



Choix d'un système de tickets dans un contexte ITIL au CC-IN2P3

-

Ecole Informatique, 10-14 oct 2011

mercredi 12 octobre 2011

Frederic.Azevedo@cc.in2p3.fr

- Le contexte ITIL au CC-IN2P3
 - Mission Qualité
 - Activités de la « Control Room »
- Choix d'un outil de tickets
 - Pourquoi changer ?
 - Nos besoins
 - Le cahier des charges/de fonctionnalités
 - Les tests
- Bilan

▶ Le contexte ITIL au CC-IN2P3



- Formations ITIL V3 (première vague en novembre 2009)
- Accueil de Holger Marten (KIT)
 - Collaboration de 10 mois (2010)
 - Etude du profil des tickets reçus sur 1 mois
 - Avis et conseils d'organisation du « Service Desk »
 - ...

▶ Le contexte ITIL au CC-IN2P3



- Mission Qualité
 - Lettre de mission (septembre 2010)
 - Introduire et renforcer les bonnes pratiques de Qualité
 - Pour tous les Services
 - Informatique
 - Administratif / financier
 - Infrastructure

- Méthode de travail
 - Un contact au sein de chaque groupe
 - Tous volontaires
 - Bonne communication
 - Réunions ponctuelles pour lancer une réflexion / un travail
 - Groupes de travail de personnes intéressées/concernées par le sujet
 - Point mensuel par mail à tout le centre

- Réflexions et projets en cours
 - Outil de ticket
 - Gestion des achats (identifier clairement les fonctions et les rôles)
 - Gestion de la capacité
 - Catalogue de services
 - Mise en place de métriques
 - CMDB
 - Continuité de Service

- Dans les équipes (ex : l'Opération)
 - Identification d'un Responsable pour chaque Service géré au sein de l'équipe
 - Eviter le « papillonnage »
 - Faciliter les demandes/besoins d'évolution
 - Mise en place de métriques dans un objectif d'amélioration continue de Service
 - Où on se situe ?
 - Où aller ?
 - Comment y aller ?
 - Mise en place d'une « control room »

▶ Activités de la « Control Room »



- Gestion d'événements
 - Au quotidien
 - Suivre et interpréter les messages remontés par les Services et sur leur état
 - Messages d'erreurs / logs
 - Sondes Nagios avec lien vers la documentation
 - Détecter les manques
 - Avantages constatés
 - Meilleure adaptation des remontées d'alertes des Services
 - Meilleure connaissance du support 1er niveau sur les perturbations/interruptions de services

▶ Activités de la « Control Room »



- Gestion des changements
 - Nécessite l'adhésion de TOUS
 - Praticqué pour nos arrêts programmés
 - Reste à mettre en place pour le quotidien
 - Avantages à en tirer
 - Eviter des interruptions de Service
 - Eviter les dommages collatéraux
 - Avoir une vue d'ensemble des changements
 - A venir
 - En cours
 - Effectués

▶ Activités de la « Control Room »



- Gestion des incidents
 - Au quotidien
 - Résoudre et/ou suivre les incidents utilisateurs (tickets)
 - Inscrire, suivre et communiquer sur les incidents détectés
 - Avantages constatés
 - Meilleure détection d'incidents
 - Améliore la réactivité en cas d'incident
 - Informations/communication plus pertinente
 - Historique des incidents de Services

▶ Choix d'un outil de ticket



- Pourquoi changer ?
 - Ergonomie et fonctionnalités de l'outil actuel non satisfaisantes
 - Recherche de tickets laborieuse / impossible
 - Perte du texte saisi en réponse possible
 - Très difficile de suivre un ticket
 - Tickets restant sans réponses trop longtemps
 - Besoin de nouvelles fonctionnalités
 - Nécessite trop de développements sur l'outil actuel

▶ Nos besoins



- Fonctionnalités à conserver :
 - Affectation par groupes/services
 - Notifications paramétrables
 - Echanges internes (=privés)
 - Statistiques
 - Authentification par certificat
 - Degré d'urgence du ticket

▶ Nos nouveaux besoins



- Pouvoir différencier les tickets :
 - Incident
 - Demande de ressource / d'information
 - Demande de changement
 - Problème
- Suivi de tickets
 - Affectation séquentielle
 - Suivi durant toute la vie du ticket
 - Définition de workflow
 - Vision des tickets qui m'intéressent
 - Même s'ils ne me sont pas/plus affectés

▶ Nos nouveaux besoins



- Supervision des tickets
 - Escalade paramétrable (**indispensable**)
 - Statistiques et métriques utiles
 - But : amélioration continue des Services
- Frequently Asked Questions (FAQ)
 - Pour les utilisateurs
 - Pour le support 1er niveau

▶ Interfaçages souhaitables



- Gestion du catalogue de Services
 - Vision des Services offerts
- Gestion des niveaux de Services
 - Définitions de SLA
 - Par Service
 - Par clients/expérience
- CMDB
 - Vision du matériel et des logiciels
 - Dépendances entre composants et Services
 - Evaluation d'impact

▶ Interfaçages souhaitables



- Gestion des Changements
 - Vision globale
 - Mécanisme d'approbation
 - Planification

▶ Le cahier des charges



- Cahier des charges intégrant les besoins remontés par les différentes équipes
- 3 rôles définis :
 - Utilisateur
 - Expert
 - Administrateur
- Pondération donnée à chaque critère et pour chaque rôle

▶ Le test : Choix des produits



- Pré-sélection de produits libres selon
 - La renommée du produit (dans et hors communauté)
 - La vivacité du produit
 - L'historique du produit
 - Installable sur notre cluster Web (Linux)
 - Le feeling du produit par rapport au cahier des charges

▶ Le test : Choix des produits



- **Candidats :**

- http://en.wikipedia.org/wiki/Comparison_of_issue_tracking_systems
- http://en.wikipedia.org/wiki/Comparison_of_help_desk_issue_tracking_software

- **Produits retenus :**

- RT : <http://www.bestpractical.com/rt/>
- OTRS : <http://www.otrs.org/>
- Mantis : <http://www.mantisbt.org/>

▶ Le test : l'évaluation



- Evaluation de chaque critère du cahier des charges
- Tests de scénarios
- Configuration et paramétrage
- Ressenti du produit, de l'interface

▶ Le test : les resultats

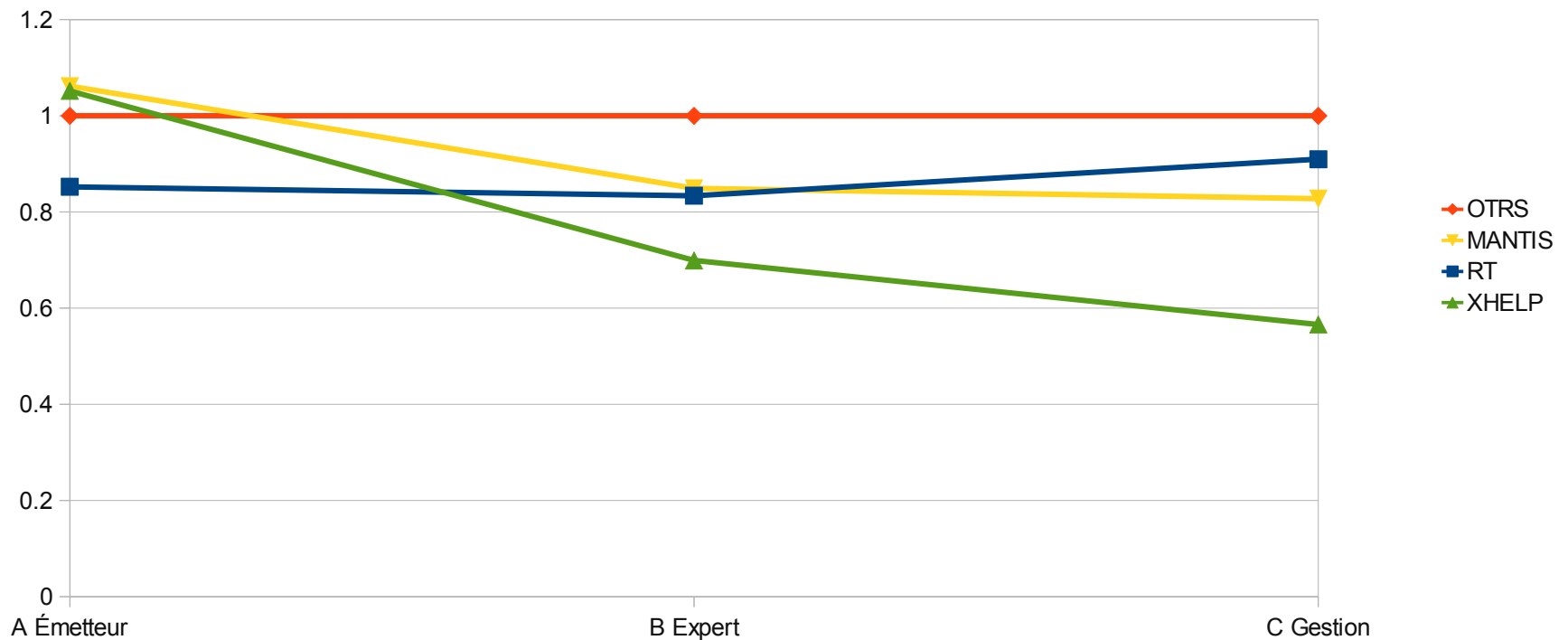


- En prenant comme référence la meilleur note :
 - 1er : **OTRS** (1.0)
 - 2nd : **Mantis** (0.89)
 - 3ème : **RT** (0.85)
 - Outil actuel : **Xhelp** (0.75)

Le test : les resultats

Score selon le rôle

Référence OTRS = 1

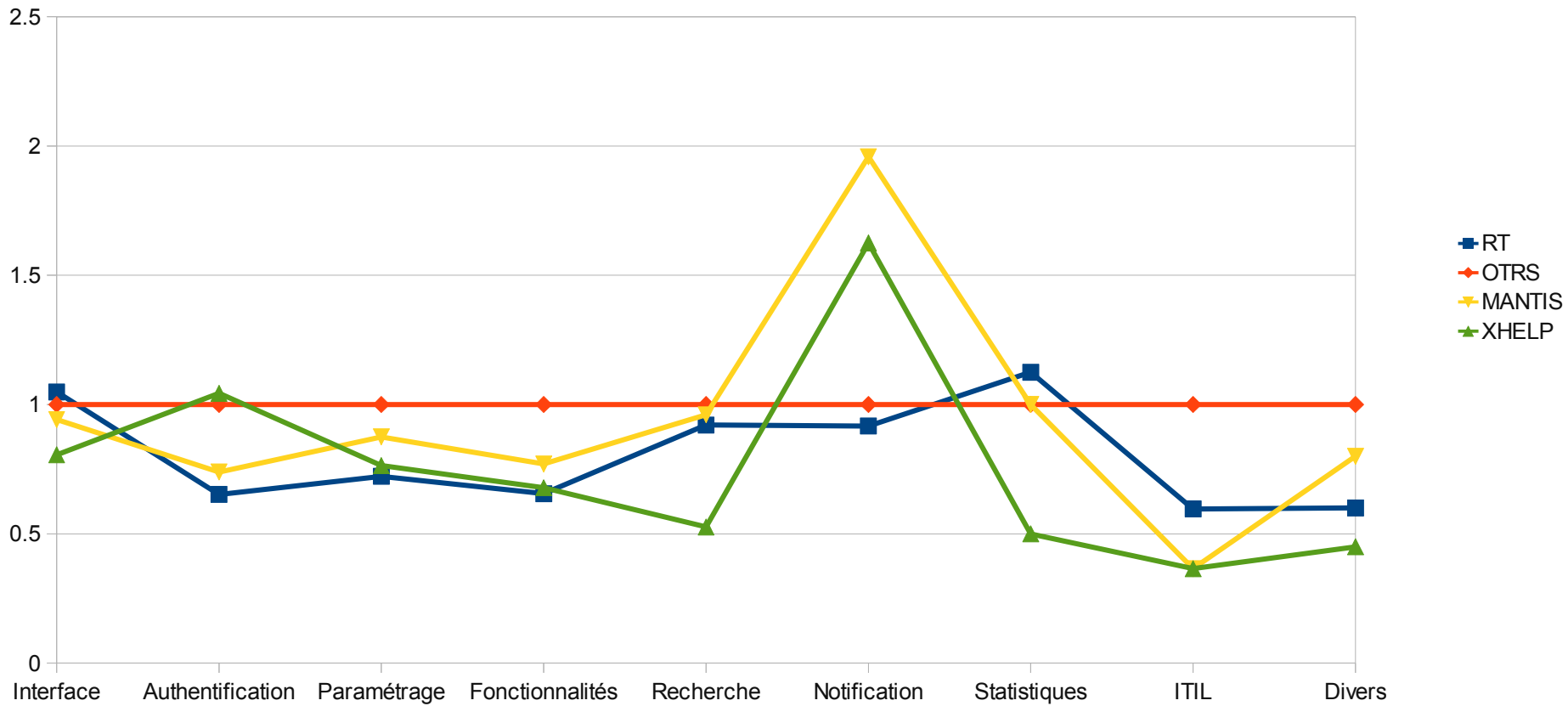


Le test : les resultats



Score selon la catégorie

Référence OTRS = 1



▶ Le test : les resultats



Ressenti humain :

- Mantis :



Simple et propre

Systeme de notification puissant



Pas d'ITSM (escalade, ...)

Quelques manques importants (modeles, profil utilisateur, ...)

- RT :



A fait ses preuves



Parametrage complexe

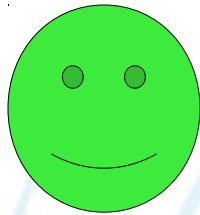
Produit vieillissant

▶ Le test : les resultats



Ressenti humain :

- OTRS :



Très complet

Très paramétrable

Module ITSM prometteur

Produit semi-commercial (support, formations)



Interface expert un peu confuse

Notifications utilisateur non personnalisables

Pas de RSS

Traduction française incomplète

▶ Conclusion



- Contexte ITIL bien présent au CC
 - Noyau de personnes motivées
 - Essayer de faire adhérer un maximum de personnes à notre esprit qualité
 - Projets et réflexions en cours
- Besoin d'adapter nos outils et méthodes de travail
 - Projet de mise en place d'OTRS en cours
 - Besoin important d'un catalogue de Services
 - Besoin important d'une CMDB

▶ Références



- XOOOPS : <http://www.xoops.org>
- xHelp :
<http://xoops.org/modules/repository/singlefile.php?cid=16&lid=1404>
- Mantis : <http://www.mantisbt.org/>
- RT : <http://bestpractical.com/rt/>
- OTRS :
 - <http://www.otrs.com>
 - <http://www.otrs.com/products/itsm/>