

Enquête « Bonnes Pratiques ASR »

- Présentation de l'enquête
- Présentation qualitative des résultats de l'enquête
- Invitation à la discussion

L'enquête

- But:
 - Mieux connaître les pratiques des ASRs dans les labos et au CCIN2P3
 - Mettre en commun et servir de base à la table-ronde
- Méthodologie :
 - Questionnaire à remplir sur un site Web (Outil LimeSurvey installé au LAL)
 - Invitation à répondre à ce questionnaire envoyée aux chefs des services informatiques : 21 unités dont le CC
 - Interview des personnes ayant répondu portant sur les réponses et la vision de la qualité en ASR

Le Questionnaire

- Etabli sur la base de notre expérience
- Nécessairement orienté mais les interviews permettent de corriger
- Contenu (6 sections) :
 - Recueil des besoins des utilisateurs
 - Maîtrise du parc et des « actifs » (machines, logiciels, comptes, adresses réseau, fournitures,...)
 - Enregistrement de l'activité, maîtrise des changements, documentation du travail entre ASRs
 - Documentation et communication pour les utilisateurs
 - Gestion des demandes des utilisateurs
 - Systèmes de surveillance et d'alerte

Déroulement

- Questionnaire mis en ligne : Juin 2008
- Invitations : 21 unités
 - Laboratoires, CCIN2P3, administration
- Relances régulières
 - (2 en août, début septembre)
- 21 réponses sur 21
- Interviews
 - 16 interviews sur 21

Présentation des Résultats

Recueil des besoins des utilisateurs

Ce qui est fait :

- Majorité des demandes par contact direct avec les ASRs (mail, téléphone, visite)
- Comité des utilisateurs (1 représentant par équipe, réunions annuelles ou multi-annuelles)
- Réunion de type Assemblée Générale avec tous les utilisateurs
- Demandes annuelles des groupes de recherche
- Peu de demandes formalisées par écrit sauf les demandes importantes.

Recueil des besoins des utilisateurs

Problèmes/Remarques :

- Les réunions de type AG sont peu efficaces
- Les réunions de comité des utilisateurs arrivent à s'espacer
- Eviter le décalage entre expression/chiffrage des besoins et disponibilité du budget
- Utilisation anarchique des reliquats de budget en fin d'année.
- Tendance des utilisateurs à se débrouiller si l'accompagnement est insuffisant

Gestion des actifs

Ce qui est fait :

- Des outils dans la majeure partie des unités :
 - Outils maison basés sur un SGBDR
 - Fiches Tableur
 - Applications spécialisées (GLPI,GASPER)
- Éléments gérés :
 - Machines, périphériques, logiciels, adresses réseau, consommables, prises réseau, commandes, contrats,...
- Outils d'inventaire automatique :
 - Forte progression de OCS-Inventory

Gestion des actifs

Problèmes/Remarques :

- Challenge : conserver les informations à jour
- Un même outil peut-il servir à tous les laboratoires ?
- Des informations provenant de plusieurs sources
- Des extensions utiles :
 - le suivi des comptes
 - l'accueil des visiteurs (machines, bureaux, accès WiFi,...)
 - DHCP automatique à partir de la base d'information
- Comment inciter tous les ASRs à utiliser l'outil et contrôler en permanence les informations ?

Documentation du travail ASR

Ce qui est fait :

- Enregistrement des modifications :
 - Généralisé pour les serveurs, plus rare pour les postes de travail et les portables
- Outils pour le suivi des modifications :
 - Fiches tableur ou document texte
 - Intégré au module de suivi des intervention (GLPI)
 - Wiki, y compris Trac
 - Journaux électroniques (eLog)
 - Utilisation de Quattor
 - Utilisation de Subversion (hors contexte Quattor)

Documentation du travail ASR

Ce qui est fait :

- Partage des informations :
 - Wiki (incluant Trac)
 - Fichiers dans un répertoire partagé
 - Espace Web Intranet de service
- Contenu :
 - Schéma architecture réseau ou services, trucs et astuces, contrats et numéros d'appel, mémentos, howtos, procédures, éléments de la gestion des actifs, budget, agendas...
- Réunions de service
 - Régulières, au besoin, style CCRC (15m/jour)

Documentation du travail ASR

Problèmes/Remarques :

- Motiver les ASRs à documenter leur travail
 - Facilité de publication (WiKi ?),
- Rassembler tous les documents au même endroit
- Utiliser les mêmes outils
- Outils de recherche si les documents sont nombreux
- Intérêt des procédures
 - En cas de crise, pour intégrer un nouveau collègue, pour que des non spécialistes puissent intervenir, pour éviter des erreurs ou imprécisions

Communication avec les utilisateurs

Ce qui est fait :

- En général : serveur Web ou Wiki destiné à l'information des utilisateurs
- Actualité (incidents) : information par mail

Problèmes/Remarques :

- Il n'y a jamais assez de documentation
 - La documentation rend les utilisateurs plus autonomes
 - Un document pour présenter les services
- Obsolescence de la documentation
 - Un problème difficile et reconnu par la majorité des personnes interrogées

Gestion des demandes des utilisateurs

Ce qui est fait :

- Outil de gestion des demandes dans 1/3 des labos
 - OTRS, RT, Xoops, user.support
 - GLPI, Trac envisagés
- Utilisation d'un alias messagerie ou BAL partagée
- Prise en charge des demandes :
 - A l'amiable : le plus fréquent
 - « Hot seat » : dans 2 unités
- Recherche dans les tickets : 4 labos

Gestion des demandes des utilisateurs

Problèmes/Remarques :

- Le rôle « hot seat »
 - Revient trop souvent si petite équipe
 - Peu attractif
- Limitation des solutions exclusivement basées sur la messagerie
 - Suivi des demande plus difficile, échanges hors du système
- Une nouvelle façon de travailler
 - Nécessite l'adhésion des membres de l'équipe et des utilisateurs. Des réticences par rapport à une certaine « déshumanisation » des rapports entre les gens
 - Permet également le contrôle mutuel.

Systemes de surveillance et d'alerte (infrastructures)

Ce qui est fait :

- Le projet LCG/EGEE a gonflé les salles machines et la puissance installée
 - Les infrastructures prennent de l'importance
 - La climatisation devient un système sensible
- Beaucoup d'unités ont mis en oeuvre des systèmes de surveillance
 - Incendie, température, inondation, onduleurs, alimentation
- Les alertes
 - Mail, envoi de SMS, appel au téléphone, coupure de l'alimentation ou « shutdown » de machines

Systemes de surveillance et d'alerte (réseau, OS, applications)

Ce qui est fait :

- EXTRA dans tous les labos
- Dispositifs de sécurité complémentaires au niveau :
 - Pare-feu statefull, boitier anti-spam, détection d'intrusion, anti-virus réseau, anti-virus centralisé
- Détection des modifications système (tripwire)
- Surveillance des machines, service : NAGIOS
- Aggrégation et analyse des journaux

Systemes de surveillance et d'alerte

Problèmes/Remarques :

- Le réglage des seuils d'alerte
 - Parfois délicat car trop d'alertes noient les alertes sérieuses
- Des astreintes cachées ?
 - Le statut de la majorité des ASRs ne prévoit pas qu'ils puissent être appelés à leur domicile ou sur leur mobile à n'importe quel moment du jour et de la nuit.

Interviews : Ingrédients de la Qualité

- Une compilation des réponses à la question :

Quels sont selon vous les trois éléments les plus importants pour obtenir une bonne qualité de service au niveau du service informatique d'un laboratoire ?

- A découvrir dans le document de synthèse

Discussion

- La discussion est ouverte sur ce sujet des « Bonnes Pratiques ASR »
- Quelle relation entre les bonnes pratiques ASR et DEV ?
- Continuer les discussions via les forums du réseau RI3 et/ou la liste ASR-L
- Groupe(s) de travail ?



Les ingrédients (1)

- Bonne entente et bonne organisation entre les ASR du service
- Documentation interne et pour les utilisateurs
- Assez de personnel pour faire face aux missions (attention aux départs non remplacés)
- Il faut documenter : des outils faciles à utiliser par les ASR pour documenter à chaud par ceux-là mêmes qui ont fait le travail.
- Ne pas réinventer la roue : accéder à des listes de solutions déjà validées afin de gagner du temps, partager les expériences

Les ingrédients (2)

- Disposer de systèmes de supervision utilisables à distance pour découvrir rapidement les problèmes
- Avoir un système de gestion des demande pour mieux gérer les tâches de l'équipe et éviter les interruptions trop fréquentes
- Avoir un système de centralisation des mots de passe (SSO)
- L'assistance aux utilisateurs est la première chose à améliorer
- Maîtriser la topologie du réseau (bureaux, prises, etc.)

Les ingrédients (3)

- Avoir une bonne gestion du parc permettant d'avoir une vue exacte du parc et d'identifier immédiatement l'utilisateur d'une machine, sa localisation géographique et son historique
- Unité au sein de l'équipe : mêmes méthodes de travail, éviter la « balkanisation », choisir des standards et s'y tenir.
- Etablir une bonne communication entre ASRs et utilisateurs : ouverture d'esprit, se mettre à la place des utilisateurs, éviter le jargon, comprendre les besoins

Les ingrédients (4)

- Faire en sorte que toutes les commandes de matériels ou logiciels informatiques passent par le Service Informatique afin de garantir la meilleure homogénéité du parc et de s'assurer que le Service Informatique est en mesure de fournir de l'assistance.
- Etre présents auprès des utilisateurs, écouter, prendre en compte leurs problèmes, les former et les informer.
- Compétence des ASR via la formation, la veille technologique, la pratique
- Rigueur dans le travail