poste hors réseau / GPO non reçue	Poste itinérant absent	**Déploiement manuel**	J+5

5. Mesures préventives pour le déploiement général

- Vérifier systématiquement les ACL sur les partages SYSVOL avant tout déploiement GPO
- Ajouter un script de nettoyage préalable à toute GPO d'installation logiciel pour éviter les conflits de version

- Tenir à jour un inventaire des postes hors réseau / itinérants (GLPI)
- Monitorer l'application des GPO via les EventID 1000/1001 dans l'Observateur d'événements
- Mettre en place une remontée automatique des erreurs MSI vers GLPI pour les incidents futurs

```
# Commande de vérification de l'application des GPO sur un poste
gpresult /h C:\Temp\gpresult.html /f
# Ouvrir gpresult.html dans un navigateur pour analyser les résultats
```

6. Résultat final du déploiement

Indicateur	Pilote (10 postes)	Objectif déploiement général
Taux de déploiement réussi	**100 % (après corrections)**	> 98 %
Incidents bloquants rencontrés	3	< 2 % du parc
Délai de résolution moyen	**< 4h**	< 8h
Jabber désinstallé	**10/10 postes**	100 %