

# Suivi des demandes et des incidents pour les services d'établissement de Grenoble INP

[Catherine.Balleydier@grenoble-inp.fr](mailto:Catherine.Balleydier@grenoble-inp.fr)

# Listes de diffusion

## Historique :

Création d'adresse fonctionnelle sur le serveur de liste de diffusion pour gérer :

- les incidents
- les demandes d'information
- les demandes de prestation

concernant un service d'établissement ou une application

En général la dénomination est du type :

[<application>.sos@grenoble-inp.fr](mailto:<application>.sos@grenoble-inp.fr)  ou  [<service>.sos@grenoble-inp.fr](mailto:<service>.sos@grenoble-inp.fr)

## Maintenant :

Ces adresses sont de plus en plus rattachées au logiciel de suivi de ticket

## Logiciel de suivi OTRS

Sur le pôle Viallet OTRS est mutualisé et utilisé :

- Par les services d'établissement
- Par une école
- Par un laboratoire.

Il est utilisé dans d'autres pôles et d'autres entités de Grenoble INP.

# Quelques fonctionnalités d'OTRS

Il est paramétré selon les files :

- Envoi d'un accusé de réception ou non à l'utilisateur :
  - ✓ Quand le ticket arrive sur OTRS
  - ✓ Quand le ticket est pris par un gestionnaire
- Personnalisation des mails automatiques de réponse (signature, ...)
- Possibilité de transférer un ticket d'une file à l'autre
- Historique
- Statistiques :
  - ✓ nombre de ticket par file et par année

## Au début utilisé par les informaticiens

- Pour gérer les demandes des utilisateurs concernant les postes de travail, la téléphonie classique et la téléphonie mobile
- Puis pour gérer les demandes techniques entre informaticiens ( serveur virtuel, réseau , DNS, ...)

## Usage (2)

### Assistance aux usagers pour les services offerts par la DSI

espace collaboratif Alfresco, messagerie, listes de diffusion, annuaire Idap, agenda, enquête, ...

### Assistance sur les applications métiers opérées par la DSI

gestion des stages (3), helico (2), emploi du temps ADE, ...

## Affaires générales

3 files avec souvent la même personne derrière, permettant ainsi de distinguer les demandes :

- Signalement de dysfonctionnement ou faire une demande par rapport à logistique de site
- Réservation de salles, vidéoprojecteurs, véhicules et demandes de fournitures
- Demandes de clés, de badges et accès parking

## Agence comptable

assistance sur SIFAC 4 files (AMUE, dépense, recette, mission)

## Quelques chiffres

- 42 files
- 2012 : 6390 tickets dont
  - ✓ Service informatique des services d'étab. : 1791
  - ✓ Annuaire : 845
  - ✓ Affaires générales : 620
  - ✓ Assistance aux élèves de Gi : 620
  - ✓ 14 files à zéro



## Conclusion

- Outil utilisé par des services et gestionnaires métier
- Les usagers et les gestionnaires de file sont satisfaits.
- Les demandes de création de file par divers services sont en augmentation.