

Webinaire CCRI – Jeudi 09 avril 2009

RT au LAPP

S.Garrigues

Introduction / Plan

- 2 parties :
 1. Infos générales Helpdesk et RT
 2. Présentation en images de l'interface au labo
- Avertissements :
 - essaie d'indiquer **quelques** pièges à éviter, mais sujet trop complexe pour le couvrir en 20mn :
« Hope this helps » :-)
 - L'interface web présentée ici correspond à la version 3.6.6. Elle a évolué depuis (v 3.8)

Rappels : Helpdesk

Quoi/Pourquoi/Comment ?

- Helpdesk (« bureau d'assistance ») : outil de gestion des demandes des utilisateurs
- Améliore (entre autres) le suivi des demandes et la coordination des membres du support
- Intercepte les demandes et les réponses pour assurer leur suivi (mail ou par interface web).
Archivage des correspondances.

Request Tracker (RT)

Les +

- Projet Open Source né en 1996 :
mature et considéré comme une référence
- Documenté (wiki, livres, ...) avec de nombreuses extensions (LDAP auth, RTFM...)
- Gestion fine des droits utilisateurs et support
- Interface sobre bien pensée
- Gestion des demandes par mail et web
- Entièrement paramétrable : complexe/riche

Request Tracker (RT)

Les –

Oui mais...

- Installation sportive ;-) (*mais s'améliore*)
- Pas toujours bien documenté : pour le paramétrage avancé, « tout est dans le code ! »
- Entièrement paramétrable : riche/complexe

Request Tracker (RT)

Le choix du LAPP en 2008

- Mis en place au LAPP car répondait aux besoins *(note: OTRS = concurrent sérieux éliminé car moins paramétrable à l'époque)*
- Installé par Jonathan Larosa (sujet de stage 2^{ème} année IUT R&T) et 1^{ères} configurations... (fonctionne en phase pré-test, modules ok)
- Tests avancés : redéfinitions des besoins...
- Affinage de la config avant mise en production

Quelques extensions de RT

Accessibles depuis le site officiel

Nombreuses et consultables sur le wiki officiel :

- Authentifications : LDAP, local (*génération auto passwd*)
- *Command by email* : gestion tickets par mail
- Shredder : suppression de tickets en BD
- Asset Tracker : gestion de matériel
- RTFM : rajout de FAQ
- Bug Tracker : pour les développeurs
- ...

Avant la mise en place

Quelques questions à se poser (et à poser au support !)

- Authentification : locale/LDAP ?
- Gestion des tickets par mail, web ou les 2 ?
- Accès à l'interface Web depuis l'extérieur ?
- 1 file générale de réception des demandes et distribution interne, ou plusieurs files directes ?
- ...

Chaque choix entraîne des conséquences importantes !

Avant la mise en place

Les conséquences de ces choix

- Gestion des tickets par mail, Web ou les 2 ?
 - Conséquences sur les correspondances (ex : informer par mail de « qui prend quel ticket », champs personnalisés...)
- Interface web accessible depuis l'extérieur ?
 - Oui : Faille de sécu = m-à-j obligatoire (courage !) ;-)
 - Non : demandes par mails, gestion support externe
- Authentification interface web :
 - LDAP/AD : plus facile pour les utilisateurs (pas d'oublis) mais pas d'accès web sans compte LDAP (Sécu=https)
 - Local : interface pour tous, mais 1 passwd de + à retenir

Avant la mise en place

Les conséquences de ces choix (suite)

- 1/plusieurs files (= boîte-aux-lettres) directes ?
 - 1 file : 1@, redistribution manuelle en interne
 - Plusieurs : plusieurs @ (tri par les utilisateurs)
- etc... (liste non exhaustive)

Les réponses à ces questions influencent fortement le fonctionnement général : En cas de mauvais choix, l'ensemble de la config est à revoir !

Prendre en compte les habitudes des utilisateurs et du support (sont-ils prêts à passer du mail au tout web ?)

Exemple du LAPP

Les contraintes et les choix retenus

- Authentification AD pour interface web, sinon mail
- Interface web non accessible depuis l'extérieur
- Ne pas changer les habitudes des utilisateurs
- Ne pas changer les habitudes des admins (permettre aussi la gestion complète par mail, notamment pour membres supports non/hors LAPP)
- Conservation des boîtes existantes, 1 file par @
- Traitement des mails auto/logs hors RT (@ séparées)
- Accusé réception après validation de la demande

Définition du *workflow*

Objectif : le helpdesk doit faciliter la vie de chacun

- Le Helpdesk doit être configuré pour simplifier autant que possible le travail du support et la vie des utilisateurs.
- Après identification formelle des contraintes (ex : LDAP, web extérieur, ...) et conséquences.
- Définir étape par étape la vie d'une demande depuis son envoi jusqu'à sa clôture (*workflow*)
- Prévoir toutes les possibilités (demandes web ou mail, support web ou mail le cas échéant...)

Mise en place de la gestion des flux

Les « srips »

- Permettent de paramétrer le comportement de RT pour implémenter le *workflow* souhaité.
- Se composent d'une condition, d'une action, d'un modèle et d'un *stage* (~ application)
- Conditions et actions prédéfinies faciles à mettre en place (tout par l'interface web)
- Complexe à personnaliser (des exemples dans le wiki, sinon cf. code source pour variables...)
- « Déverminage » malaisé

Exemple de *scrip*

Attribution automatique lors de la 1^{ère} réponse par mail

Description: Attribution de l'intervenant

Condition: Lors d'un courrier

Action: Défini par l'utilisateur

Modèle: -

Étape: TransactionCreate

Remise à zéro

^ Conditions et actions définies par l'utilisateur

(Utilisez ces champs lorsque vous sélectionnez « Défini par l'utilisateur » pour une condition ou une action)

Condition personnalisée:

Programme de préparation d'action personnalisé :

```
return 1;
```

Programme de nettoyage d'action personnalisé:

```
# Qui est l'acteur de la condition déclenchante du scrip  
my $Actor = $self->TransactionObj->Creator;
```

Exemple de *scrip*

Exemple de code (Perl) pour une action personnalisée

```
my $Actor = $self->TransactionObj->Creator;      # Qui est l'acteur de la condition déclenchante du scrip ?
return 1 if $Actor == $RT::SystemUser->id;      # ne rien faire sinon retourner si c'est le système lui-même
return 1 unless $self->TicketObj->Owner == $RT::Nobody->id;      # idem si le ticket est déjà attribué
return 1 if $self->TicketObj->Creator == $self->TransactionObj->Creator;      # idem si l'acteur est le demandeur
return 1 if $self->TicketObj->Status != 'open';      # idem si le statut du ticket n'est pas à ouvert
                                                    # on n'attribue le ticket que s'il a été ouvert (donc validé) au préalable,
                                                    # et on ne fait rien si le statut est différent (résolu, supprimé, nouveau...)

$RT::Logger->info(                                # on logue pour débogage
    "Ticket #" . $self->TicketObj->id . " attribue a #" . $Actor
    . " (Createur == #" . $self->TicketObj->Creator
    . " - Correspondant == #" . $Actor . ")";
);
my ( $status, $msg ) = $self->TicketObj->SetOwner($Actor);      # essai de changement de propriétaire
unless ( $status ) {
    $RT::Logger->warning("Impossible d'attribuer le ticket à $Actor: $msg");
    return undef;
}
return 1;
```

Liste de *scrips* au LAPP

(adaptent le comportement de RT aux besoins définis)

Attribution de l'intervenant a la 1ere reponse d'un AdminCC

Lors d'un courrier Défini par l'utilisateur avec le modèle

Changement d'intervenant - Commentaire AdminCC

Lors d'un changement d'intervenant Avertir les AdminCCs par un commentaire avec le mod

Création - Avertissement AdminCC (sauf exceptions)

Défini par l'utilisateur Avertir les AdminCCs avec le modèle LAPP Demande

Creation - Avertissement AdminCC (uniquement exceptions)

Défini par l'utilisateur Avertir les AdminCCs avec le modèle LAPP demande (exceptions)

Envoi aux AdminCC en cas de maj d'un ticket non encore attribue

Défini par l'utilisateur Avertir les AdminCCs avec le modèle LAPP Courrier

Réponse AdminCC -> Demandeur + CC

Lors d'un courrier Avertir les demandeurs et les Ccs avec le modèle LAPP Reponse Tempo

Réponse Demandeur --> Intervenant

Lors d'un courrier Avertir l'intervenant avec le modèle LAPP Courrier

Ticket ouvert - Réponse Auto

Défini par l'utilisateur Réponse automatique aux demandeurs avec le modèle LAPP Repons

!!! Changement des besoins = revoir toute la chaîne !!!

Les modèles

La correspondance personnalisée

- Sont utilisés pour les envois automatiques
- Peuvent inclure du code Perl (même punition que pour les *scrips* !)
- Ne pas charger les messages : ne transmettre que l'essentiel, surtout en cas de gestion par mail sinon la correspondance est alourdie (l'utilisation des signatures peut aider...)

Les modèles

En pratique... la transmission des demandes par mail

Modifier le modèle 21

Choisir le modèle · Nouveau modèle · Modèle n°21

Nom:

Description:

Contenu:

```
RT-Attach-Message: yes

{ $Transaction->Content () }

--

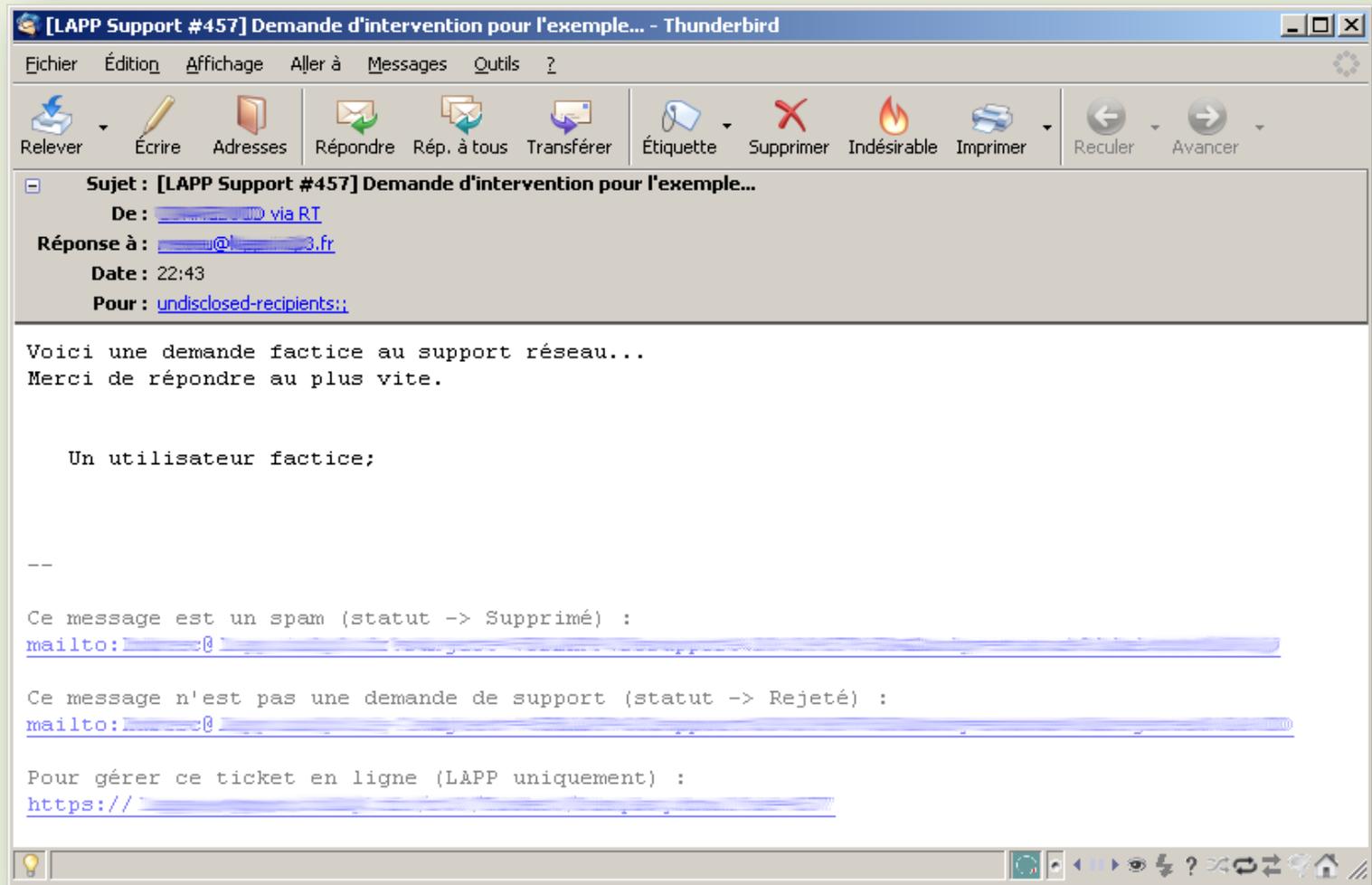
Ce message est un spam (statut -> Supprimé) :
mailto: { $Ticket->QueueObj->CommentAddress () } ?subject=%5BLAPP%20support
%20%23 { $Ticket->id }

Ce message n'est pas une demande de support (statut -> Rejeté) :
mailto: { $Ticket->QueueObj->CommentAddress () } ?subject=%5BLAPP%20support
%20%23 { $Ticket->id } %5D

Pour gérer ce ticket en ligne (LAPP uniquement) :
https://1 { $Ticket->id }
```

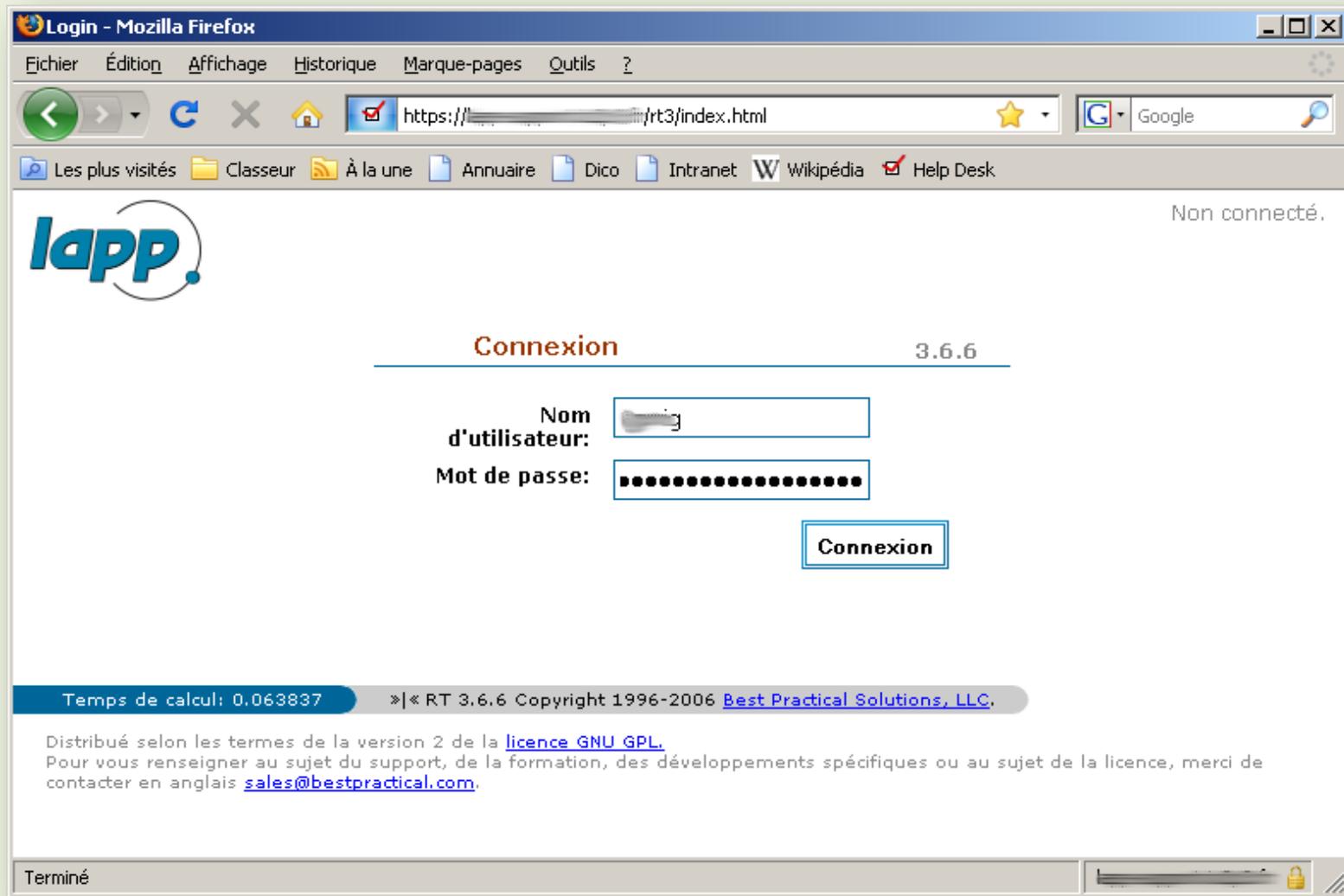
Les modèles

Le résultat dans la boîte des membres du support...



L'interface au LAPP en images

Page d'authentification



L'interface au LAPP en images

L'interface côté gestionnaire

lapp

Connecté en tant que | [Préférences](#) | [Déconnexion](#)

[Accueil](#) · [Recherche rapide](#) · [Tickets](#) · [Outils](#) · [Configuration](#) · [Préférences](#) · [Approbations](#)

RT en un coup d'œil

^ Demandes prioritaires

n°	Propriétaire	Sujet	File	Créé	Priorité	
448	er	essayée... adoptée.	Informatique	il y a 6 heures	1	<input type="button" value="Prendre"/>
449	oz	bug...	Informatique	il y a 107 min	0	<input type="button" value="Prendre"/>

^ Mes demandes en cours

n°	Demandeur	Sujet	Priorité	Statut	Créé	Echéance dans
439	@univ-savoie.fr	Trans.: RE: soutenance Rami	24	ouvert	il y a 3 jours	3 jours

^ Rappels

Confirmer la date de test pour la soutenance

#439: Trans.: RE: soutenance Rami
 • 38 heures

^ Recherche rapide

File	nouveau	ouvert	stagnant
Applicatif	0	1	0
Informatique	2	3	0
Lapth	0	1	0
Reseau	0	0	0
UdS	0	0	0
Visio	0	1	0

Ne pas rafraîchir cette page.

^ Tickets résolus aujourd'hui

Sujet	Demandeur	Intervenant	Demandé
[Fwd: RE: Avis de mise x niveau]	y	lt	il y a 10 heures
Plus d'encre dans "CafetCp" ...	z	ne	il y a 10 heures

L'interface au LAPP en images

Informations d'un ticket (dates, intervenants...)

The screenshot displays the LAPP interface for ticket #398. At the top, the LAPP logo is on the left, and user information and navigation links (Préférences, Déconnexion) are on the right. A search bar contains the number 398, with buttons for 'Rechercher', 'Créer un ticket dans', and 'Applicatif'. Below this is a navigation bar with links like 'Accueil', 'Recherche rapide', 'Tickets', 'Outils', 'Configuration', 'Préférences', and 'Approbations'. The main content area shows the ticket title 'n°398 : fermeture compte C. [redacted] ld' and a sub-menu with options like 'Afficher', 'Historique', 'Essentiel', 'Dates', 'Personnes', 'Relations', 'Rappels', and 'Tout'. The 'Méta-données du ticket' section is expanded, showing four sub-sections: 'Éléments de base', 'Personnes', 'Plus d'informations sur [redacted] ENS', and 'Rappels'. The 'Éléments de base' section lists: Identifiant: 398, Statut: résolu, Restant: 0 min, Priorité: 0/50, File: Informatique. The 'Personnes' section lists: Intervenant: [redacted] ne <[redacted]ne@[redacted].fr>, Demandeurs: [redacted] p <[redacted]p@[redacted].fr>, Cc: [redacted], AdminCc: [redacted]. The 'Plus d'informations sur [redacted] ENS' section contains: Commentaires sur cet utilisateur: Autocreated on ticket submission, Les 10 tickets prioritaires de cet utilisateur:, Cette utilisateur appartient aux groupes: • Tout le monde, • Non privilégié. The 'Rappels' section has a 'Nouveau rappel :' form with fields for 'Sujet:', 'Intervenant:' (set to 'Nobody'), 'Echéance (yyyy/mm/dd):', and a 'Choisissez une date' link, plus a 'Save' button. The 'Dates' section lists: Créé: 12 Nov. 2008 14:21:02, Débute: Non renseigné, Ouvert le: 12 Nov. 2008 14:36:59, Dernier contact: 12 Nov. 2008 14:40:58, Échéance: 19 Nov. 2008 14:21:02, Fermé: 12 Nov. 2008 14:42:26, Mis(e) à jour: 12 Nov. 2008 14:42:26 par [redacted] ne. The 'Relations' section is partially visible at the bottom.

Connecté en tant que [redacted] | [Préférences](#) | [Déconnexion](#)

398

Accueil · Recherche rapide · [Tickets](#) · Outils · Configuration · Préférences · Approbations

Nouv. recherche · Mod. recherche · Avancé ... Aff. résultats · Mâj en masse · [#398](#)

n°398 : fermeture compte C. [redacted] ld

[Afficher](#) · [Historique](#) · [Essentiel](#) · [Dates](#) · [Personnes](#) · [Relations](#) · [Rappels](#) · [Tout](#) ... ·

^ Méta-données du ticket

^ Éléments de base

Identifiant: 398
Statut: résolu
Restant: 0 min
Priorité: 0/50
File: Informatique

^ Personnes

Intervenant: [redacted] ne <[redacted]ne@[redacted].fr>
Demandeurs: [redacted] p <[redacted]p@[redacted].fr>
Cc:
AdminCc:

^ Plus d'informations sur [redacted] ENS

Commentaires sur cet utilisateur:
Autocreated on ticket submission
Les 10 tickets prioritaires de cet utilisateur:
Cette utilisateur appartient aux groupes:

- *Tout le monde*
- *Non privilégié*

^ Rappels

Nouveau rappel :

Sujet:

Intervenant:

Echéance (yyyy/mm/dd):

[Choisissez une date](#)

^ Dates

Créé: 12 Nov. 2008 14:21:02
Débute: Non renseigné
Ouvert le: 12 Nov. 2008 14:36:59
Dernier contact: 12 Nov. 2008 14:40:58
Échéance: 19 Nov. 2008 14:21:02
Fermé: 12 Nov. 2008 14:42:26
Mis(e) à jour: 12 Nov. 2008 14:42:26 par [redacted] ne

^ Relations

L'interface au LAPP en images

L'historique d'un ticket

Historique Mode d'affichage: **En-têtes courts** — En-têtes complets

12 Nov. 2008 14:42:26 [redacted] - Status changé de 'ouvert' à 'résolu'

12 Nov. 2008 14:40:58 RT_System - Mail sortant enregistré [\[Afficher\]](#)

12 Nov. 2008 14:40:58 [redacted] - Courrier ajouté [\[Répondre\]](#) [\[Commenter\]](#)
[Télécharger \(sans titre\)](#) [text/plain 563o]

bonjour
merci beaucoup pour toutes les informations ci dessous
je vais m'en occuper
[redacted]

Le 12 Nov. 2008 14:21:02, [redacted] a écrit :

- > Bonjour,
- > Christian [redacted] a termine son contrat. Pourriez-vous fermer tous
- > ses comptes :
- > - lapps1
- > - windows
- > - email
- > - ... ?
- > L'ensemble de son travail a ete recupere. Vous pouvez donc effacer
- > aussi le contenu de ses comptes [lapps1, windows, web [ie
- > http://[redacted]/[redacted]old/]
- > Merci.
- > Cordialement,
- > S[redacted]ms

--
[redacted]s -
fo@[redacted].fr

12 Nov. 2008 14:36:59 RT_System - Mail sortant enregistré [\[Afficher\]](#)

12 Nov. 2008 14:36:59 RT_System - Status changé de 'nouveau' à 'ouvert'

12 Nov. 2008 14:36:59 [redacted] - Pris

12 Nov. 2008 14:21:02 RT_System - Mail sortant enregistré [\[Afficher\]](#)

12 Nov. 2008 14:21:02 [redacted] - Ticket créé(e) [\[Répondre\]](#) [\[Commenter\]](#)

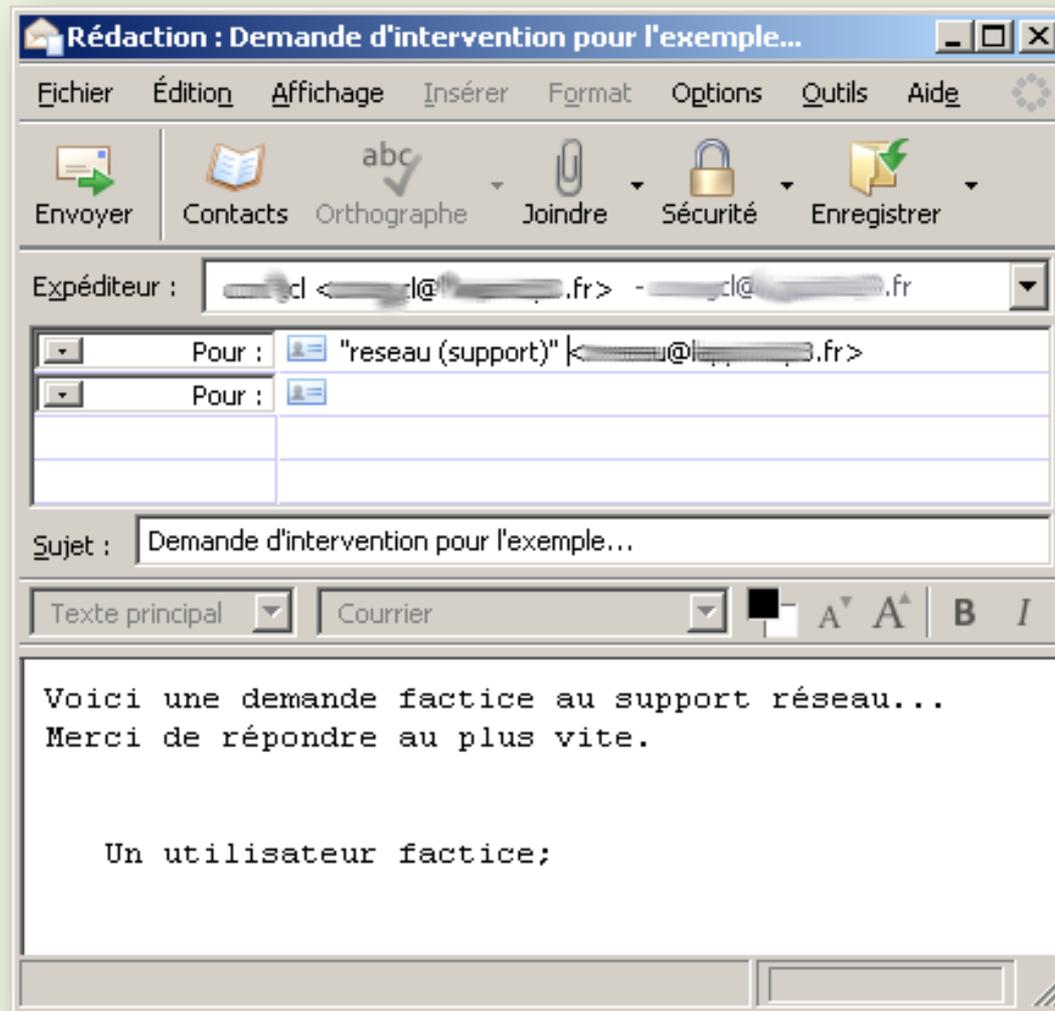
CC: [redacted] <[redacted]@[redacted].fr>
Subject: fermeture compte C. [redacted]old
Date: Wed, 12 Nov 2008 14:22:02 +0100
To: [redacted]@[redacted].fr
From: [redacted] <[redacted]@[redacted].fr>

[Télécharger \(sans titre\)](#) [text/plain 332o]

Bonjour,
Christian [redacted] a termine son contrat. Pourriez-vous fermer tous ses

L'interface au LAPP en images

Le traitement d'une demande (1/5)



L'interface au LAPP en images

Le traitement d'une demande (2/5)

Connecté en tant que [utilisateur] | Préférences | Déconnexion

Rechercher Créer un ticket dans Applicatif

Accueil · Recherche rapide · Tickets · Outils · Configuration · Préférences · Approbations

RT en un coup d'œil

Modifier

Demandes prioritaires

n°	Propriétaire	Sujet	File	Créé	Priorité	
448	[utilisateur]	essayée... adoptée.	Informatique	il y a 6 heures	1	Prendre
449	[utilisateur]	bug...	Informatique	il y a 2 heures	0	Prendre
451	[utilisateur]	Demande d'intervention pour l'exemple...	Reseau	il y a 16 sec	0	Prendre

Recherche rapide

File	nouveau	ouvert	stagnant
Applicatif	0	1	0
Informatique	2	3	0
Lapth	0	1	0
Reseau	1	0	0
UdS	0	0	0
Visio	0	1	0

Mes demandes en cours

n°	Demandeur	Sujet	Priorité	Statut	Créé	Echéance
439	[utilisateur]@univ-savoie.fr	Trans.: RE: soutenance Rami	24	ouvert	il y a 3 jours	3 jours

Rappels

Confirmer la date de test pour la soutenance

#439: Trans.: RE: soutenance Rami
il y a 38 heures

n°451 : Demande d'intervention pour l'exemple...

Afficher · Historique · Essentiel · Dates · Personnes · Relations · Rappels · Tout

Ouvrir · Prendre · Commenter · Répondre · Résoudre

Méta-données du ticket

Historique

Mode d'affichage: En-têtes courts — En-têtes complets

#	Date	Événement	Action
#	24 Nov. 2008 21:43:02	RT_System - Mail sortant enregistré	[Afficher]
#	24 Nov. 2008 21:43:02	[utilisateur] - Ticket créé(e)	[Répondre] [Commenter]

Subject: Demande d'intervention pour l'exemple...
Date: Mon, 24 Nov 2008 21:42:14 +0100
To: "reseau (support)" <[utilisateur]@univ-savoie.fr>
From: [utilisateur] <[utilisateur]@univ-savoie.fr>

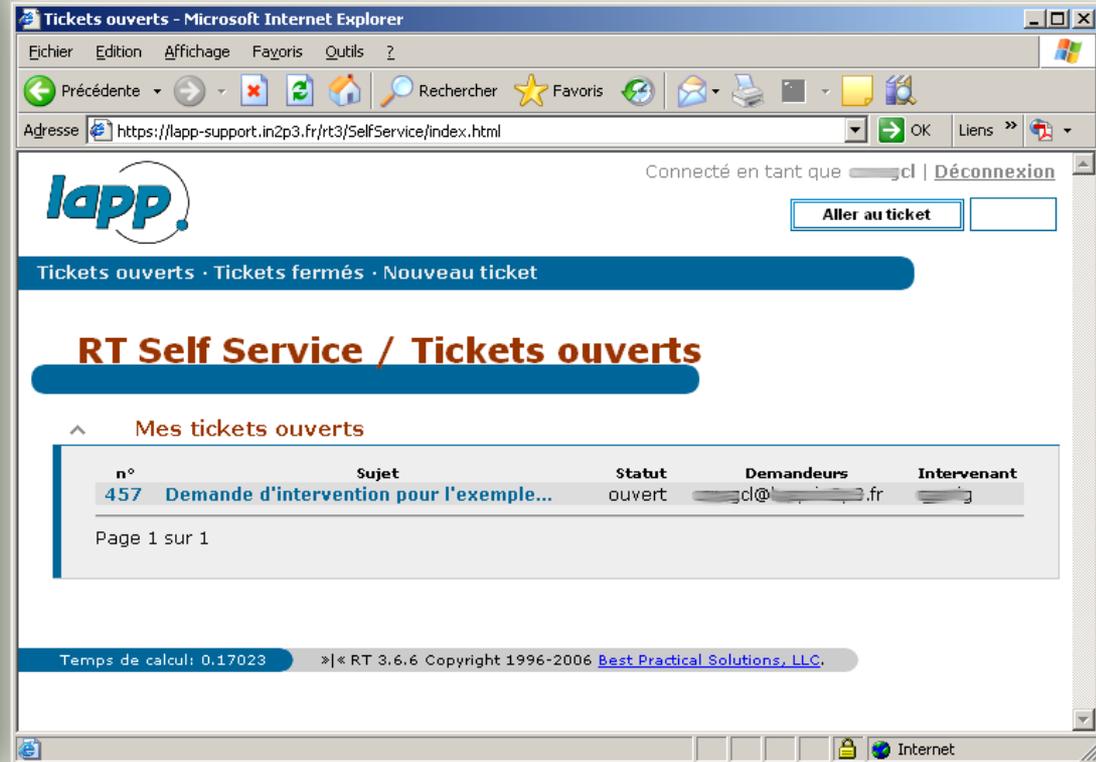
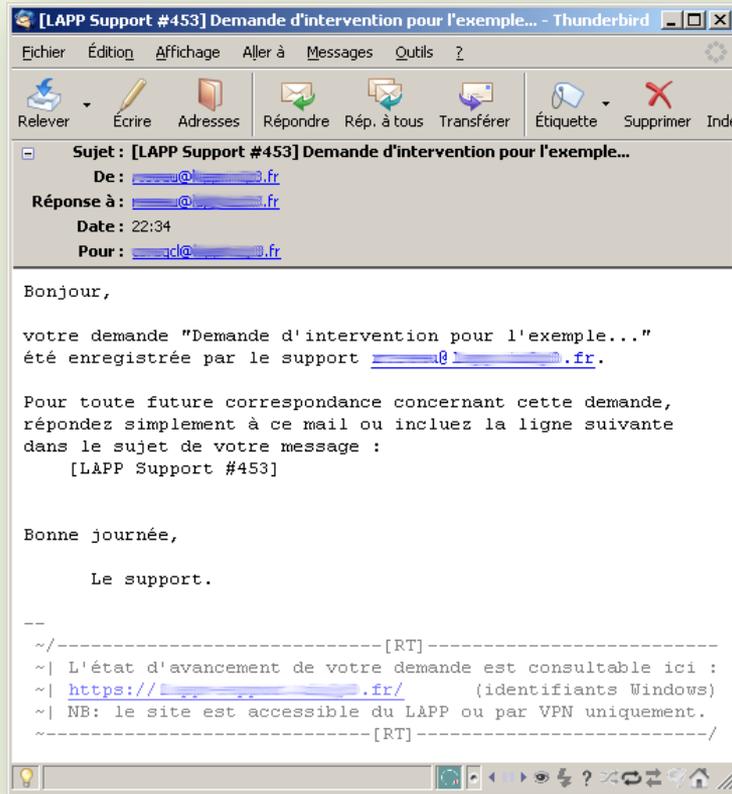
Télécharger (sans titre) [text/plain 110o]

Voici une demande factice au support réseau...
Merci de répondre au plus vite.

Un utilisateur factice;

L'interface au LAPP en images

Le traitement d'une demande (3/5)



L'interface au LAPP en images

Le traitement d'une demande (4/5)

lapp.

Accueil · Recherche rapide · Tickets · Outils · Configuration · Préférences · Approbation

RT en un coup d'œil

^ Demandes prioritaires

n°	Propriétaire	Sujet	File	Créé
448	er	essayée... adoptée.	Informatique	il y a 7 heures
449	oz	bug...	Informatique	il y a 3 heures

^ Mes demandes en cours

n°	Demandeur	Sujet	Priorité	Statut
439	@univ- cauio.fr	Trans.: RE: soutenance Rami	24	ouvert
457	d	Demande d'intervention pour l'exemple...	0	ouvert

^ Rappels

Confirmer la date de test pour la soutenance

#439: Trans.: RE: soutenance Rami
• 37 heures

Connecté en tant que g | Préférences | Déconnexion

Rechercher | Créer un ticket dans | Applicatif

Mette à jour le ticket n°457 (Demande d'intervention pour l'exemple...)

Afficher · Historique · Essentiel · Dates · Personnes · Relations · Rappels · Tout · Commenter · Répondre · Résoudre

Statut: **résolu** | Intervenant: g (inchangé) | Travaillé: 1 Minutes

Mettre à jour le type: **Répondre aux demandeurs**

Sujet: Demande d'intervention pour l'exemple...

Cc: (Transmettre une copie de cette mise à jour à une liste d'adresses mail séparées par des virgules. Ceci ne changera pas les destinataires des mises à jour suivantes.)

Bcc: (Transmettre une copie cachée de cette mise à jour à une liste d'adresse mail séparée par des virgules. Cela ne modifie pas ceux qui recevront les mises à jour futures.)

Attaché: Parcourir... Ajouter d'autres fichiers

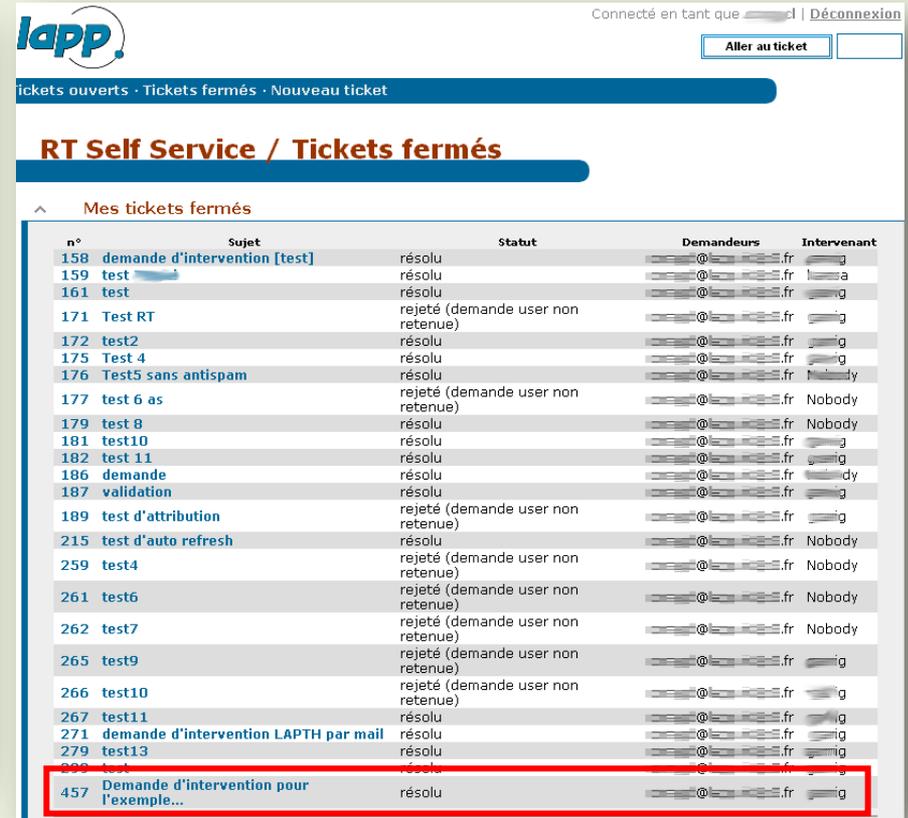
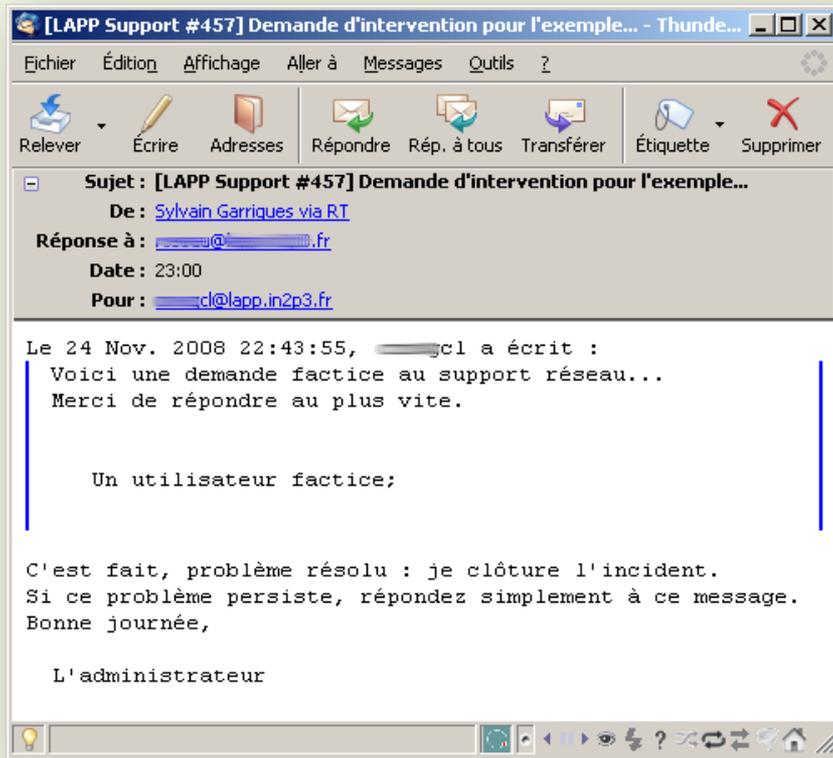
Message:

```
Le 24 Nov. 2008 22:43:55, d a écrit :
> Voici une demande factice au support réseau...
> Merci de répondre au plus vite.
>
> Un utilisateur factice;
>
C'est fait, problème résolu : je clôture l'incident.
Si ce problème persiste, répondez simplement à ce message.
Bonne journée,

L'administrateur
```

L'interface au LAPP en images

Le traitement d'une demande (5/5)



Retour d'expérience de RT au LAPP

En production depuis début octobre 2008

- Mise en production sans prévenir les utilisateurs (fonctionnement par mail comme d'habitude)
- Présentation/doc au labo pour expliquer l'interface Web utilisateurs (peu utilisée)
- Formation des membres du support à la logique du nouvel outil (harmonisation du travail)
- Outil pratique et très bien adopté.
- Le 1000^{ème} ticket attendu dans quelques jours (*non, il n'y a rien à gagner*) :-)

Conclusion générale

- Il ne faut pas forcément chercher à tout changer : si les utilisateurs sont déjà habitués au mail, le HD peut être « invisible » pour eux
- La mise en place d'un helpdesk adapté n'est pas triviale (pas de solution miracle) : ça demande de l'investissement.
- Bon indicateur : l'adoption par les utilisateurs et le support (ainsi que leur réflexions !) ;-)

Lien, entraide et questions...

- Site officiel, téléchargement et wiki :
<http://bestpractical.com>
- Pour les admins qui souhaiteraient des infos sur la configuration (scrips, modèles, choix...) : me contacter par mail (cf. annuaire UMR5814)

Vos questions sont bienvenues