

OTRS

Open source **T**icket **R**equest **S**ystem

CONTEXTE HUMAIN

- 200 utilisateurs
- 10 personnes dans l'équipe informatique
- 1 responsable
- 4 ASR
- 5 développeurs

CONTEXTE MATERIEL

- 360 postes de travail
 - 150 Linux
 - 180 Windows
- 140 portables
 - 10 Linux
 - 115 Windows
 - 15 Mac OS
- 130 serveurs
 - 115 Linux
 - 10 Windows
- 40 Imprimantes

Le support avant OTRS

- Envoi des requêtes utilisateurs sur une @ mail générique
- Redirection du mail vers tous les ASR
- Au minimum 5 mails à support / jour

Problèmes

- Pas d'accusé de réception de la requête :
 - Le mail est-il bien arrivé à « support » ?
 - Qui traite le problème ?
- Un mail peut ne pas être traité... et tomber aux oubliettes...
- Inversement, un problème peut être traité par plusieurs personnes : pas de verrouillage.

OTRS : Avantages 1

- Centralisation des tickets : Informations identiques pour tous les ASR.
- Accusé de réception de la demande avec N° de ticket pour suivi.
- Possibilité de verrouillage d'un ticket en attendant sa clôture
- Alerte automatique quand un ticket n'est pas traité dans les délais

OTRS : Avantages 2

- Création de plusieurs files : dispatch des tickets dans les files concernées
- Suivi des communications téléphoniques
- Abonnement aux files souhaitées
- Notes internes
- Statistiques

OTRS : Interface Administrateur

OTRS :: S'authentifier - Mozilla Firefox

Echier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils ?

http://psc0015x/otrs/index.pl

Google

Les plus visités Débuter avec Firefox À la une

Bienvenue dans OTRS

Utilisateur:

Mot de Passe:

S'authentifier

Langue

Langue: Français

Soumettre

Mot de passe oublié ?

(Demande de nouveau mot de passe)

Utilisateur:

Soumettre

Terminé

OTRS : Interface Administrateur

OTRS :: Ticket :: Vue file - Mozilla Firefox

http://lpsc0015x/otrs/index.pl?Action=AgentTicketQueue&QueueID=0&ViewAll=1

Pascal Meyrand (meyrand@lpsc.in2p3.fr) Mar 07 Avr 21:22:35 2009

Deconnexion Vue file Vue téléphone Écrire un e-mail Chercher Client Action groupées Statistiques Préférences Administrateur

Vous avez 1 nouveau(x) message(s)!

Ticket 101797: le temps imparti pour la première réponse est dépassé (-11 heures 12 minutes / 07.04.2009 10:09)

[File: Mes files]

Tickets affichés: 1-5 - Page: 1 - Tickets disponibles: 0 - tous les tickets: 5

Files: Mes files (0)

[N°: 101232] impression Windows ---> kyocera [Âge: 27 jours 9 heures]

Détails - Historique - Note Créé:01.04.2009 15:39:02

De: OTRS System <SUPPORT-L@lpsc.in2p3.fr>
À: Janine Genevey <genevey@lpsc.in2p3.fr>
Copie: support <support@lpsc.in2p3.fr>
Sujet: Re: [N°101232] impression Windows ---> kyocera

Pour Pinston c'est réglé, son imprimante était sur pause !!
Fait moi signe quand tu es au labo.
Joseph

11.03.2009 10:55 - Janine Genevey a écrit:

> Bonjour,
> Depuis très longtemps, je ne peux plus imprimer sur la KYOCERA depuis
> mon PC Windows.
> J'ai accusé la configuration de mon PC, mais, ce n'est pas (seulement) ça.
> Jean -Alain Pinston a le même problème depuis qu'il est dans
> mon bureau (127), avant il imprimait toujours sur la Kyocera depuis son
> bureau. Il y a donc qqc d'étrange
> Nous voudrions pouvoir imprimer nos fichiers en recto-verso sur la
> Kyocera, pouvez vous trouver une solution ??
> [...]

État: ouvrir
Priorité: 3 normal
File: support
Numéro de client: genevey@lpsc.in2p3.fr

Rédiger une réponse (courriel):
• répondre

Contacter le client (téléphone):
• Appel téléphonique

Changer de file:
support Déplacer

[N°: 101473] Re: matlah ? [Âge: 20 jours 3 heures]

Terminé

OTRS : Interface Administrateur

The screenshot shows the OTRS Administrator interface in a Mozilla Firefox browser window. The browser's address bar displays the URL `http://psc0015x/otrs/index.pl`. The page title is "OTRS :: Administrateur :: File - Mozilla Firefox". The browser's toolbar includes various icons for navigation and search, and the address bar shows "Eazel-FR Customized Web Search".

The OTRS interface itself has a top navigation bar with the following elements:

- Logo: [OTRS]
- User: Pascal Meyrand (meyrand@psc.in2p3.fr)
- Date: Mar 07 Avr 21:29:50 2009
- Links: Déconnexion, Ticket, Statistiques, Préférences
- Notifications: Nouveau message (1), Tickets verrouillés (1)
- Alert: Vous avez 1 nouveau(x) message(s)!

The main content area is titled "[Zone d'administration]" and is divided into four columns:

- Utilisateurs & Groupes & Rôles**
 - [Utilisateurs]
 - [Groupes]
 - [Agent <-> Groupes]
 - [Clients]
 - [Entreprise du client]
 - [Clients <-> Groupes]
 - [Customer Users <-> Services]
 - [Rôles]
 - [Rôles <-> Agents]
 - [Rôles <-> Groupes]
- File & Réponses**
 - [File]
 - [Réponses]
 - [Réponses <-> Files]
 - [Réponses automatiques]
 - [Réponses automatiques <-> Files]
 - [Pièces jointes]
 - [Pièces jointes <-> Réponses]
- Système**
 - [En-tête]
 - [Signature]
 - [Adresses électroniques]
 - [Notification]
 - [Type]
 - [État]
 - [Priorité]
 - [Service]
 - [SLA]
 - [S/MIME]
 - [PGP]
- Divers**
 - [PostMaster Mail Account]
 - [PostMaster Filter]
 - [Automate générique]
 - [Notification des administrateurs]
 - [Gestion des sessions]
 - [Enregistrement des indicateurs de performance]
 - [Journaux du Système]
 - [Requêtes SDL]
 - [Configuration Système]
 - [Questionnaire de paquet]

The "[Gestion des files]" section is active, showing a "Modifier:" panel on the left with a list of categories: Junk, Misc, Nagios, Postmaster, Raw, dev, and support (selected). The main panel is titled "Mettre à jour (Cliquez ici pour ajouter):" and contains the following fields:

- Nom:** support
- Sous-file:** -
- Groupe:** admin
- Délai du déverrouillage:** 0 minutes (Note: 0 = pas de verrouillage - 24 heures = 1440 minutes - Seuls les plages horaires de bureau sont comptés)
- Rémontée du ticket - Premier temps de réponse:** 360 minutes (Notification par -)
- Escalade - échéance pour le suivi:** 0 minutes (Notification par -)
- Escalade - échéance pour la solution:** 0 minutes (Notification par -)

A "Modifier" button is located at the bottom of the form.

OTRS : Interface Utilisateur

The screenshot shows the OTRS user interface within a Mozilla Firefox browser window. The browser's address bar displays the URL `http://psc0015x/otrs/customer.pl`. The page features a green header with a logo and the text "COMPANY NAME". Below the header, there are three main sections:

- S'authentifier**: A login section with input fields for "Nom d'utilisateur:" and "Mot de Passe:", and a "S'authentifier" button.
- Mot de passe oublié ?**: A password recovery section with an input field for "Nom d'utilisateur:", a link for "(Demande de nouveau mot de passe)", and a "Soumettre" button.
- Langue**: A language selection section with a dropdown menu set to "Français" and a "Soumettre" button.

At the bottom of the page, there is a section for **Créer un compte** with input fields for "En-tête:", "Prénom:", "Nom:", and "Courrier électronique/S'authentifier:", and a "Création" button.

The Windows taskbar at the bottom shows the "démarrer" button and several open applications: "Courrier entrant pour...", "OTRS :: S'authentifie...", "Microsoft PowerPoint...", and "XnView - [Parcourir - ...]". The system tray on the right indicates the date and time as "FR" and "19:48".

OTRS : Interface Utilisateur

OTRS :: Ticket :: Mes tickets - Mozilla Firefox

http://psc0015x/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverView&Type=MyTickets

AlloStreaming Voila Mail Facebook | Recherche... Webmail-in2p3 BNP SF8 Neuf Espace Client

eazel otrs Go Téléchargements TV RFI A... RSS [529] Jeux Gadgets Notificateur d'emails 15°C

Voila Mail OTRS :: Ticket :: Mes tickets OTRS :: Ticket :: Vue file OTRS::Email Management::Trouble Tick...

LOGO **COMPANY NAME**

Déconnexion Nouveau ticket Mes tickets Tickets de l'entreprise cliente Chercher Préférences

Bienvenue Pascal Meyrand
(meyrand@psc.in2p3.fr2)
07.04.2009 20:31:53

Mes tickets

Ticket 1-2 de 2 - Page: 1 - (Ne pas montrer les tickets cloturés)

N°	Âge	Sujet	État	File	Propriétaire
101811	19 minutes	test 2	nouveau	support	meyrand
101810	33 minutes	test	clôture réussie	support	meyrand

FOOTER **FOOTER2**

Fonction assurée par OTRS 2.3.1

Terminé

OTRS : Pré requis

- Système Linux ou Windows
- Serveur HTTP / HTTPS
- Serveur MySQL
- Annuaire LDAP (optionnel)

EVOLUTIONS AU LPSC

- Mettre en place l'authentification des utilisateurs via AD ou RADIUS
- Valider la réponse automatique aux utilisateurs
- Utiliser l'interface WEB pour poser et suivre un ticket
- « Eduquer » les ASR afin qu'ils utilisent exclusivement OTRS

OTRS : Retour d 'expérience

- Solution mise en œuvre depuis 6 mois
- Délai de réponse réduit
- Ménage périodique des tickets en attente
- Moins de relance des utilisateurs suite à un incident non traité

OTRS : Retour d'expérience

- Installation simple à partir du rpm...
plus complexe à partir des sources
- Configuration assez compliquée mais
documentation détaillée
- Produit plus adapté à un modèle
entreprise / clients
- <http://www.otrs.org>