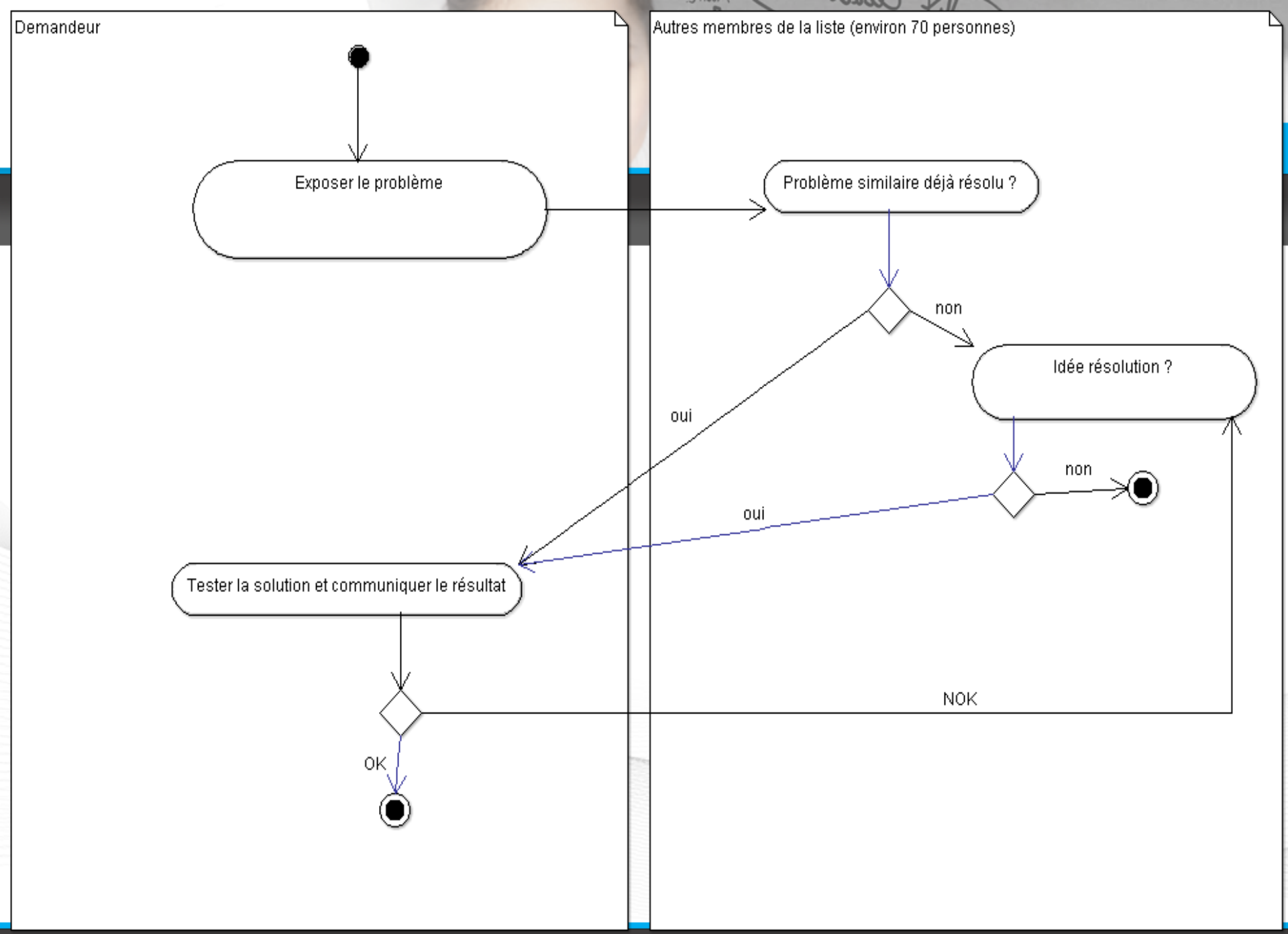
Support opérationnel dans France Grilles
Rencontres LCG – France Grilles

27 novembre 2013

Actuellement qu'en est il ?

- Des moyens hétérogènes et dispersés
  - La mailing liste opérations
  - les listes des groupes d'expertise (accounting, monitoring, déploiement, autorité de certification)


Demandeur
Autres membres de la liste (environ 70 personnes)
Exposer le problème
Problème similaire déjà résolu ?
non
Idée résolution ?
oui
non
oui
Tester la solution et communiquer le résultat
NOK
OK

Les problèmes rencontrés

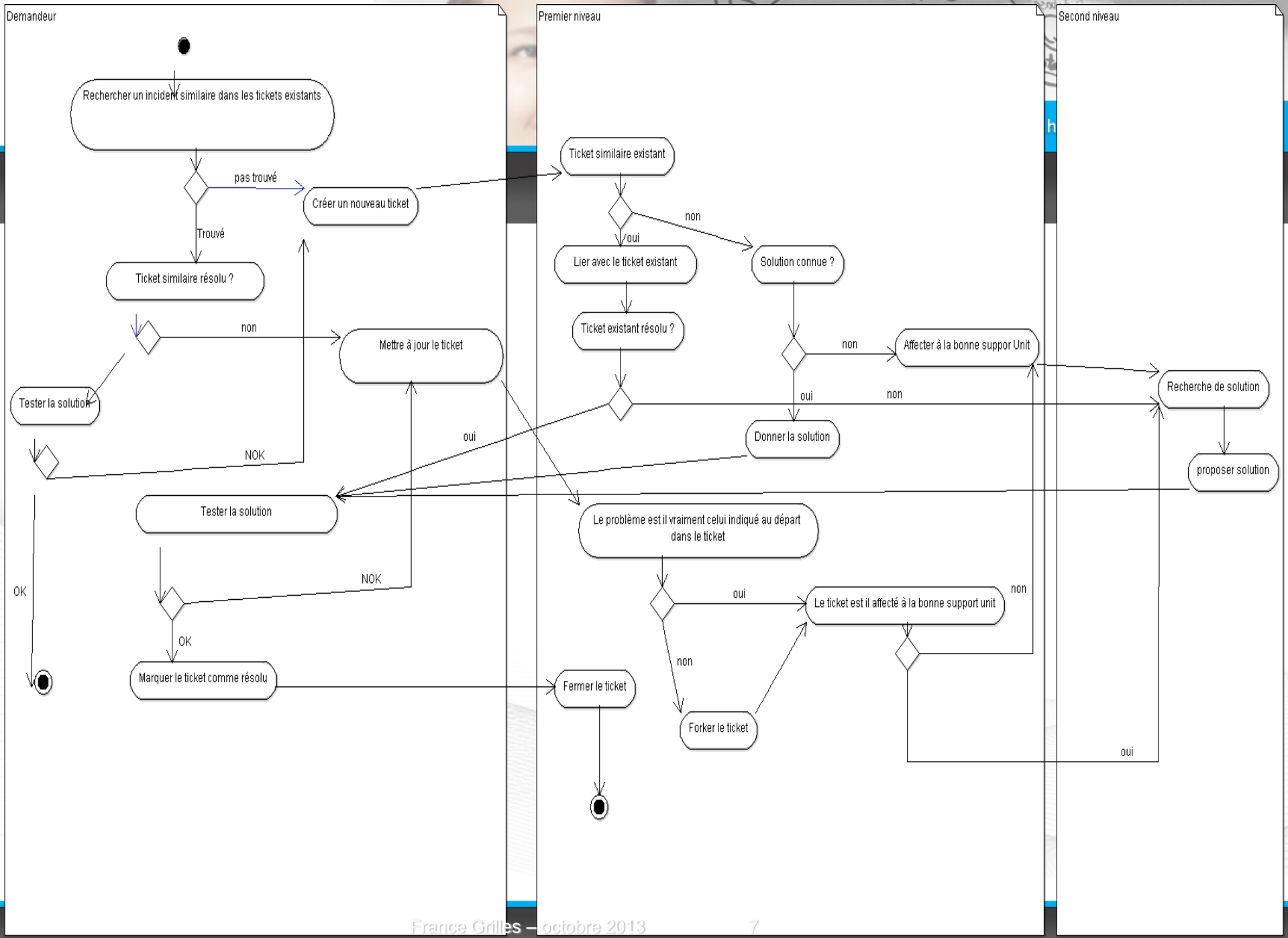
- Problèmes d'efficacité
  - Jusqu'à 70 personnes sollicitées à chaque mail alors que 2 ou 3 sont concernées
  - Parfois un autre problème est exposé en gardant le même sujet, la première demande est alors oubliée.
  - Si personne ne répond rapidement, la question tombe dans l'oubli
  - Les cas exposés n'attirent pas forcément l'attention des experts quand ils touchent à plusieurs domaines.

Les problèmes rencontrés (2)

- Problèmes de suivi
  - Problème d'historique : difficile de retrouver un cas similaire s'il a été résolu longtemps auparavant
  - Le demandeur ne pense pas toujours à signifier si son problème a été résolu par l'une des solutions proposées
  - Une partie des échange peut ne pas passer par la liste et les informations contenues échappent à la communauté.

La solution envisagée

- Outil de helpdesk national
  - XGUS fourni gratuitement par GGUS hébergé au KIT
- Un support 1er niveau
  - Routage de ticket et résolution d'incidents simples
- Un support 2nd niveau
  - Unités de Support par service, techno, expertise, …


Demandeur
Premier niveau
Second niveau
Rechercher un incident similaire dans les tickets existants
pas trouvé
Créer un nouveau ticket
Trouvé
Ticket similaire résolu ?
non
Mettre à jour le ticket
Tester la solution
NOK
oui
Tester la solution
NOK
OK
OK
Marquer le ticket comme résolu
Fermer le ticket
Ticket similaire existant
non
oui
Lier avec le ticket existant
Solution connue ?
Ticket existant résolu ?
non
Affecter à la bonne suppor Unit
oui
non
Donner la solution
Recherche de solution
proposer solution
Le problème est il vraiment celui indiqué au départ dans le ticket
oui
Le ticket est il affecté à la bonne support unit
non
non
Forker le ticket
oui

Support premier niveau

- Organisation
  - Principe de rotation
  - Shifts d'une semaine 3 fois par an pour chaque site
  - Backups
  - Possibilités d'échange

Support premier niveau (2)

- Buts et gains
  - Participation à l'effort global sans besoin d d'être expert
  - Partage de l'expertise et apprentissage
  - Amélioration de la qualité du support
  - Réduction du temps de résolution

-> au final, gain de temps et de qualité

Support second niveau

- Les unités de support (amenées à evoluer)
  - Monitoring
  - Réseau
  - iRods
  - Coordination technique
  - Certificats et authentification
  - Accounting
  - Dirac
  - Cloud
  - Exploitation

+ 1 unité par site

Liens avec le support utilisateurs

- Liens
  - Certains incident étant liés, le portail du support opérationnel permettra d'accéder facilement aux FAQs, Forums et Documentations utilisateurs.
  - Doit être complémentaire)
- Complémentarité
  - Possibilités de liens, références, interactions.

Calendrier proposé

- Novembre 2013
  - Etude des possibilités de XGUS
- Décembre 2013
  - Accès anticipé pour la prise en main
  - Coexistence avec les autres canaux de communication
- Janvier 2014
  - Passage à XGUS