

Présentation d'activités

S. Loikkanen

Réunion équipe Opération
11 septembre 2012

▶ Control-room

▶ Suivi des tickets



▶ http://cctools.in2p3.fr/support/index.php?page=tickets_ouvert

▶ http://cctools.in2p3.fr/support/index.php?page=tickets_non_repondus

▶ Gestion d'incidents

- ▶ en tant qu'opérateur GE
... blocage/déblocage utilisateur, ...
- ▶ en tant que support général
... suivi, communication éventuelle ...

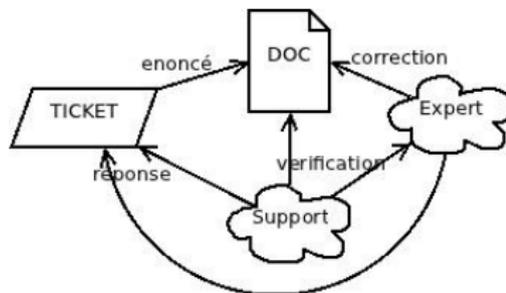
- ▶ Suivi migration BQS → GE
 - ▶ Participation aux réunions NBS
 - ▶ Documentation GE
 - ▶ Formation utilisateurs

- ▶ Participation aux préparatifs des Réunions des expériences
 - ▶ ... page web, envoi d'emails ...
- ▶ Participation aux préparatifs des arrêts programmés
 - ▶ ... suivi, communication éventuelle ...

► Participation à la documentation

► <http://cctools.in2p3.fr/baseConnaissance/>

- Suivi de l'évolution technologique
- Rédaction de nouveaux articles
- Modifications des anciens
... SL4→SL5, ccali→ccage ...
- Un scénario typique qui provoque des corrections :

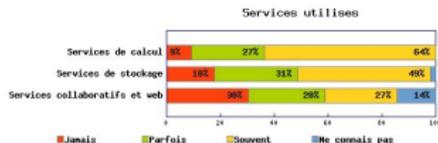


- ▶ Refonte des pages web *Espace Utilisateurs*, 2010

▶ <http://cc.in2p3.fr/Espace-utilisateurs>

- ▶ Réalisation technique des questionnaires de sondage

- ▶ *CC-IN2P3 User Support Sondage de satisfaction*, 2011



- ▶ *Questionnaires IRT*, 2012 (Projet de Philippe et Genevieve)
- ▶ Tutorial GE pour les utilisateurs externes, 2012
- ▶ Statistiques sur les outils utilisés, 2011-2012

▶ http://cctools.in2p3.fr/support/index.php?page=stats_per_month

▶ http://cctools.in2p3.fr/support/index.php?page=cccom_statistiques

- ▶ Page web Support [▶ http://cctools.in2p3.fr/support/](http://cctools.in2p3.fr/support/)
 - ▶ "Dashboard" interne
 - ▶ Objectifs de regrouper les liens utiles pour Support

- ▶ Templates CCom [▶ http://cctools.in2p3.fr/cccom/](http://cctools.in2p3.fr/cccom/)
 - ▶ Pour harmoniser les messages, les signatures, les listes des destinataires par messages, ...
 - ▶ *cf.* la liste des messages envoyés
[▶ http://cctools.in2p3.fr/support/index.php?page=cccom_messages](http://cctools.in2p3.fr/support/index.php?page=cccom_messages)
 - ▶ Bientôt les premières versions des propositions

- ▶ Licences - backup de David
- ▶ Scripts pour le service
 - liste des contacts astreinte (XML/XSL/FO)
 - traitement des données des sondages (Perl)
 - traitement des données du décisionnel vers html (PHP)
 - statistiques (PHP/MySQL)
- ▶ Administrateur
 - ▶ Xhelp
 - ▶ OTRS
 - ▶ Limesurvey (outil des sondages)
- ▶ A venir : Support CLOUD utilisateur