



SARI : séminaire sur l'organisation du support aux usagers

Retour d'expérience sur l'utilisation de RT
au SIMSU.

Auteur : DORGE Raoul

Date : 18-juin-2013

Request Tracker [1/2]

- Système de suivi et de gestion de tickets : NE FAIT QUE CA !
 - Release initiale : oct-1999
 - Dernière version : 4.0.13
- Système « libre et gratuit » :
 - Pas de versions « community / entreprise », pas de limitation de fonctionnalités
 - Seul le support et le service associés sont payants
- Utilisé par [<http://bestpractical.com/rt/who.html>] :
 - Nasa, Nike, Lexmark, Merill Lynch, Renater ... et le SIMSU

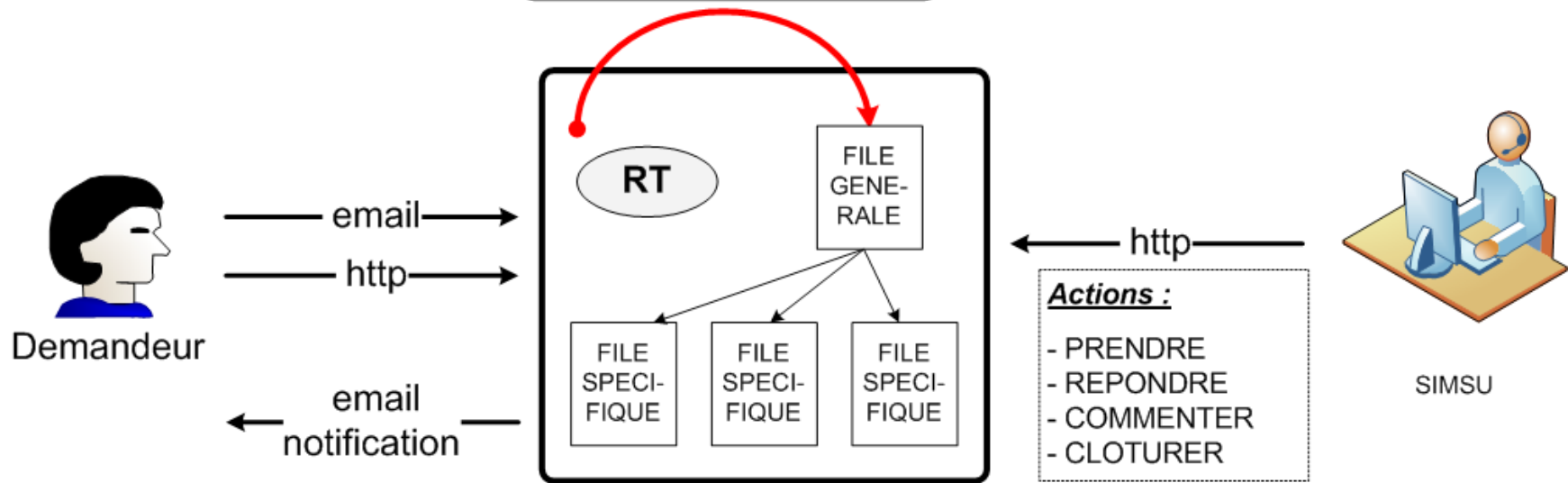


Request Tracker [2/2]

- Branche 4.0
 - Nouvelle interface utilisateur (optimisée pour les mobiles)
 - Autocomplétion des adresses email via AJAX
- Branche 3.8
 - Celle que nous utilisons ... interface « web 1.0 »
- Ecrit en PERL
 - Utilise le framework HTML::Mason
- Nécessite :
 - Apache (avec mod_perl ou Fast_CGI)
 - Un SGBDR : MySQL, PostGres, Oracle ou SQLite
 - En option, un MTA SMTP : postfix

Principe général

Ticket créé dans la file générale « incident » ou « demande »



Mon avis ...

- Installation (juillet 2010) :
 - Sur 1 VM - 2Go - File system dédié pour la BD : 2Go / 48G
 - v3.8.8 depuis les sources : pas de difficulté particulière
 - v4.0.1 : une tentative infructueuse : plus de dépendances
- Configuration :
 - Authentification locale (LDAP possible)
 - Gestion des files / groupes / utilisateurs :
 - Beaucoup de droits globaux / locaux => non trivial !
 - Possibilités de personnalisation nombreuses :
 - Utilisation du modèle objet de Perl => manque de documentation, recherche Internet et tâtonnement ...

Mon avis ... la suite

- Déclenchement de « scripts » sur événement (création d'un ticket, clôture d'un ticket)
- Administration :
 - Stable ! Pas d'intervention particulière, uptime 420j.
- Utilisation :
 - Simple pour la gestion courante des tickets ...
 - Mais recherche moins accessible
 - Personnalisation de sa page d'accueil
 - Beaucoup de fonctionnalités non utilisées/exploitées
- Accompagnement :
 - A ne pas négliger !

Galerie [1/5]

RT pour grenet.fr

Connecté en tant que dorge | Préférences | Déconnexion

- Accueil
- Recherche rapide
- Tickets
- Outils
- Préférences

RT en un coup d'œil

 Créer un ticket d: AAA

Accueil

Mes 2000 tickets de plus haute priorité

n°	Sujet	Priorité	File	Statut
221	Re: [stel] Onduleur téléphonie APA	0	stel	ouvert
11793	Pret UJF	0	stel	ouvert
11765	Pret INP	0	SRES	ouvert
13021	Pieuvre audio-conf R3	0	stel	nouveau
13077	ID 70796 - Activation msg d'abs	0	stel	ouvert

Création rapide de ticket

Sujet:

File: Intervenant:

Demandeurs:

Contenu:

Les derniers tickets SIMSU sans intervenant

n°	Sujet	File	Statut	Créé
13350	Alimentation groupes apogee Triode/ujf	incident	nouveau	il y a 118 min

Rappels

Recherche rapide

File	nouveau	ouvert	stagnant
AAA	4	7	0
ade	18	17	0
annuaire_pages_blanches	1	0	0
assistance	0	0	0
compta	1	63	13
DATACENTRE	2	6	5
demande	2	33	1
equiv	0	0	0
fanta	0	0	0
FINANCES_RH	1	0	0
FORMATION_RECHERCHE	38	17	0
GEST_DIF_CONTENU	2	2	0
GESTION_PARC	0	0	0
graal	0	0	0
helico	4	2	0
incident	6	9	2
INFO_DECISIONNELLE	0	1	1
ksup	17	1	0
lms	2	3	1

Galerie [2/5]

n°13338 : ACL pour acces calvin2

Créer un ticket d:

AAA

Rechercher...

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

[Ouvrir](#) · [Prendre ...](#) · [Commenter](#) · [Répondre](#) · [Transfert](#) · [Résoudre](#) · [☆](#)

Méta-données du ticket

Éléments de base

Identifiant: 13338
Statut: nouveau
Priorité: 0/
File: SRES

Personnes

Intervenant: Nobody in particular
Demandeurs: Raoul DORGE
Cc:
AdminCc:

Rappels

Dates

Relations

[Graphique](#)

Historique

[En-têtes courts](#) — [En-têtes complets](#)

Mar 18 Juin 2013 13:26:11 **Raoul DORGE - Ticket créé(e)**
Sujet: ACL pour acces calvin2

[Répondre](#) [Commenter](#) [Transfert](#)

Mettre à jour les ACL's pour permettre l'accès à calvin2 depuis les réseaux suivants :

[Télécharger \(sans titre\) / avec en-têtes](#)
text/html 505o

! *****

! CALVIN2 : TCP/9000-9001

Galerie [3/5]

[Accueil](#)
[Recherche rapide](#)
[Tickets](#)
Outils
[Tableaux de bord](#)
[Déconnecté](#)
Rapports
[Ma journée](#)
[Préférences](#)

Tickets résolus dans la période, groupés par intervenant

Résolus par intervenant · Résolus dans la période de temps · Créé dans une période

Requête: Status = 'resolved' AND Queue = 'SRES' AND Resolved < '2013-06-18 00:00:00' AND Resolved > '2013-01-01 00:00:00'
 Les graphiques ne sont pas disponibles.

Intervenant Tickets

Personne	17
billiet	81
dorge	8
estorges	1
gros	1
perraud	15
Total	123

 File:

 Tickets résolus après: [Calendar](#)

 Tickets résolus avant: [Calendar](#)



Galerie [4/5]

- Home
- Simple Search
- Tickets
- Tools
- Configuration**
- Users
- Groups
- Queues
- Custom Fields
- Global**
- Tools
- Preferences
- Approval

Admin/Global configuration

Scripts · Templates · Custom Fields · Group Rights · User Rights · RT at a glance

Scripts
Modify scripts which apply to all queues

Templates
Edit system templates

Custom Fields
Modify global custom fields

Group Rights
Modify global group rights

User Rights
Modify global user rights

RT at a glance
Modify the default "RT at a glance" view

Galerie [5/5]

Modify a scrip that applies to all queues

Select · New · Scrip #3

Scrip Fields

Description:

Condition:

Action:

Template:

Stage:

Reset

User Defined conditions and actions

(Use these fields when you choose 'User Defined' for a condition or action)

Custom condition:

```
# Reponse auto lors de la Creation du ticket
# ET SI demande exterieure a "@grenet.fr" !!
return 1 if ($self->TransactionObj->Type eq "Create"
    && $self->TicketObj->RequestorAddresses !~ /grenet\.fr$/);

# Sinon pas de reponse auto
return 0;
```

Pour résumer

- + stabilité
 - + simplicité d'utilisation
 - + complet (outil spécialisé)
 - + possibilités de personnalisation
-
- paramétrage (fin) « délicat »
 - interface utilisateur « vieillotte » (v3.8)