



**Outils "anti-dépression"
à l'usage des administrateurs
systèmes et réseaux**

... "Petit manuel anti-dépression à l'usage des administrateurs systèmes et réseaux"

JRES 2001

Gérard Milhaud et Olivier Pagé

- + Explosion du parc informatique
- + Davantage de services systèmes et réseaux
- + Exigences des utilisateurs
- + Temps consacré à la sécurité
- +
- Ressources humaines
- = Surcharge, pression, stress

Les "recettes"

- Axe technique
 - Centralisation
 - Automatisation
 - Robustesse
 - Axe organisationnel et humain
 - Maîtrise du temps professionnel
 - Meilleure organisation
- Outils de gestion de parc
Outils de helpdesk

Qu'est-ce qu'un outil de gestion de parc ?

IDENTIFICATION • GESTION • TRAÇABILITÉ • SUPERVISION

Centralisation des données sur les postes de travail

- Caractéristiques techniques:
 - constructeur, modèle, configuration matérielle...
- Localisation, utilisateur
- Contrats, coûts
- Suivi du cycle de vie de la machine:
 - Date d'achat, interventions, recyclage
- OS , logiciels installés

Aide décisionnelle

Suivi des mises à jour

Suivi de la sécurité

Gestion des licences

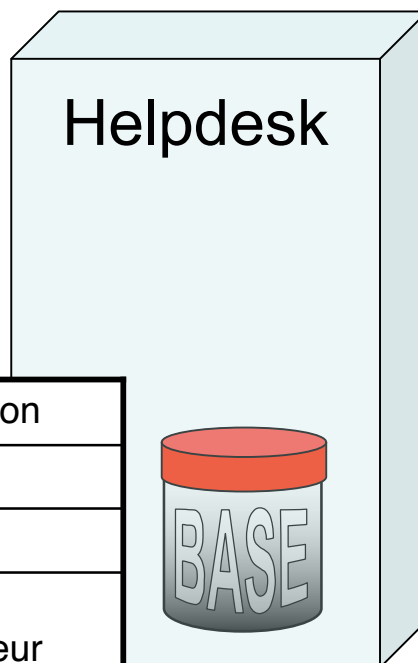
Critères de choix d'un outil de gestion de parc

- Périmètre couvert
 - Type de matériel
 - Type d'OS
- Nombre de postes
 - Inventaire automatique
- Valeurs ajoutées
 - Helpdesk, Suivi du cycle de vie, Détection d'anomalie, Statistiques, Connexion LDAP...
- Interface administrateur
- Durée d'installation et de mise en place
- Changement des habitudes ...
- Coût

Portables?

Qu'est-ce qu'un système de suivi de demandes?

Utilisateur



Administrateur



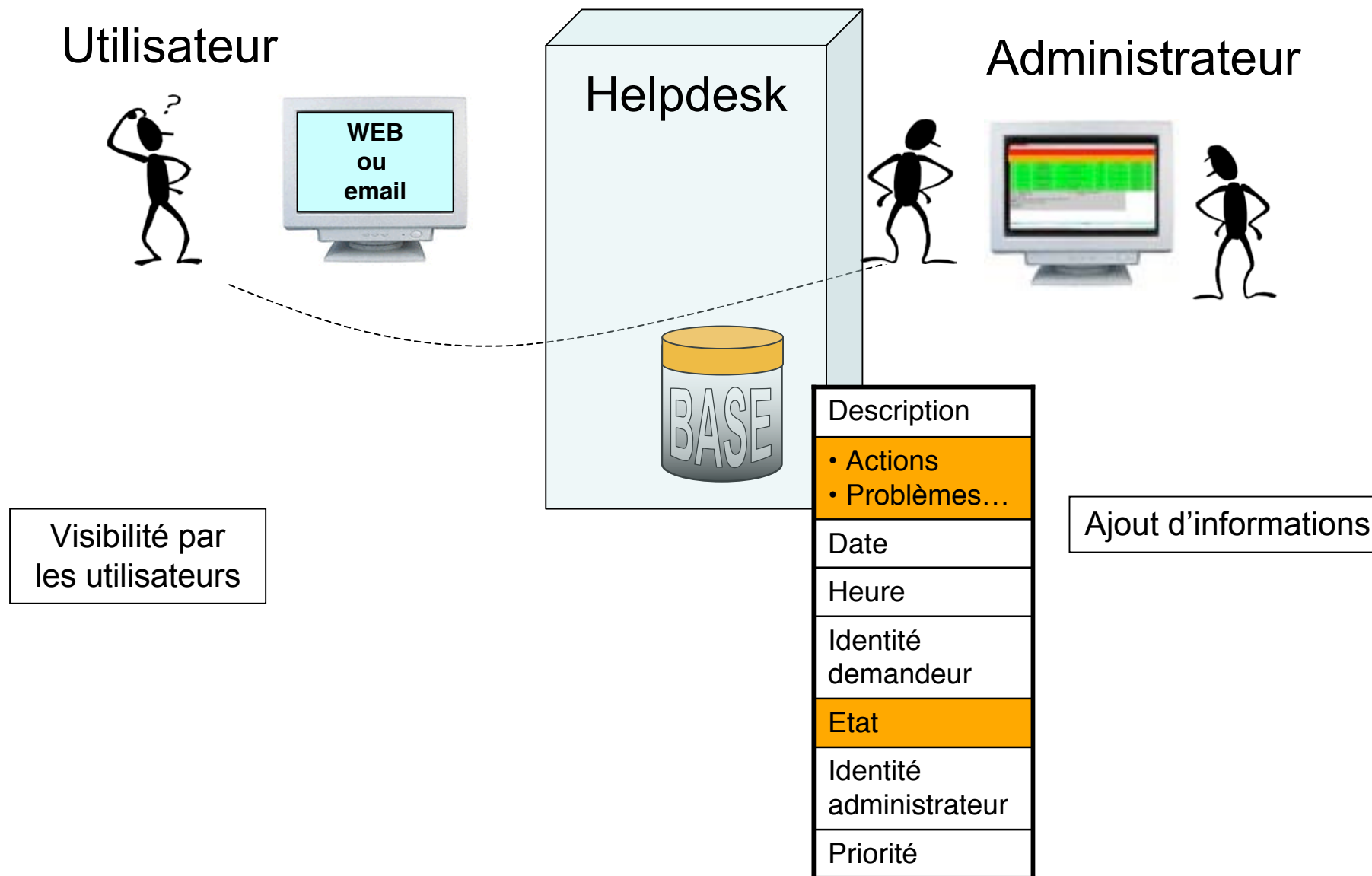
Soumission de la demande

Base de données

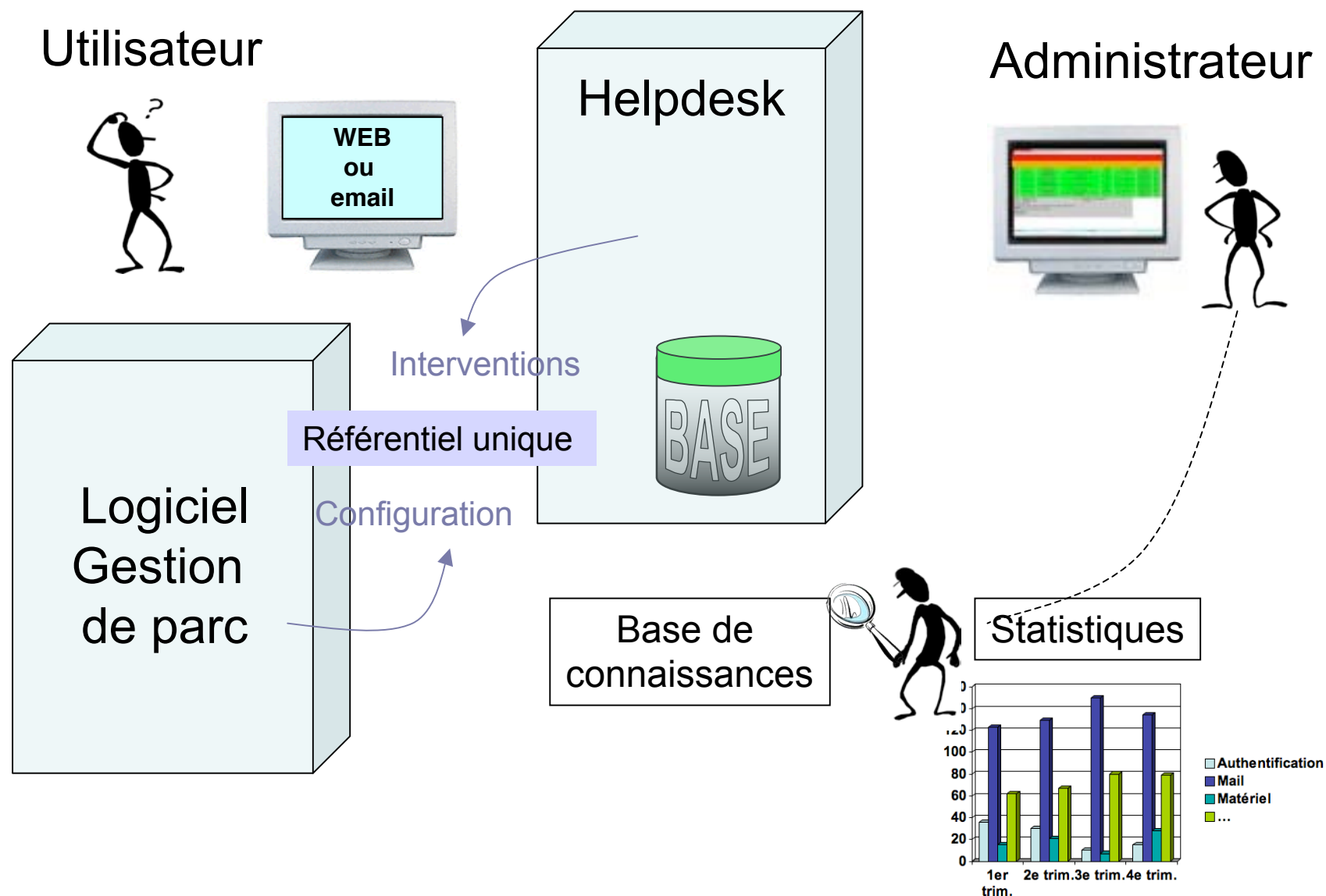
Description
Date
Heure
Identité demandeur
Etat
Identité administrateur
Priorité

Tableau de bord

Qu'est-ce qu'un système de suivi de demandes?



Qu'est-ce qu'un système de suivi de demandes?



Le groupe de travail GT-SSD

- JRES Lille 2003, sessions poster
- Promouvoir l'utilisation des systèmes de suivi de demandes
- Création du groupe en juin 2004
- Soutenu par l'UREC et le CRU
 - L. Blain (LAAS - Toulouse)
 - M-D. Cabanne (LAAS - Toulouse)
 - A. Facq (CRPP - Bordeaux)
 - L. Facq (Université Bordeaux - REAUMUR)
 - C. Grenet (UREC - Paris)
 - J. Libourel (LAAS - Toulouse)

La démarche du groupe de travail

un site web = **outil d'aide au choix d'un SSD**

<http://gt-ssd.crpp-bordeaux.cnrs.fr/>

1. Recensement des outils + accès aux références techniques
2. Collecte d'expériences
3. Enquête (aspects techniques et ... humains)



GT-SSD : Groupe de Travail Systèmes de Suivi de Demandes



Accueil

Expériences

Enquête sur l'utilisation de Systèmes de Suivi de Demandes

- Synthèse des réponses à l'enquête sur les SSD

Qu'est-ce qu'un système de suivi de demande ?

Expériences

- ESUP-Portail Helpdesk
- GEDEON au CRPP
- GLPI au SIC
- KEYSTONE à l'IAP
- OMEGA au LAAS
- RT au LORIA
- SoS à l'UPS
- SUIVI D'INCIDENTS à

L'UMPF

- Support utilisateur à SUBATECH

Systèmes testés

Le groupe GT-SSD

- Démarche
- Planning
- Travail en cours

Expériences

Voici les différentes expériences de mise en place de systèmes de suivi de demande.

Si vous souhaitez nous faire part de votre expérience (sous la forme d'un document html de 2 pages environ), merci de l'envoyer par mail au **GT-SSD**

ESUP-Portail Helpdesk

GEDEON au CRPP

GLPI au SIC

KEYSTONE à l'IAP

OMEGA au LAAS

RT au LORIA

SoS à l'UPS

SUIVI D'INCIDENTS à L'UMPF

Support utilisateur à SUBATECH



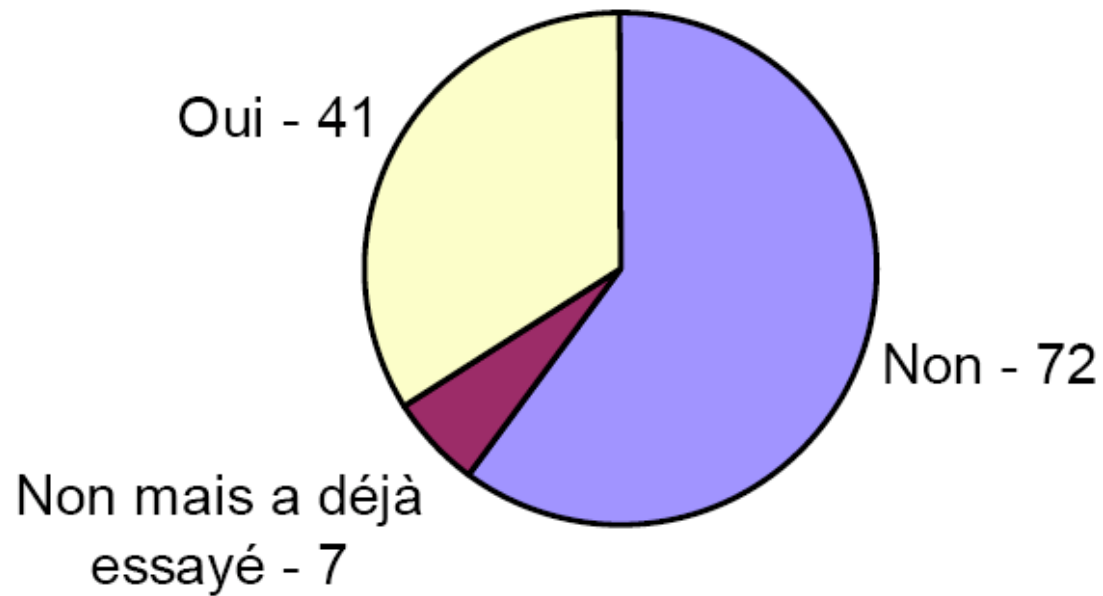
Rechercher

admin - webmaster -

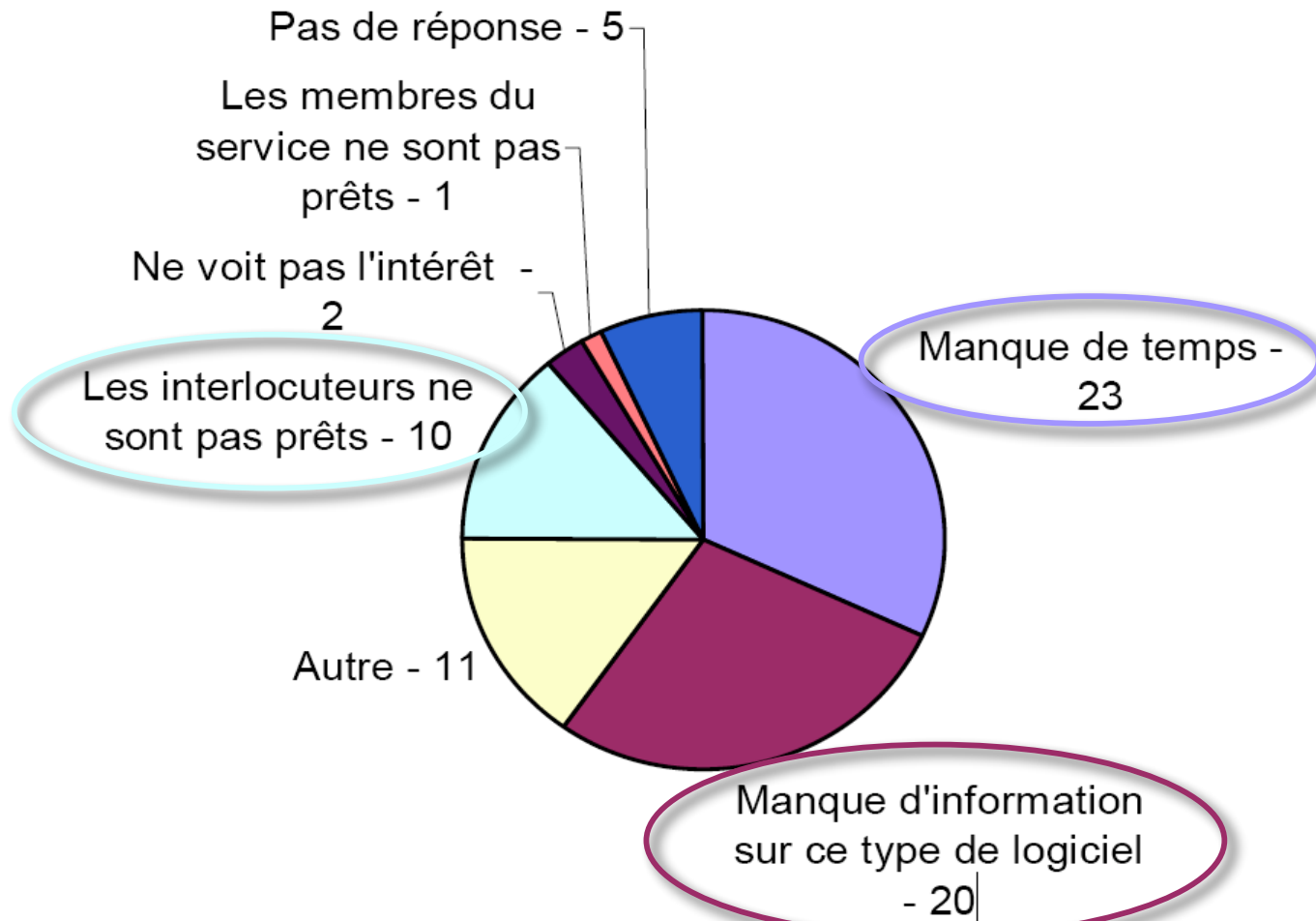
L'enquête

- Octobre 2004
- 1 mois
- 120 réponses
- 60% : services de 1 à 3 personnes
- non exhaustif, dégager des tendances

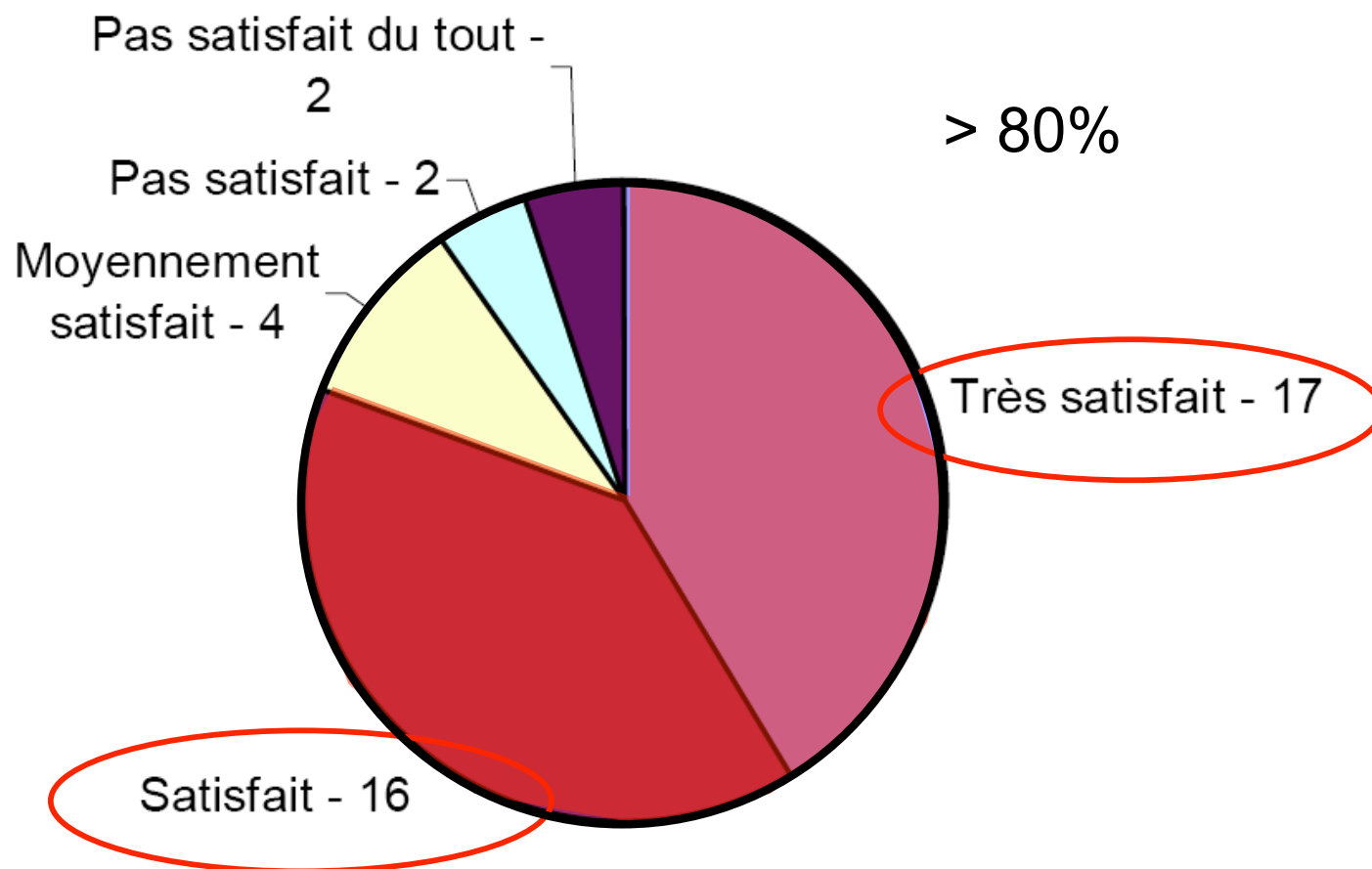
Utilisez-vous un système de suivi de demandes?



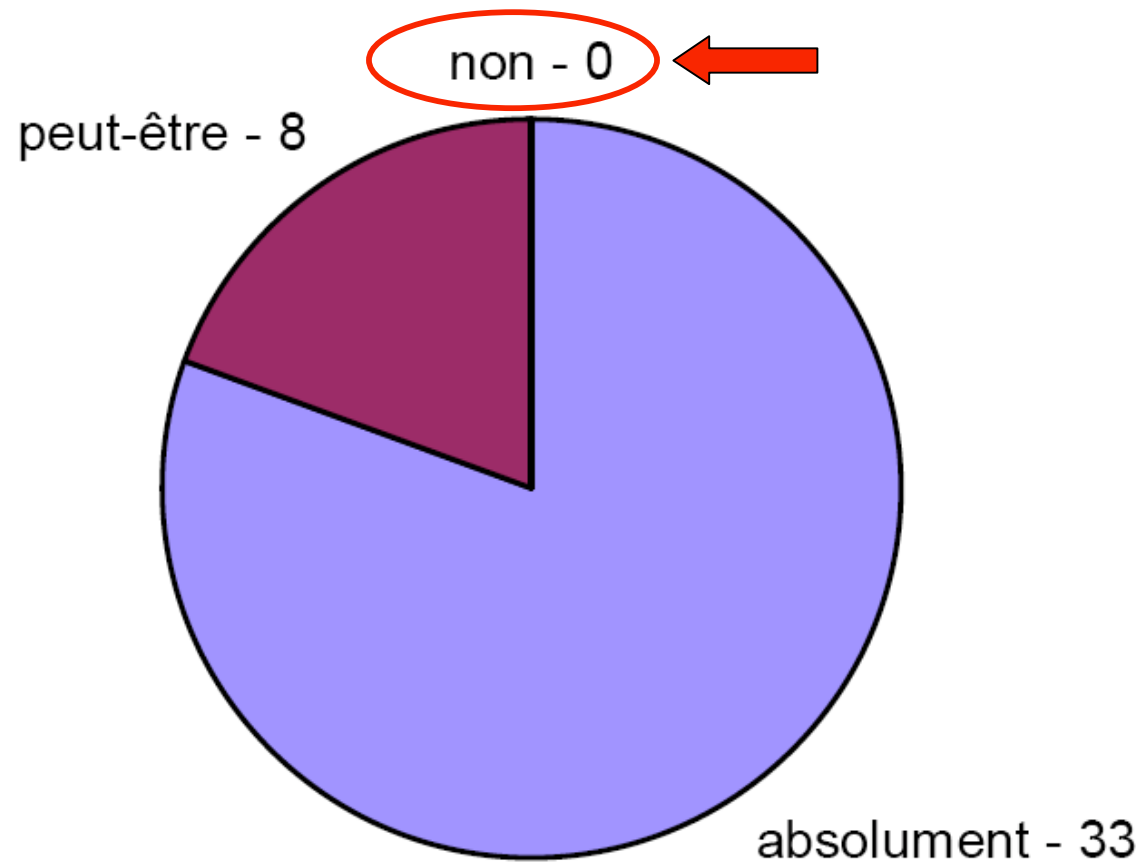
Pourquoi n'utilisez-vous pas de SSD?



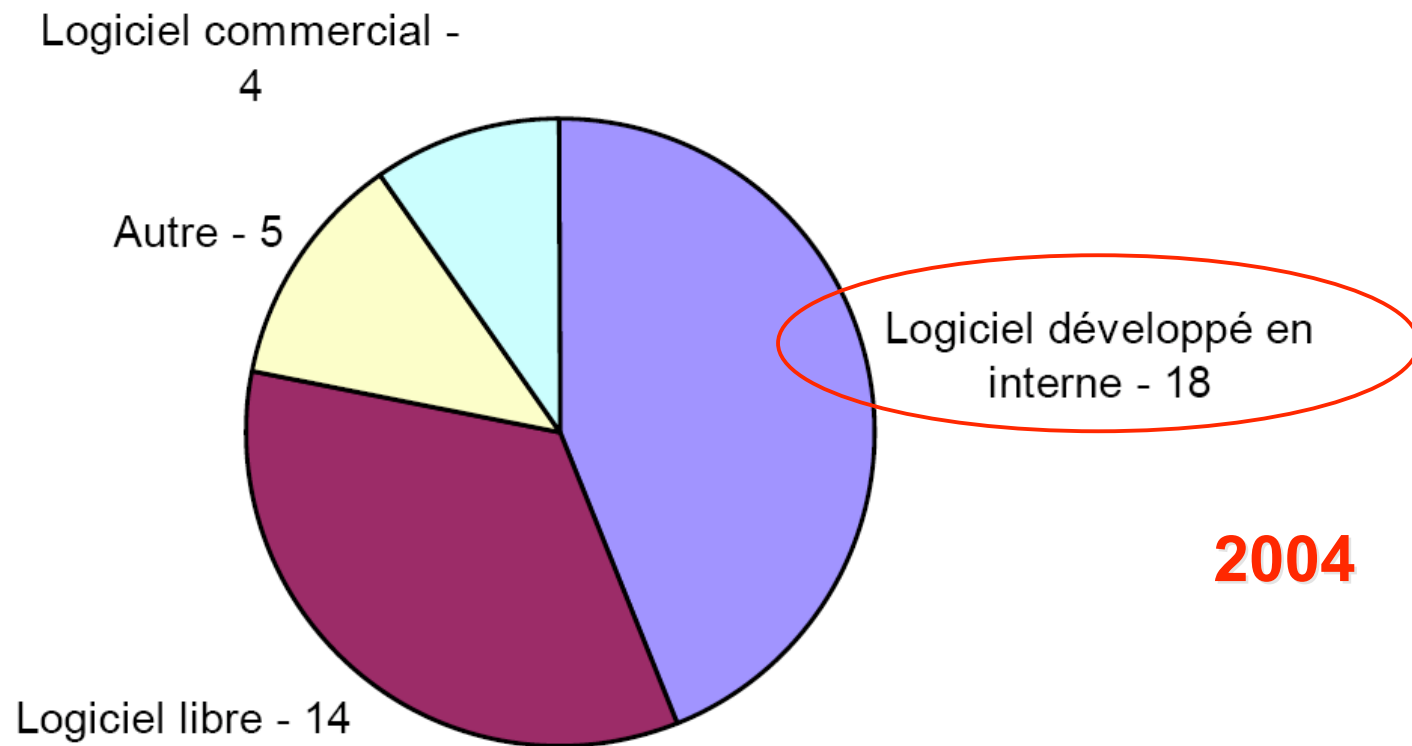
Satisfaction globale concernant l'utilisation d'un système de suivi de demandes ?



Conseilleriez-vous l'utilisation d'un SSD à des sites qui n'en utilisent pas?



Type de logiciel utilisé ?

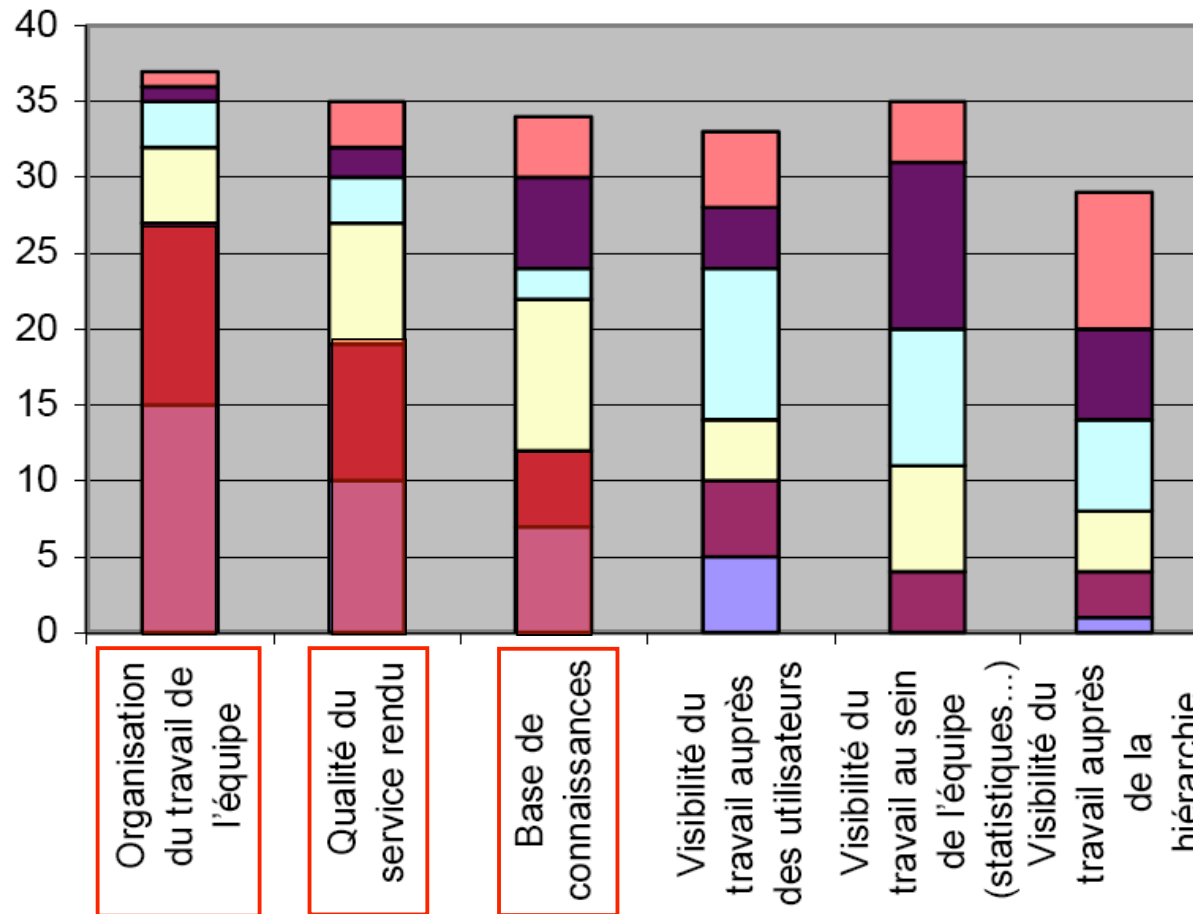


Satisfaction suivant le type de logiciel ?



Principaux apports ?

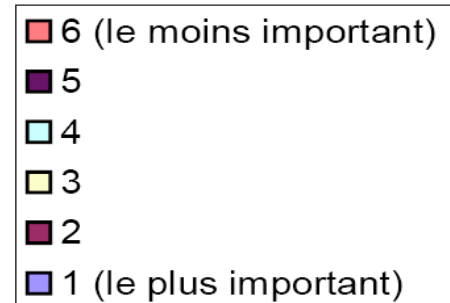
+



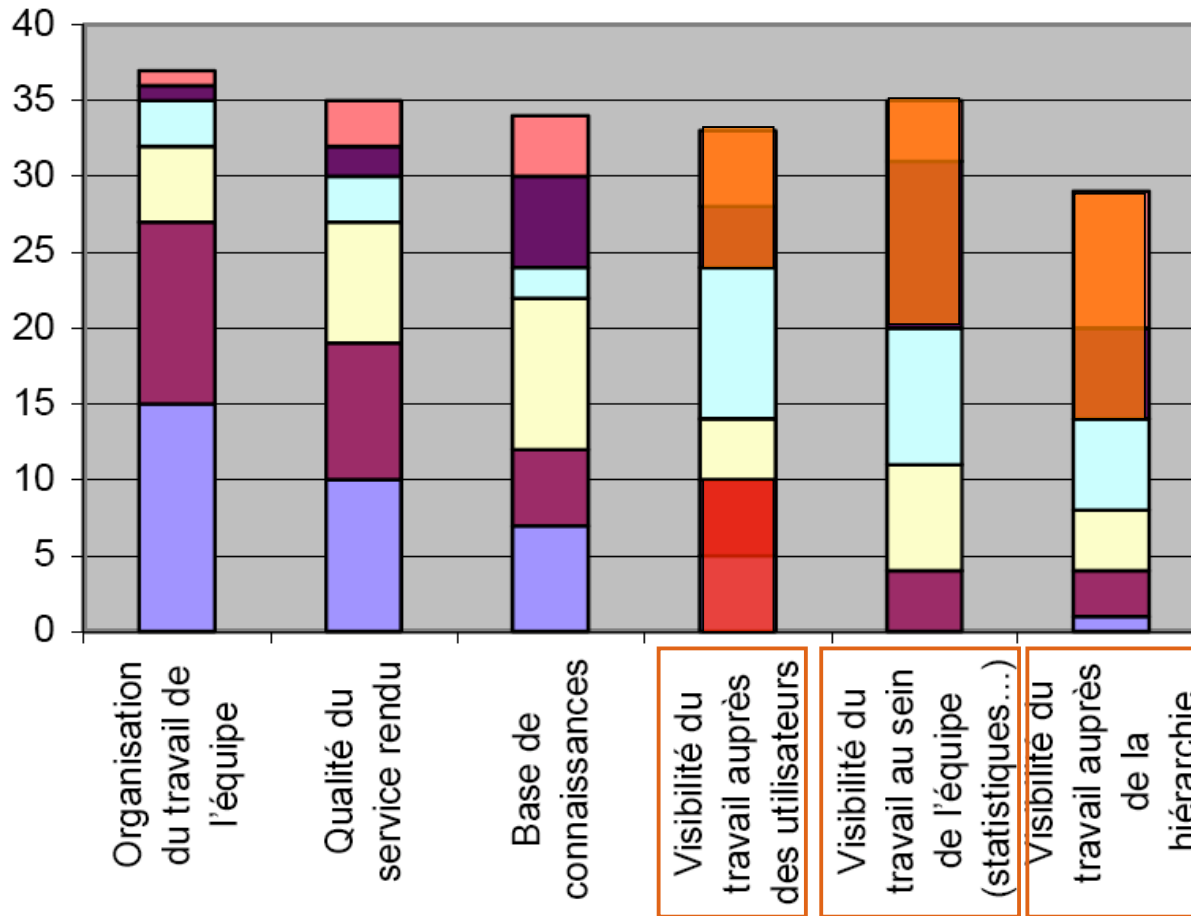
Organisation du travail de l'équipe

Qualité du service rendu

Base de connaissances



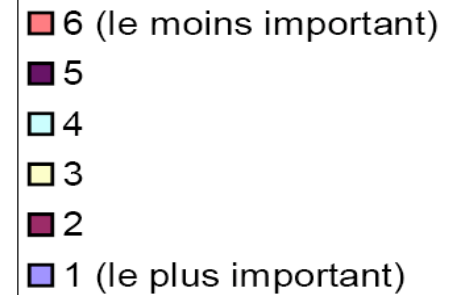
Principaux apports ?



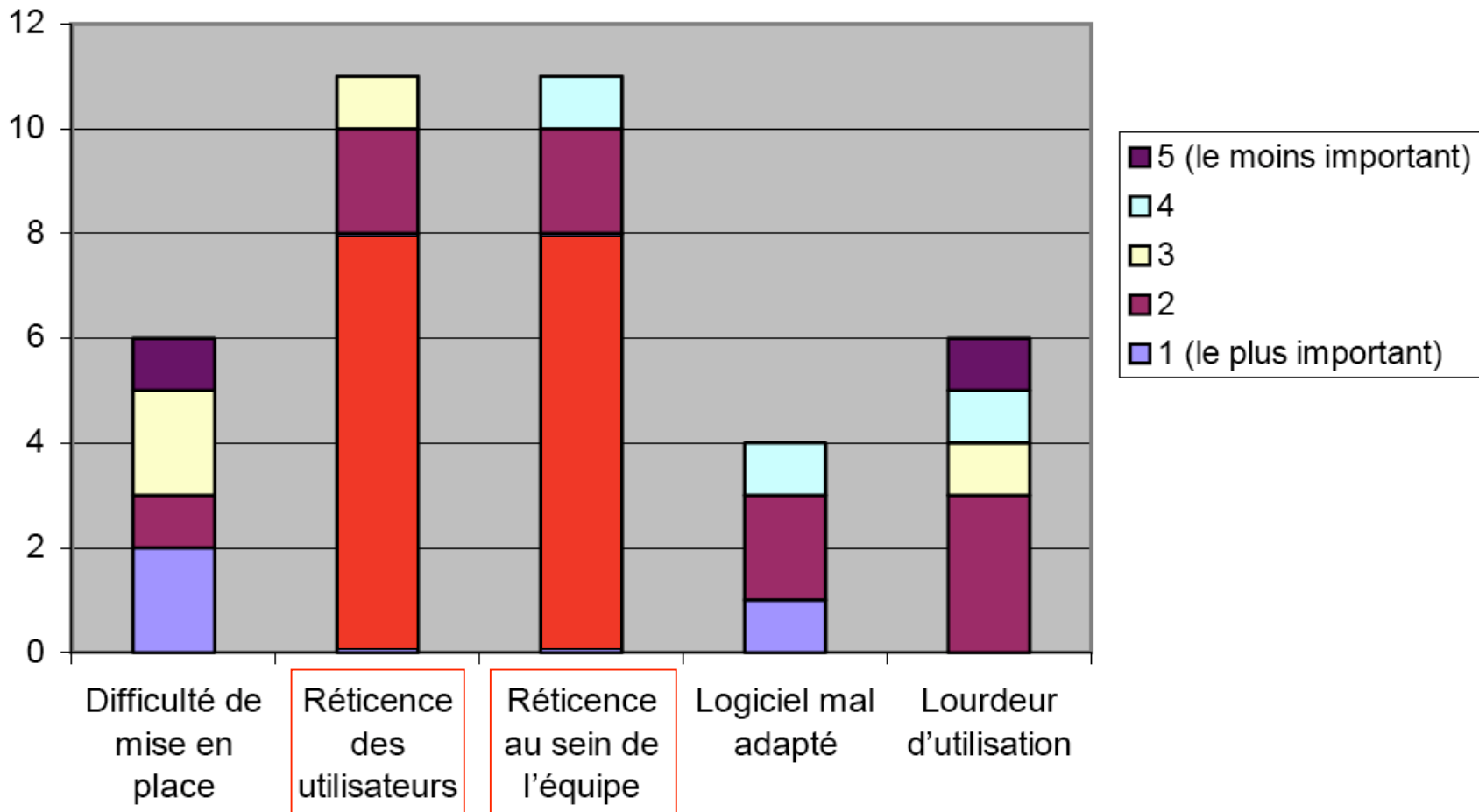
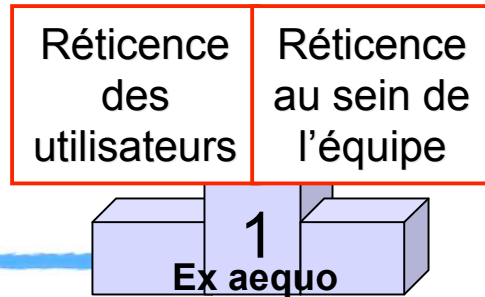
Visibilité du travail auprès de la hiérarchie

Visibilité du travail au sein de l'équipe (statistiques...)

Visibilité du travail auprès des utilisateurs



Problèmes rencontrés ?



En conclusion

- Mise en place technique :
 - 50% < 1 mois
- Plus long ...
 - le changement des habitudes des utilisateurs
- Prendre le temps de bien choisir l'outil
- Accompagner la transition