

TAD et Accès distant

Mode opératoire « détaillé »

Table des matières

1. Préambule.....	2
2. Accès portail ACCESS	3
2.1 Connexion.....	3
2.2 Authentification.....	3
2.3 Accueil sur le portail.....	3
3. Installation des clients d'environnement.....	4
3.1 Le client Citrix pour un usage des applications publiées sous Citrix (CONNECT/ACCESS)	4
3.2 Le client VMWARE pour accéder à une VM (uniquement pour les collaborateurs en nominal sous VDI).....	5
4. Accès aux environnements de travail	6
4.1 Accès à CONNECT (infrastructures Citrix).....	6
4.1.1 Ecran d'accueil sur l'environnement Citrix : Connect	7
4.1.2 Bureau virtuel Windows ou desktop office	8
4.1.3 PMAD : prise de main à distance d'un ordinateur distant	9
4.2 Accès à une machine virtuelle (VDI).....	12
5. Annexes.....	14
5.1 Annexe – un problème : contactez votre support.....	14
5.2 Annexe – Accès intranet Office 365 (OneDrive, OneNote, Teams...).....	15
5.3 Annexe – Messagerie OUTLOOK 2016 : accès possible via web mail.....	15
5.4 Annexe – Mozilla FIREFOX, problématique possible avec le navigateur	16
5.5 Annexe – Skype, utilisation en téléphonie interne groupe possible.....	16
5.6 Annexe – Rien ne se passe quand je clique sur une application.....	17
5.7 Annexe – MAC, problème clavier et CITRIX	18
5.8 Annexe – Messagerie déclaration d'une boîte générique (Outlook 2010 et 2016)	18
5.9 Annexe – cinématique des accès distants NATIXIS	21

1. Préambule



Le portail Access, dédié à la continuité d'activité – exercice ou sinistre avéré-, permet aux collaborateurs Natixis, mobilisés pour un événement, d'accéder au SI de Natixis à distance moyennant l'acquisition temporaire¹ d'un profil d'habilitations de base.

Ce portail permet l'usage des environnements suivants :

- « CONNECT », infrastructure sous environnement Citrix permettant l'accès à :
 - ✓ Toutes les applications métiers en client léger²,
 - ✓ Tous les outils et répertoires bureautiques,
 - ✓ La fonction PMAD permettant la prise en main à distance du poste nominal
 - ✓ Les applications métier dites « publiées³ ».
 - ✓ Le bureau virtuel (ou **Desktop_Office**) qui simule un environnement poste de travail
- VDI : connexion à une VM - Machine Virtuelle

En outre, le portail Access vous permet de télécharger sur votre ordinateur personnel les clients nécessaires à l'usage de ces deux environnements.

Synthèse du mode opératoire de base lors d'une première connexion :

1. Connectez-vous au portail Access	>> p.3
2. Installez le client nécessaire à l'environnement dans lequel vous allez travailler	
a) <i>CONNECT</i> : Client Citrix receiver (étape incontournable)	>> p.4
b) <i>VDI</i> : Client VMWARE (étape optionnelle)	>> p.5
3. Accédez à votre environnement de travail	
a) Accès au desktop office et applications publiées	 >> p.6
b) VDI 	>> p.12

¹ Tous les candidats inscrits en TAD se voient attribuer ce profil Access

² Applications atteignables via une URL

³ Applications requérant l'installation de client ou d'un prérequis logiciel sur le poste nominal

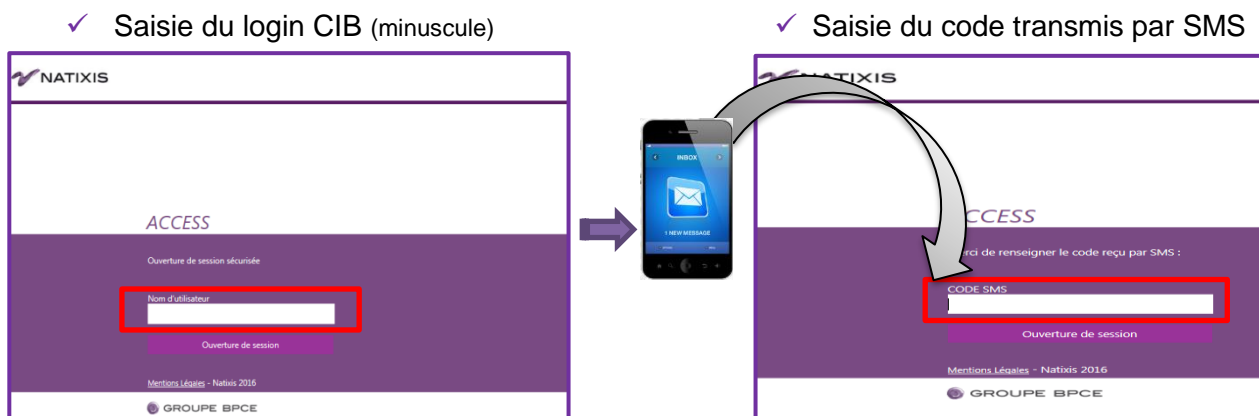
2. Accès portail ACCESS

2.1 Connexion

URL d'accès au portail ACCESS depuis l'extérieur :

<https://access.natixis.com>

2.2 Authentification

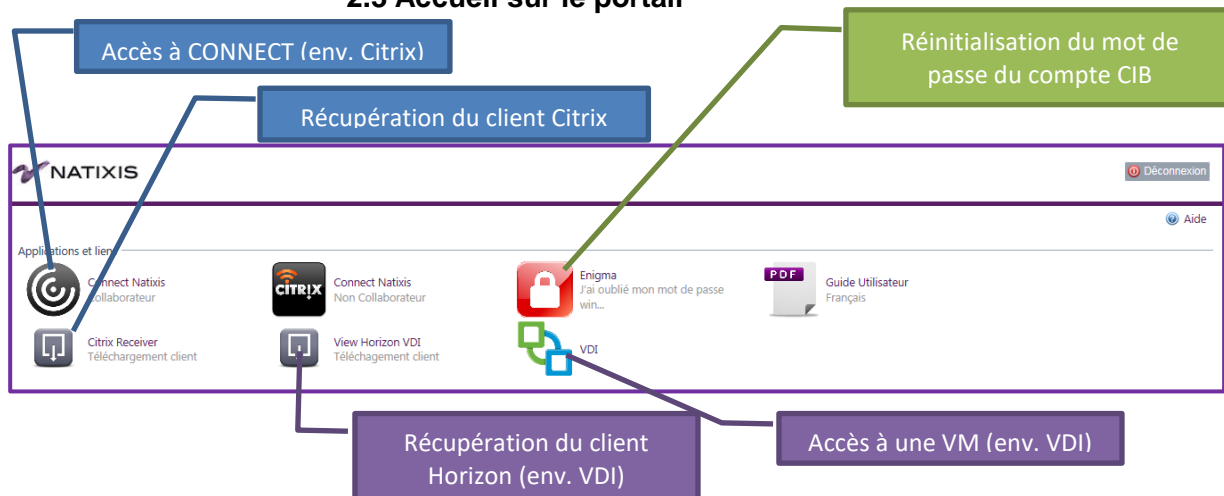


A la réception du login CIB, un code numérique à usage unique est envoyé par SMS sur le numéro de mobile qui aura été préalablement associé au compte CIB lors de votre inscription. Ce code devra être saisi par collaborateur pour finaliser l'authentification.

Règles de gestion :

- Compter moins d'une minute avant réception du code
- Le délai maximal de saisie du code est de 5 minutes
- A l'issue de 10 SMS transmis par le serveur sans retour (aucun code saisi dans la fenêtre d'authentification), le compte du collaborateur est bloqué

2.3 Accueil sur le portail



3. Installation des clients d'environnement

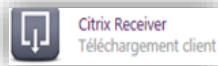
3.1 Le client Citrix pour un usage des applications publiées sous Citrix (CONNECT/ACCESS)

L'installation du client Citrix sur votre ordinateur personnel est nécessaire pour pouvoir travailler sous CONNECT/Access.

→ Pré-requis :

- ✓ **WINDOWS** versions 7, 8.1 ou 10
- ✓ **MAC** > OS X 10.11, 10.12 ou 10.13

Cliquez sur l'icône



de l'écran d'accueil pour télécharger le package de clients.

Contenu du fichier .zip

Pour Windows :

CitrixReceiver_win_4.9LTSR.exe

→ Pour WINDOWS 7, 8.1 ou 10

Pour MAC

CitrixReceiver_MacOS_12.7.dmg

→ Pour Mac OS X 10.11, 10.12 ou 10.13

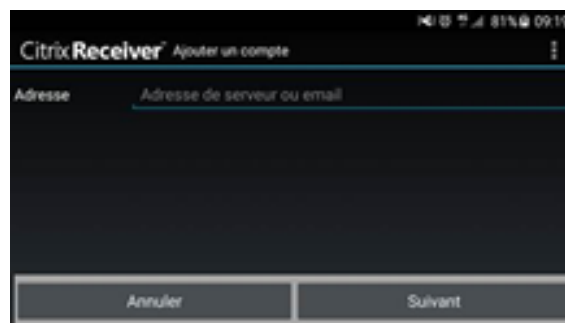
Pour des OS différents, vous pouvez télécharger directement à partir du site :

<https://www.citrix.fr/downloads/citrix-receiver.html>

(ou versions > août 2018, *citrix receiver* est devenu *citrix workspace*)

<https://www.citrix.fr/downloads/workspace-app/>

Remarque : Lors de l'installation du client, une fenêtre d'ajout de compte sans utilité peut vous être proposée ; faites Suivant ou Annuler pour finaliser l'installation

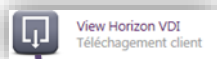


3.2 Le client VMWARE pour accéder à une VM (uniquement pour les collaborateurs en nominal sous VDI)

L'installation du client VMWARE sur votre ordinateur personnel n'est pas obligatoire car vous pouvez accéder à votre machine virtuelle (VM) de deux façons :

- VMware View client : installation préalable du client nécessaire
- HTML5 : pas d'installation de client mais l'usage du navigateur CHROME ou Firefox est préférable à Internet Explorer/Edge

Si vous optez pour l'installation du client, cliquez sur l'icône



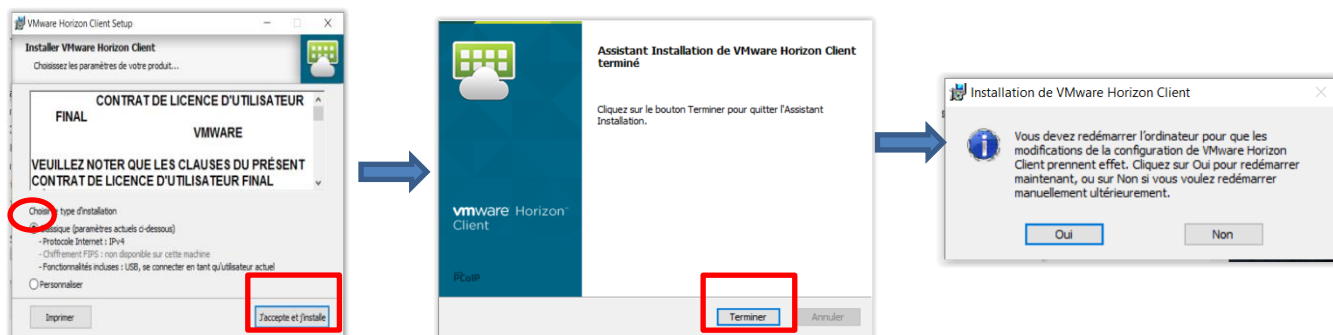
pour récupérer le package des clients MAC et Windows ;

Récupérer le module qui correspond à votre OS et installez-le.

Vous pouvez également télécharger le client à partir du site éditeur (plus de choix par rapport à votre OS) : [site VMWARE](#)



Suivez les instructions du protocole d'installation



4. Accès aux environnements de travail

4.1 Accès à CONNECT (infrastructures Citrix)

L'environnement Connect met à disposition,

⇒ **par défaut :**

- Les outils bureautiques (office, messagerie, navigateur ...)
- Tous les documents stockés sur vos répertoires réseau
- Toutes les applications accessibles via une URL (lien Internet ou Intranet)
- Un bureau virtuel Windows (**desktop office**): cet espace vous permet de travailler dans des conditions proches à celles auxquelles vous êtes habitué sur votre poste de travail Natixis sans pour autant être connecté à votre ordinateur de bureau. Cet environnement est avant tout un confort. Certains d'entre vous y retrouveront leurs favoris et raccourcis mais cet avantage restant peu généralisé, **il est conseillé de sauvegarder régulièrement sur un répertoire réseau vos favoris, raccourcis, URL etc**

⇒ **mais également**, selon votre profil d'habilitations (démarche préalable à entreprendre auprès de vos Correspondants Sécurité Logique)

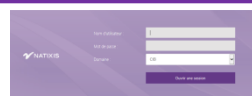
- Les applications publiées sous Citrix.
- La fonction PMAD (**P**rise de **M**ain **A** Distance) vous permettant de vous connecter à votre poste de travail nominal (voir chapitre 4.1.3).

Mode opératoire d'accès à l'environnement Citrix (Connect)

1. Cliquer sur l'icône  de l'écran d'accueil



2. Authentifiez-vous : login CIB + mot de passe associé



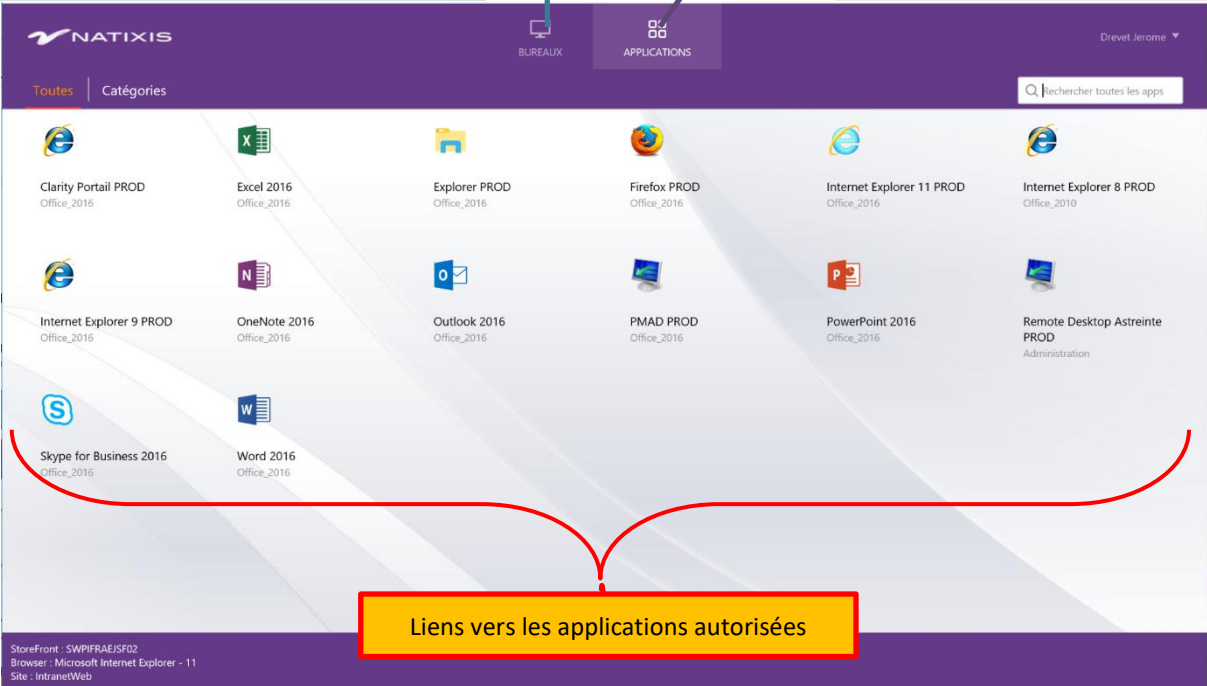
4.1.1 Ecran d'accueil sur l'environnement Citrix : Connect

Deux onglets :

- ➡ APPLICATIONS : menu des applications publiées
- ➡ BUREAUX : activation du bureau virtuel (image d'un bureau Windows)

L'onglet « bureaux » permet d'activer le bureau virtuel Windows

L'onglet « applications » liste les environnements, outils et applications qui vous sont accessibles



Liens vers les applications autorisées

4.1.2 Bureau virtuel Windows ou desktop office

Le bureau virtuel n'est pas votre poste de travail nominal mais seulement une image



Desktop_Office est un environnement bureau Windows virtualisé, à l'image de votre bureau sur votre VM ou poste de travail nominal.

Son utilisation est pratique si vous disposez de la « portabilité du bureau » car vous récupérez votre bureau Windows et vos favoris Internet ; dans le cas contraire, vous obtenez l'image d'un bureau Windows standard.

Le **Desktop_Office** permet la connexion aux outils bureautiques (Office 2016, Adobe Reader...), aux répertoires réseau ainsi qu'aux applications en ligne via le navigateur internet et toutes les applications publiées (menu démarrer, répertoire CONNECT) pour lesquelles vous disposez d'habilitations.

SKYPE est accessible aussi à partir du bureau virtuel

4.1.3 PMAD : prise de main à distance d'un ordinateur distant

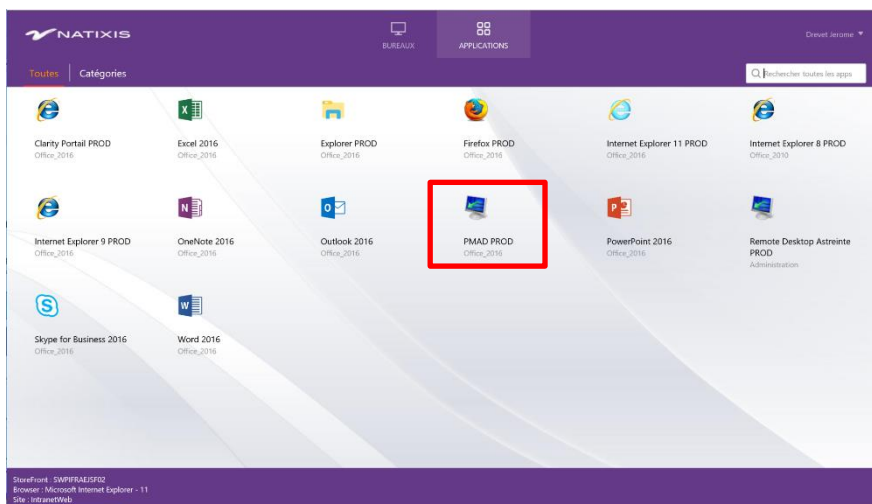
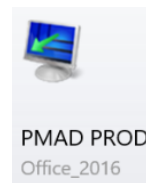
L'application publiée PMAD (Prise de Main A Distance), vous permet de travailler à distance sur votre poste de travail nominal Natixis par une connexion au poste distant et un « déport d'affichage » sur votre ordinateur personnel.

L'usage de cette fonction est conditionné :

- ✓ A l'usage en nominal d'un poste de travail physique ((si vous êtes sous VDI, l'usage de cette fonction est sans intérêt)
- ✓ Au bon fonctionnement de votre poste nominal Natixis. Ainsi, en situation de sinistre impactant physiquement votre bâtiment, la fonction PMAD sera inutilisable.
- ✓ A l'obtention du profil d'habilitation PMAD qui vous donne le droit d'accéder à distance à votre poste de travail (démarche préventive à faire auprès des CSL)

Mode opératoire

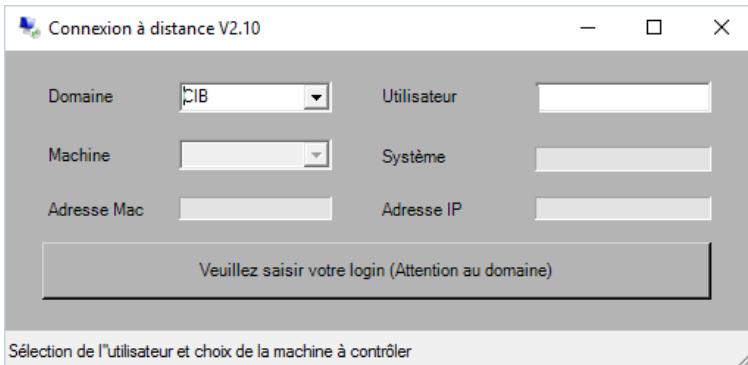
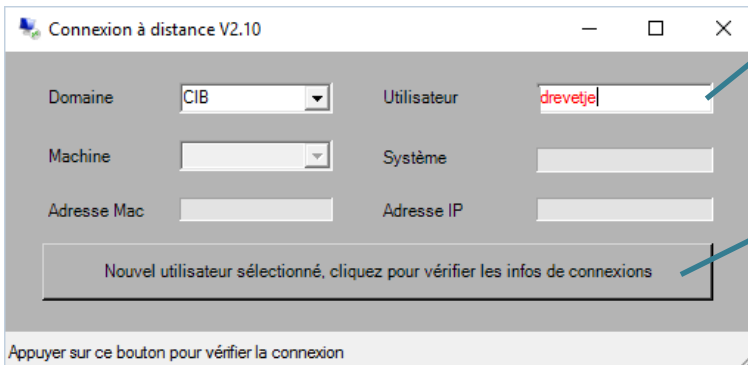
1. Sur l'écran d'accueil CONNECT, Cliquez sur l'icône



⇒ Lancement d'un Citrix

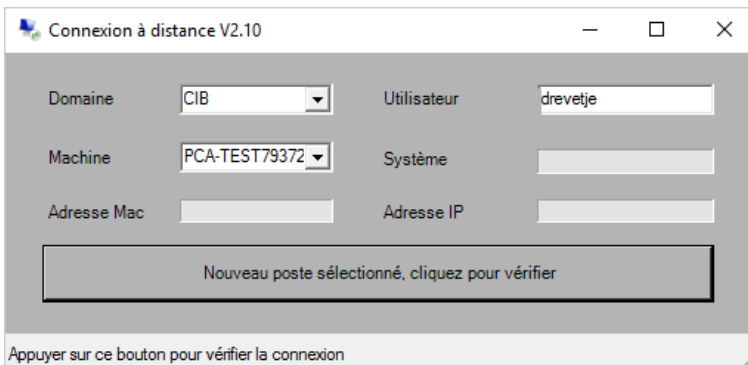
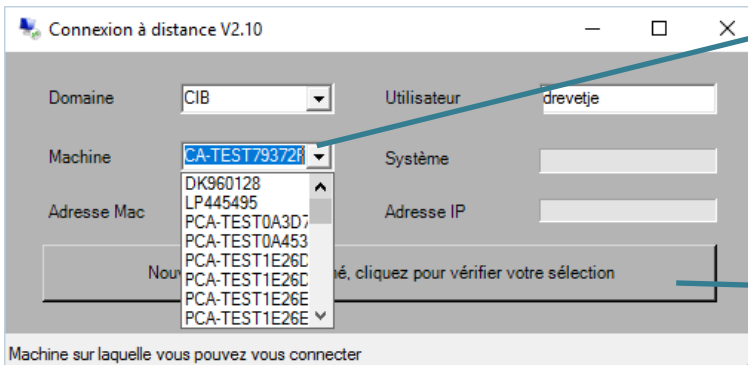


2. Affichage de l'invite d'authentification

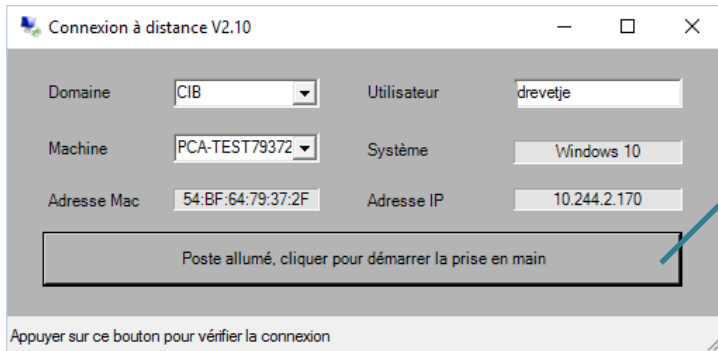
1 - Saisir le login CIB

2 – cliquez sur ce bouton

3 – Les machines associées au compte utilisateur apparaissent : sélectionner votre poste bureautique (si aucun poste n'apparaît, faire une saisie manuelle dans la zone Machine)

4 – Après avoir sélectionné ou saisi votre poste bureautique, cliquez sur ce bouton pour vérifier votre sélection



Connexion à distance V2.10

Domaine: CIB Utilisateur: drevetje

Machine: PCA-TEST79372 Système: Windows 10

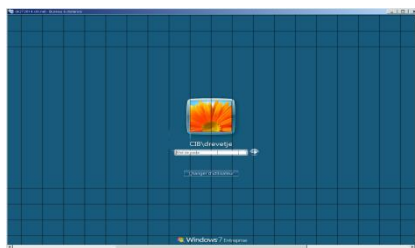
Adresse Mac: 54:BF:64:79:37:2F Adresse IP: 10.244.2.170

Poste allumé, cliquer pour démarrer la prise en main

Appuyer sur ce bouton pour vérifier la connexion

5 – cliquez sur ce bouton pour activer la connexion à votre poste Natixis

3. Authentification sur la fenêtre virtuelle Windows (login CIB + mot de passe associé)



⇒ Vous êtes connecté à votre ordinateur

4.2 Accès à une machine virtuelle (VDI)

Ce mode d'accès au SI de Natixis est réservé aux collaborateurs travaillant **en nominal sous VDI**.

Vous disposez de deux méthodes pour accéder à votre VM :

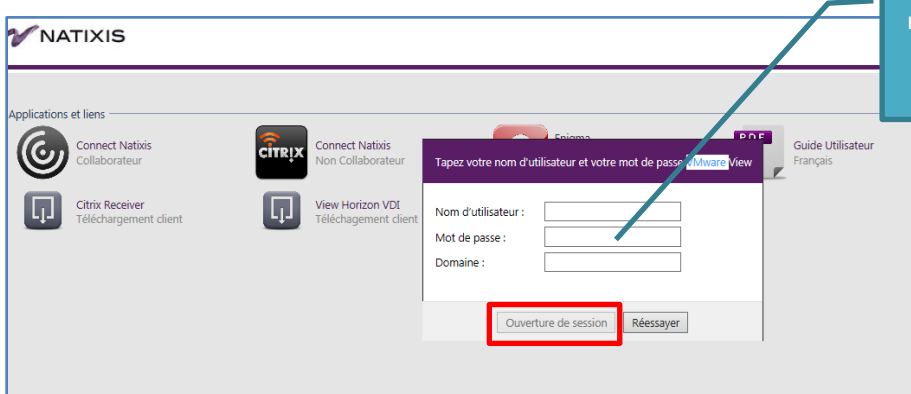
- ➡ Via un client lourd que vous aurez installé sur le disque dur de votre ordinateur (clien Vmware)
- ➡ Via un lien HTML5 (l'usage du navigateur CHROME est alors conseillé)

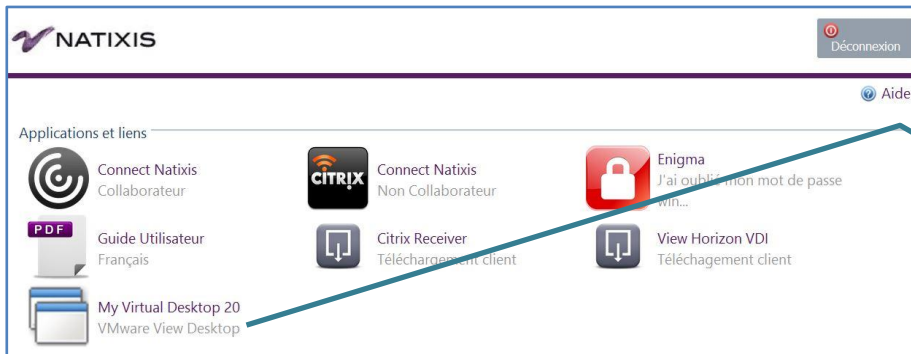
Mode opératoire

Après avoir cliqué sur l'icône



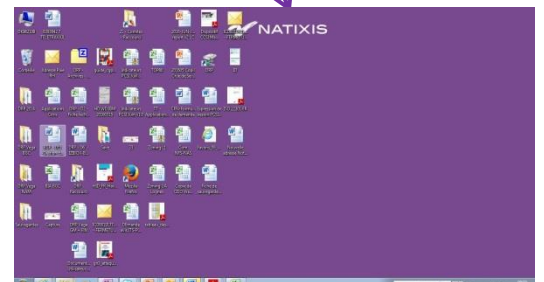
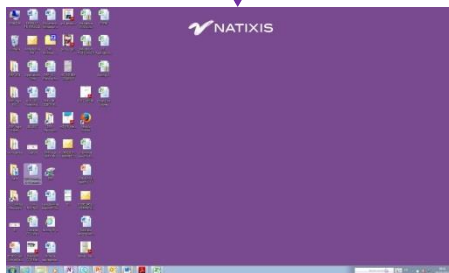
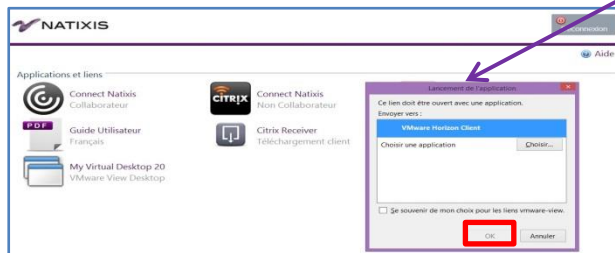
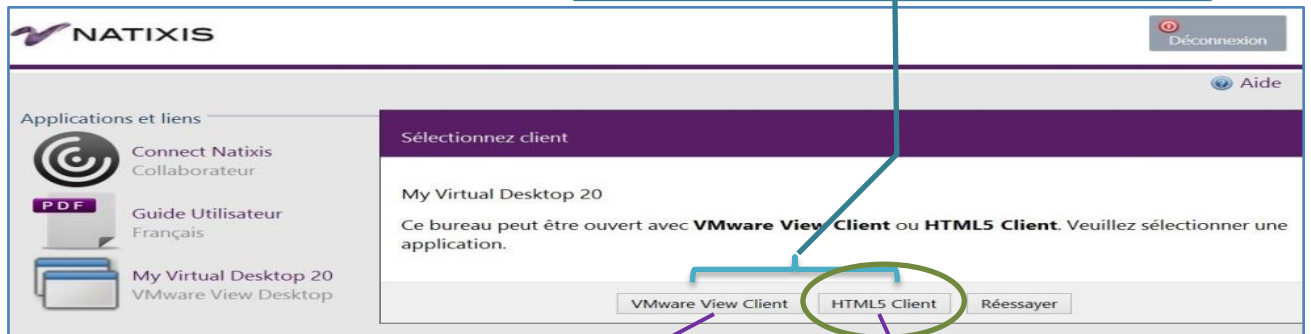
de l'écran d'accueil du portail Access, vous accédez à une





4- sélectionnez votre type de client d'accès

- Soit « VMware View client », client que vous aurez pré-installé
- Soit HTML5 (à préférer)



5. Annexes

5.1 Annexe – un problème : contactez votre support

En cas de problème, vous devez contacter l'équipe support rattaché à votre bâtiment nominal.

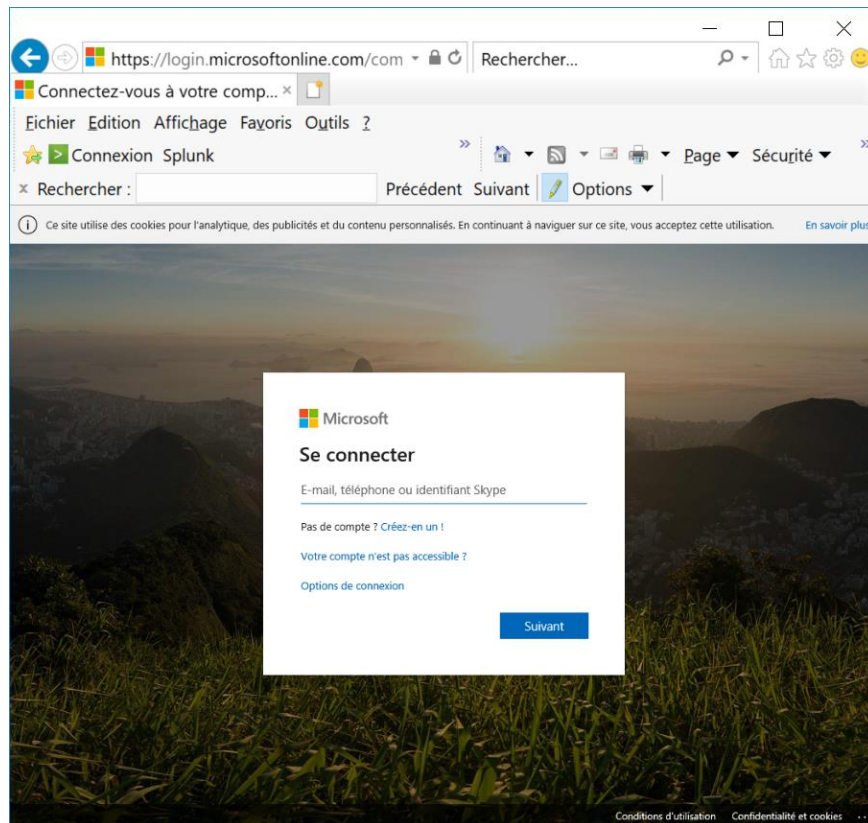
Pour simplifier la prise en charge, précisez à votre interlocuteur que vous êtes en TAD (dans le cadre de l'exercice ou suite à l'activation du PCA).

Le tableau ci-dessous dresse la liste des N° verts associés aux équipes support par bâtiment.

Coordonnées du Support Utilisateur par site		
Support par site	N° vert depuis l'extérieur	N° Interne
Support Rives de Seine Nantes CAP OUEST, Rennes, Bordeaux DREI, Lyon, Grenoble, Lille, Strasbourg, Marseille DREI (le PRADO), Grenoble INOVALLEE	0800 304 122	122
Support Lumière	0800 303 122	122
Support Arc de Seine	0800 305 122	122
Support Liberté 1 - Coupole Caen, BPCE Factor (Balma, Reunion, Guadeloupe, Lamentin)	0800 1 62020	62020
Support Liberté 2	0800 2 62020	62020
Support Séquana - Le Malraux - Austerlitz2 Reims, BPCE Financement (Guadeloupe, Reunion, Marseille, Merignac, Nantes), Assurance	0800 3 62020	62020
Support Kupka	0800 4 62020	62020
Support Montmartre Bordeaux NWM	0800 5 62020	62020
Support Monttessuy - Hamelin	0800 6 62020	62020
Support Parc Avenue Bordeaux BPCEA	0800 8 62020	62020
Support Bercy - Nouveau Bercy	0800 3 06122	122
Support 47 Quai (Front 4e étage)	01 58 55 25 40	22540
Support 47 Quai (Front 5e & 6e étage)	01 58 55 25 60	22560
Support 47 Quai (Hors salle)	01 58 55 25 30	22530
Support Elements	01 78 40 81 00	111

5.2 Annexe – Accès intranet Office 365 (OneDrive, OneNote, Teams...)

Si une application Office n'est pas disponible, ou ne fonctionne directement sous l'environnement Natixis Citrix, vous pouvez utiliser le lien intranet vers le portail Office 365, en lançant un navigateur web Internet Explorer ou Firefox, depuis l'environnement Natixis CONNECT (et en tapant l'adresse <https://portal.office.com> rerouté vers <https://login.microsoftonline.com>)



Se connecter avec son adresse mail Natixis prénom.nom@natixis.com

Liste des applications Office 365 (non exhaustive) :

OneDrive

OneNote

OUTLOOK (si vous avez migré sous OUTLOOK O365)

Teams...

5.3 Annexe – Messagerie OUTLOOK 2016 : accès possible via web mail

Si OUTLOOK n'est pas utilisable directement via Citrix, la solution webmail via un navigateur sous Citrix (vous devez quand même lancer un navigateur web Internet Explorer ou Firefox, depuis l'environnement Natixis CONNECT), peut vous permettre l'accès

➔ si vous avez migré O365 (OUTLOOK dans le Cloud)



Taper : <https://outlook.office365.com> (vous devrez saisir votre adresse mail Natixis)

➔ si vous n'avez pas migré O365 :

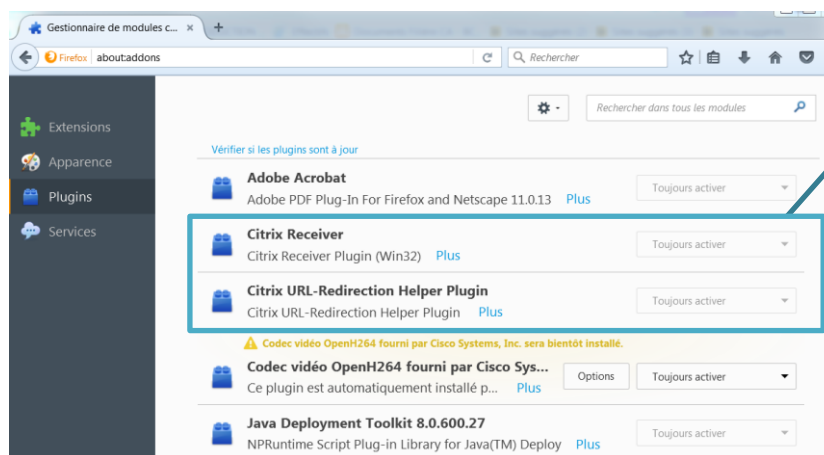
Taper : <https://owa.intranatixis.com/owa/>

5.4 Annexe – Mozilla FIREFOX, problématique possible avec le navigateur

Si vous vous connectez au portail Access via le navigateur Firefox, ce dernier nécessite peut être un paramétrage adapté pour le client Citrix.

Cliquer sur le bouton **Menu**  en haut à droite de la fenêtre Firefox.
 Cliquer sur **Modules**. 

Sélectionner l'onglet **Plugins** dans le bandeau vertical à gauche



Positionnez ces plugins en mode
« toujours activer »

5.5 Annexe – Skype, utilisation en téléphonie interne groupe possible

Sous réserve que vous disposiez, sur votre équipement personnel, d'un haut-parleur/micro ou casque, vous pouvez effectuer des appels via l'application SKYPE mise à disposition sur l'environnement Citrix de CONNECT.

Une fois Skype lancé sous Citrix, il vous sera demandé d'autoriser l'accès SKYPE à vos équipements audio.

5.6 Annexe – Rien ne se passe quand je clique sur une application

Il arrive que suite à une mise à jour Windows, d'Internet Explorer ou une installation de programmes, les fichiers Citrix (.ica) se retrouvent associées non plus au programme Citrix mais à un autre programme (souvent Internet Explorer ou Acrobat).

➔ Un clic sur une application reste sans réponse

Pour résoudre le problème :

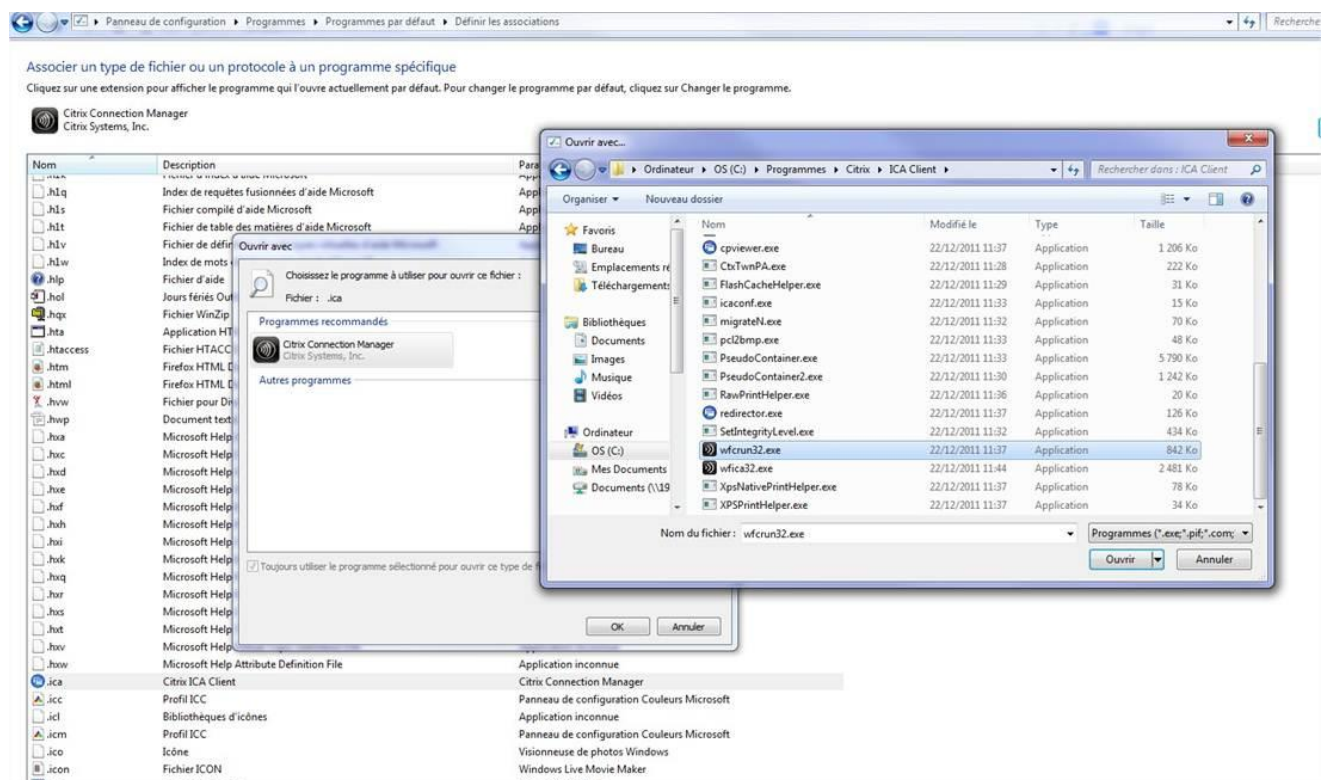
Sous Windows, aller dans **Panneau de Configuration/Programmes/ Programmes par défaut/ « Définir les associations » ou associer un type de fichier... »**.

Dans la liste qui s'affiche, sélectionnez **« .ica »** puis cliquez sur **changer de programme** ou double clic sur la sélection.

Cliquez sur **« Parcourir »**, pour aller sélectionner le programme : **wfcrun32.exe** en général dans **Programmes/Citrix/ICA client**.

Validez.

Ensuite lors du lancement, si la fenêtre ouvrir ou télécharger s'ouvre, cliquez sur **Ouvrir** et cochez **ne plus me demander**.



5.7 Annexe – MAC, problème clavier et CITRIX

Après la dernière update Mac OS 10.9.5, le clavier ne fonctionne plus sur les applis Citrix (ex : PMAD, mstsc).

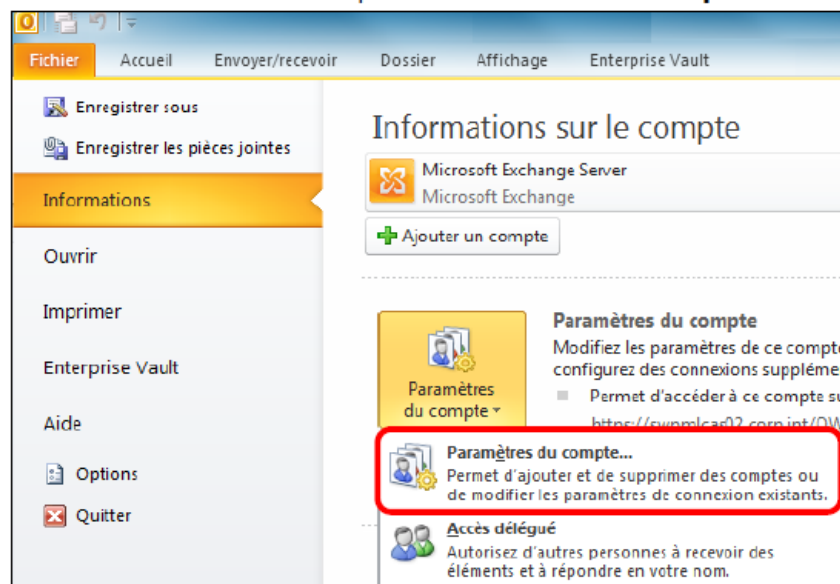
Il faut repasser sur le desktop puis revenir sur l'appli en faisant CMD + TAB sur le clavier MAC

5.8 Annexe – Messagerie déclaration d'une boîte générique (Outlook 2010 et 2016)

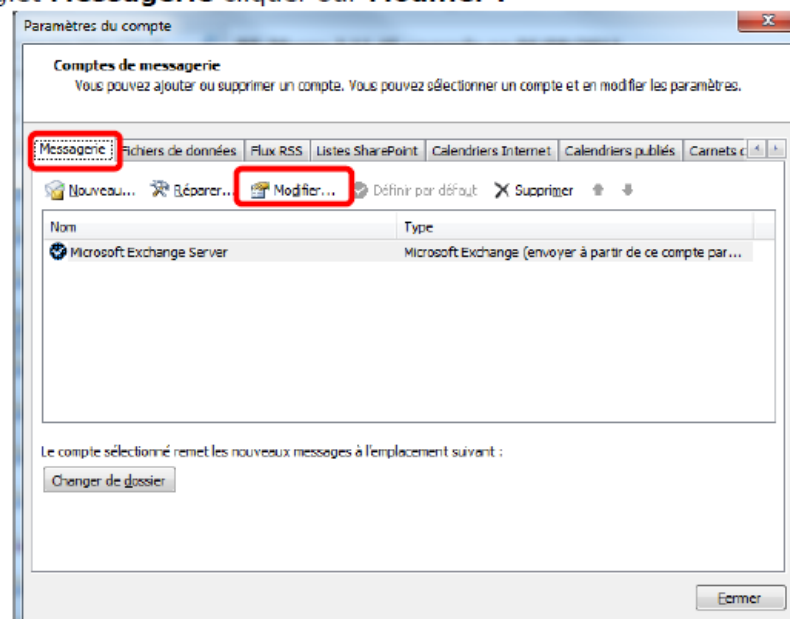
Boîte mail déléguée, générique ou de service

Avant tout il est important de connaître le nom complet de la boîte mail et de disposer d'un droit de délégation.

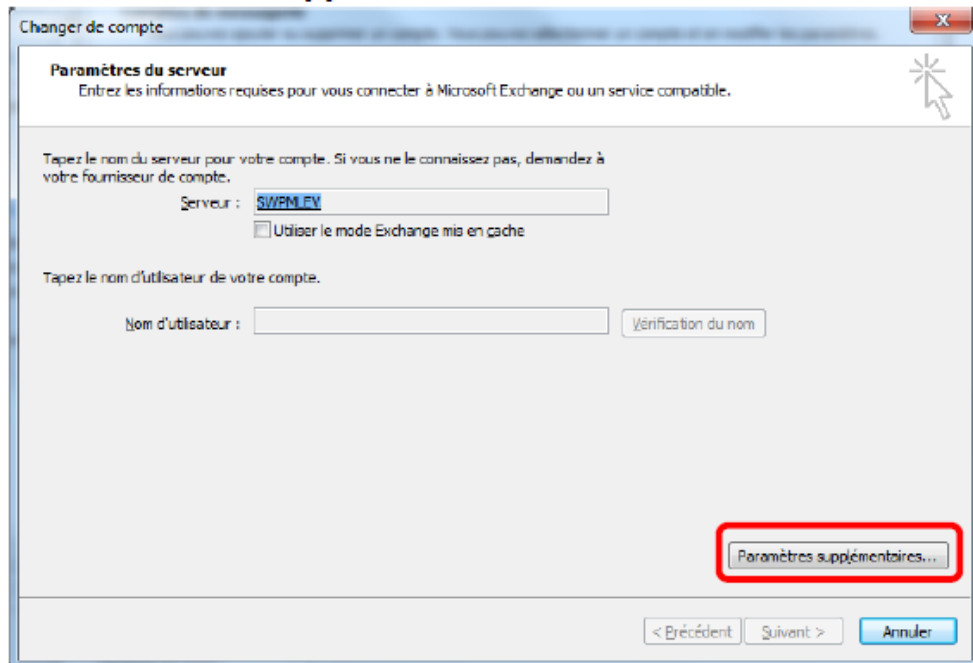
Cliquez sur **Fichier Informations** puis **Paramètres du compte** :



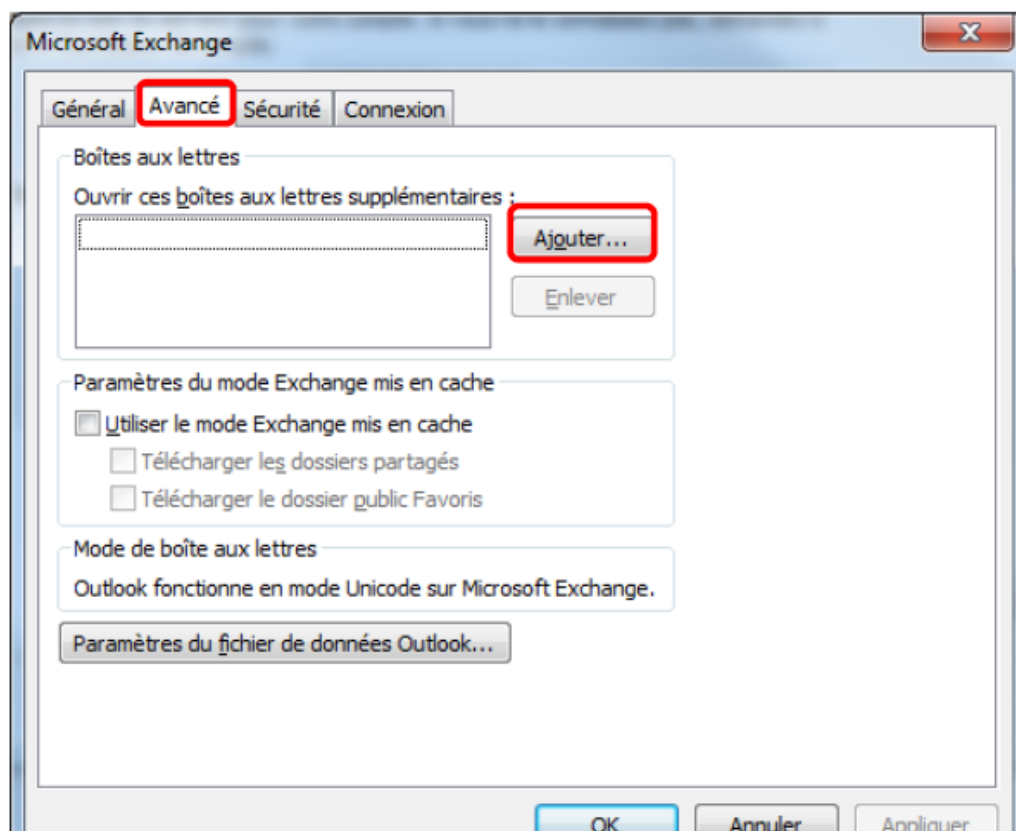
Dans l'onglet **Messagerie** cliquer sur **Modifier** :



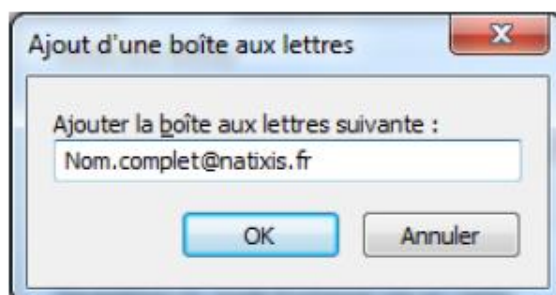
Cliquer sur **Paramètres supplémentaires** :



Dans l'onglet **Avancé** cliquez sur **Ajouter...** :



Renseignez le nom complet de la boîte mail puis cliquez sur **OK**



5.9 Annexe – cinématique des accès distants NATIXIS

Dans le cadre du PCA, le portail ACCESS pour s'authentifier est activé, permettant à des utilisateurs non équipés de clés d'authentification forte, de travailler à distance. Le portail CONNECT est le portail d'authentification standard (authentification forte avec clé HID).

