

Définition de l'organisation du POC du service de ticketing groupe (ITOP)

Eléments de configurations de l'ITOP groupe

CONFIGURATION DES SERVICES

- Une liste de 16 briques a été identifiées comme appartenant au "GROUPE INSA"
- Pour chacune de ces briques, différentes catégories de services ont été définis
- Pour chacun de ces services, plusieurs sous services ont été créé afin de mieux traiter les demandes

Exemple :
brique Scénari >
Service gestion des comptes >
Sous-service création de compte

CONFIGURATION DES UTILISATEURS

- Une liste des intervenants pour chaque brique numérique a été défini au préalable
- Toutes les briques ont au moins un intervenant en mesure de répondre aux besoins
- Des comptes techniques ont été créés pour les intervenants sur les tickets ainsi que pour les équipes support de chaque INSA

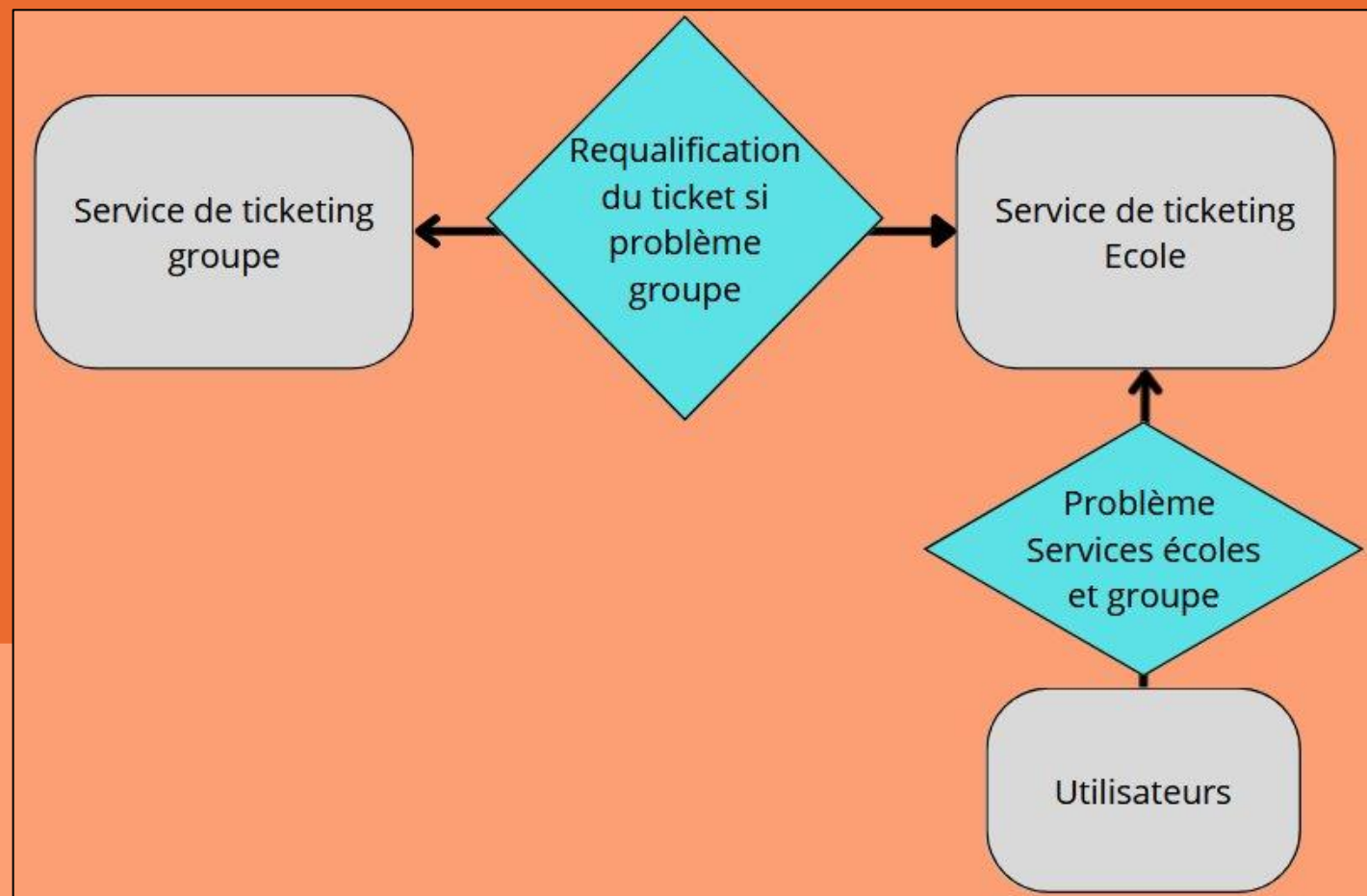
CONFIGURATION DE LA PLATEFORME

- L'outil de ticketing installée est ITOP 3.2.0 version communautaire
- La plateforme est configurée pour une gestion d'offre de service par défaut
- L'accès à la plateforme est faite dans un premier temps au travers de comptes techniques, la possibilité de se connecter en SSO est en cours d'étude

Plateforme :
<https://itopgroupedemo.insa-strasbourg.fr/>

Cadre fonctionnel et technique du POC

**Cadre fonctionnel et
technique du POC :
Processus d'ouverture
d'un ticket**



Cadre fonctionnel et technique du POC : Cycle de vie du ticket ITOP

Processus de traitement d'un ticket

Ecriture d'un ticket par un utilisateur

Informations nécessaires : Demandeur, titre et description du problème

Passage par une approbation

Il est possible de passer par une demande d'approbation avant l'ouverture du ticket

Ouverture du ticket

Assignment du ticket

Assigner le ticket avec les informations : type de ticket, équipe assigné et agent d'assignation

Mettre le ticket en attente

Passage nécessaire par l'assignation du ticket lors de la fin de la mise en attente

Réassigner le ticket

Passage à nouveau à l'étape assignation

Marquer le ticket comme résolu

Les informations nécessaires sont : service affecté (sous-service non obligatoire) et la solution de résolution

Réouverture du ticket

Passage à nouveau à l'étape Post-Assignment

Cloture du ticket

Passage du ticket à l'état Fermé

Ticket Fermé

Plus de modifications de statut possible

Cadre fonctionnel et technique du POC : Exemple d'un ticket

exemple 4 : Demande de droits de création de cours moodle

Création d'un ticket sur le service « Droits Moodle » pour une demande d'ajout de droit de création de cours

Jean de l'INSA Lyon a besoin de pouvoir créer des cours sur l'Open Moodle

Jean suis la procédure d'ouverture de ticket chez l'INSA Lyon en cas de demande technique. Le ticket est créé sur le service de ticketing INSA Lyon

Validation du ticket côté Lyon

Un personnel support de l'INSA Lyon valide la légitimité du ticket.

Remonté du ticket au service groupe

Comme le ticket est sur un sujet groupe (open Moodle), le personnel support INSA Lyon va se connecter à l'ITOP Groupe avec son compte support groupe Lyon afin d'ouvrir un ticket avec en copie la demande de l'utilisateur

Qualification du ticket par le groupe

Un agent technique sur l'ITOP groupe va étudier le ticket, valider ou ajouter le service / sous service associé et si le ticket est valide, l'associer à l'équipe « Intervenants Moodle » à un intervenant principal (exemple : Hamid Le Fleurier)

Réassignation du ticket

Hamid Le Fleurier a besoin d'une action d'administration côté INSA Toulouse pour l'ajout de droit, il va donc réassigner le ticket à Hugues Le Noane ainsi qu'ajouter en description la demande de l'action

Résolution de ticket

Hugues Le Noane résout la demande en ajoutant les droits nécessaires au compte de l'utilisateur et prévient dans les messages le compte technique ITOP INSA Lyon

Remonté de la résolution

La personne en charge du compte technique ITOP INSA Lyon remonte le correctif sur leur service de ticketing et prévient ainsi l'utilisateur de la résolution du problème.

Validation et fermeture du ticket

Jean a bien accès à la création de compte sur le moodle groupe, il valide ainsi le ticket qui sera par la suite fermé sur l'ITOP groupe et sur le service de ticketing INSA Lyon

Cadre technique du POC :

Le POC se fera sur deux objets groupes :

- Scénari
- OpenMoodle

Etapas de déroulement du POC

- La première étape du POC est la mise en place d'un **document de gestion des objets groupes** (processus d'ouverture et de gestion des tickets groupes)
- La seconde étape est de **transmettre ce document aux équipes support** des INSA volontaires
- La dernière étape est de **prévenir les intervenants côté groupe**

Les contacts identifiées pour ces services

Voici la liste des intervenants identifiées et renseignées sur ITOP pour la résolution de problèmes liés aux services OpenMoodle & Scénari :

- OpenMoodle :
 - Eloise Joyeux (Lyon), Hamid Le Fleurier (Toulouse), Hélène Dechelette (Lyon), Hugues Le Noane (Rennes), Isabelle Beladj (Toulouse), Marion Degouve (CVL), Nathalie Matheu
- Scénari :
 - Denis Dieupart-Ruel (Toulouse), Hamid Le Fleurier (Toulouse), Richter Elric (Strasbourg)

OPEN

INSA

LE SERVICE D'INNOVATION
PÉDAGOGIQUE DU GROUPE INSA

Les impacts opérationnels sur les services de ticketing écoles

L'ajout du gestionnaire de ticket groupe vas, comme décrit précédemment, ajouter une nouvelle couche sur la gestion des tickets

des services impactées, les volontaires participants, les impacts (opérationnels) au fait qu'il y aura 2 tickets + le fait que C2IP peut aussi ouvrir les tickets