

OPEN

INSA

LE SERVICE D'INNOVATION
PÉDAGOGIQUE DU GROUPE INSA

Un gestionnaire tickets pour les objets numériques groupe ?

Pourquoi un gestionnaire tickets au-delà de ceux existants déjà ?

1

CONTEXTE

A inscrire dans le projet INSA 2025 (A2)

- Il s'agit d'une des briques numériques prioritaires mises en place dans le cadre du portail numérique groupe
- Mise en place ou confirmation d'objets numériques avec une dimension groupe
- Des objets partagés par des utilisateurs groupe et des gestionnaires groupe et/ou désignés par le groupe
- Évolution institutionnelle en cours (GIP).

2

POURQUOI ?

- La création et/ou gestion d'objets numériques à l'échelle groupe pose questions
- Qui doit les gérer et avec quels moyens ?
- Comment faciliter pour les utilisateurs le suivi de leurs tickets dans ce contexte ?
- À de nouveaux objets correspondent aussi des problématiques techniques qu'on découvre au fur et à mesure d'où mutualisation connaissances et moyens

3

OBJECTIFS PROJET

- Instancier et paramétrer un gestionnaire de tickets des objets groupe, accessible via le portail numérique groupe
- Définir les chaînes de responsabilité pour chaque objet numérique groupe (brique) et les moyens qui y sont et seront associés
- Avoir un outil d'analyse et de suivi des demandes (incident, assistance, problèmes) à l'échelle des objets numériques du groupe

Gestionnaire tickets groupe

1

PUBLICS

Personnels administratifs
Enseignants-chercheurs
Etudiants

2

AUTHENTIFICATION

Accès via identifiants
établissements

Définition des profils au
niveau groupe tels que
définis en amont

3

LES PROFILS

Demandeur (personnels INSA)

Modérateur (qualifier, traiter
éventuellement, dispatcher vers
technicien et assurer cycle de vie
jusqu'à clôture)

Technicien : celui qui traite la
demande /l'incident. (tests,
qualification, intervention seul ou
avec prestataires, contribution à la
base de connaissance)

**Administrateurs technico-
fonctionnel** (paramétrages et
configuration en amont, gestion
flowwork)

Administrateurs technique (install,
MAJ versions, sauvegardes)

4

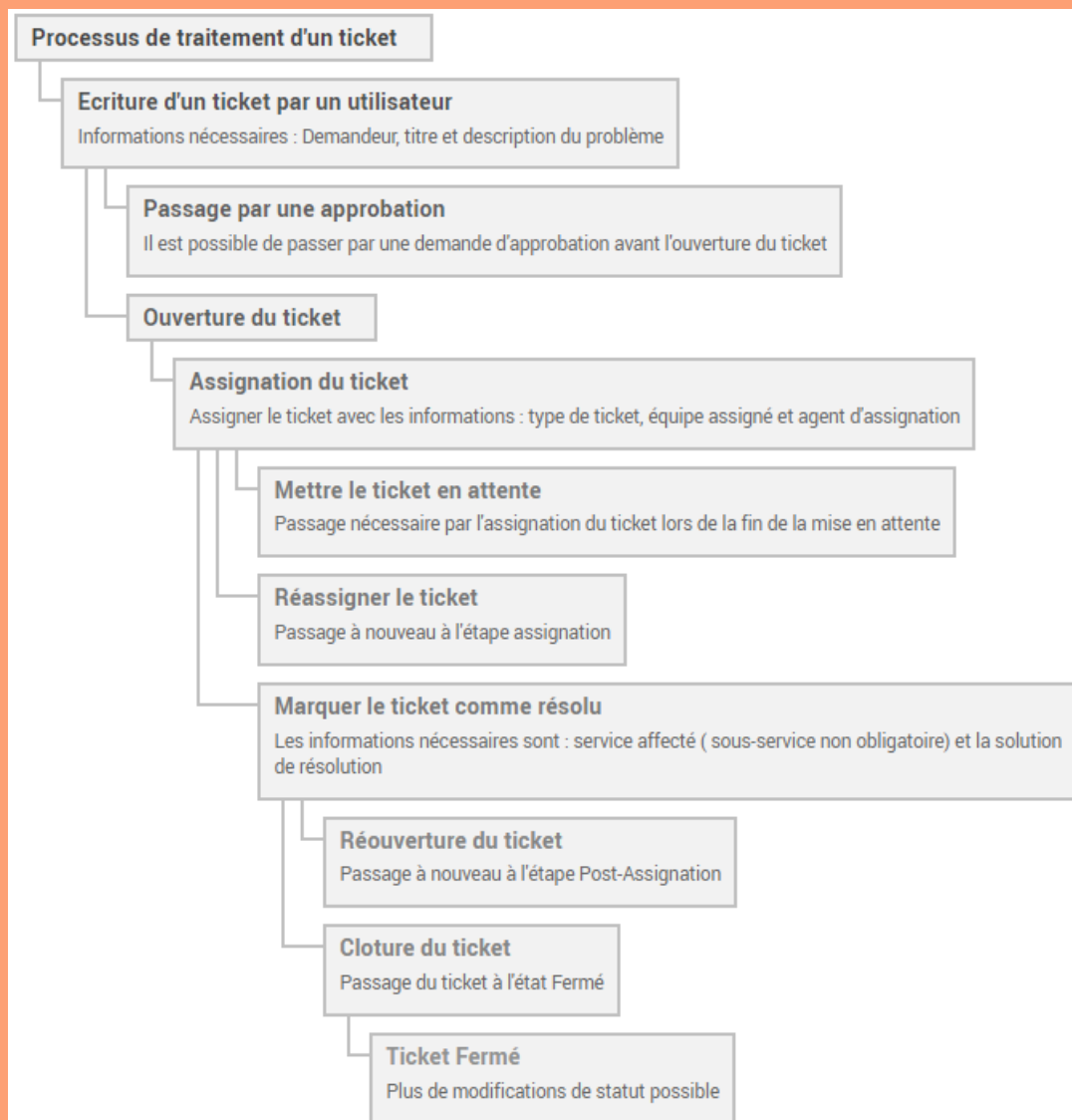
SERVICES GROUPE

Moodle
Scenari
Portail numérique groupe
Plateforme Vidéo
Enquête en ligne
Bot groupe
Chat groupe
Gestion de rendez-vous

Accès et connexion via :

- le portail numérique groupe
- intranet et internet établissements
- Autres endroits actuellement
utilisés pour accès gestion
tickets

Process minimal actuel d'un ticket ITOP



Exemples gestion tickets ITOP

exemple 1 : ticket cube VR

Création d'un ticket sur le service « Usages cube VR » pour une demande de paramétrage des vidéoprojecteurs

Passage par une demande d'approbation

Vérification par un responsable du cube VR pour voir si la demande est légitime, si oui le ticket est créé sinon il est rejeté

Ticket approuvé

Le ticket est attribué à technicien INSA habilité à répondre à la demande

Le technicien étudie la demande, la traite, poste des questions ou réassigne la demande à une autre personne qualifiée pour la résolution

Le ticket est mis en attente

L'utilisateur n'est pas en capacité de tester les configurations, le ticket est donc mis en pause jusqu'à la date XXX

Le ticket est réassigné après la date de mise en attente dépassée

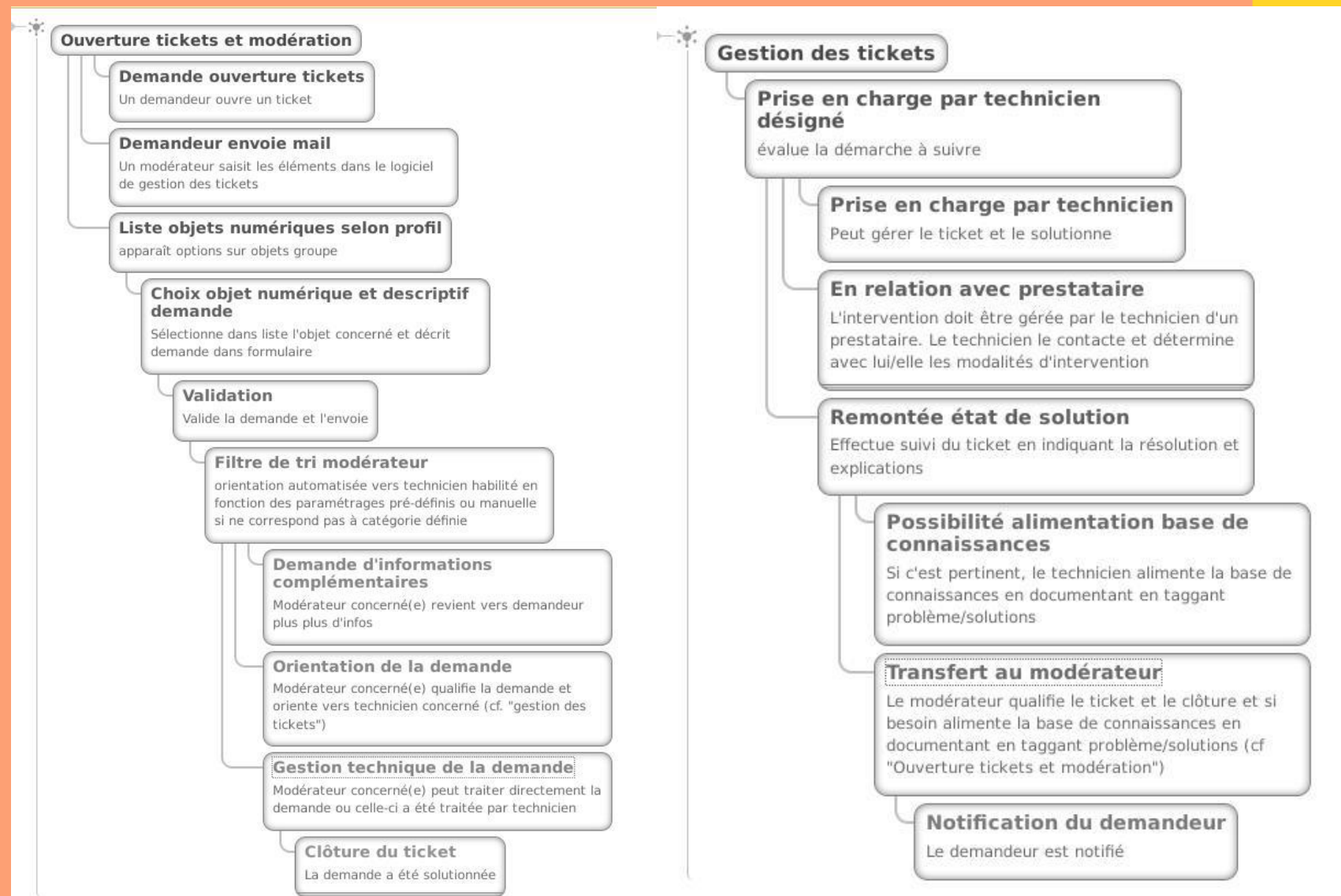
Le technicien reprend contact avec la personne, et reprend la résolution de la demande

Le ticket est marqué comme résolu

Le besoin utilisateur a été répondu et le ticket est donc marqué comme résolu par le technicien, qui note les étapes de la résolution

Cloture du ticket

Le ticket étant résolu, un modérateur passe cloturer le ticket



exemple 1 : ticket scenari

déclaration, prise en charge et gestion d'un problème sur le modèle Opale de Scenari

Déclaration par mail

Demandeur envoie à cellule pédagogique établissement mail décrivant problème bloquant de génération des .odt sur Opale

Ouverture d'un ticket

Personne déléguée à la modération dans la cellule ouvre ticket (en utilisant les filtres proposés)

Le ticket est attribué à technicien INSA habilité

Teste et confirme la déclaration, la détaille techniquement et ouvre ticket chez prestataire Kelis, en charge de la partie technique sur serveur

Gestion du ticket chez prestataire kelis

Teste et explore les pistes de diagnostics/solutions. échange avec technicien INSA dans le process. Solutionne le problème

Clôture du ticket chez le prestataire

Le ticket est clôturé chez le prestataire. Les informations concernant le diagnostic et solution y sont saisies

Technicien renseigne ticket

Le technicien habilité saisit les informations liées à solution du problème et transfère à modérateur. Si pertinent, renseigne la base de données

Modérateur clôt le ticket

le demandeur est notifié

exemple 2 : OpenMoodle

Déclaration, prise en charge et gestion d'un problème sur le Moodle groupe OpenINSA

Déclaration de problème accès à OpenMoodle

Demandeur ouvre un ticket pour déclarer problème d'accès à Moodle. Le ticket est dirigé vers modérateur Moodle habilité

Modérateur habilité qualifie et oriente le ticket

Vérifie le problème et le détaille. Ici "Erreur de lecture de la base de données". Attribue à technicien/service habilité sur problèmes réseau/Base de données OpenMoodle

Gestion technique du problème

Technicien diagnostique et solutionne problème. échange avec modérateur pour tester solution(s)

Technicien renseigne ticket

Le technicien habilité saisit les informations liées à solution du problème et transfère à modérateur. Si pertinent, renseigne la base de données

Modérateur clôt le ticket

le demandeur est notifié

Information élargie

Le problème ayant affecté un grand nombre utilisateurs, modérateur publie une info/notification sur le portail groupe