

# CiNN

L'ancien journal en ligne du Centre informatique de l'UNIL (2010-2020)

☰ MENU PRINCIPAL



NO 20 - PRINTEMPS 2017

## OTRS, l'interface du Ci avec la communauté

1 mai 2017

*par Patrice Fumasoli, responsable du groupe services, support & help desk, et Manuel Girardin, groupe services, support & help desk, Ci-UNIL*

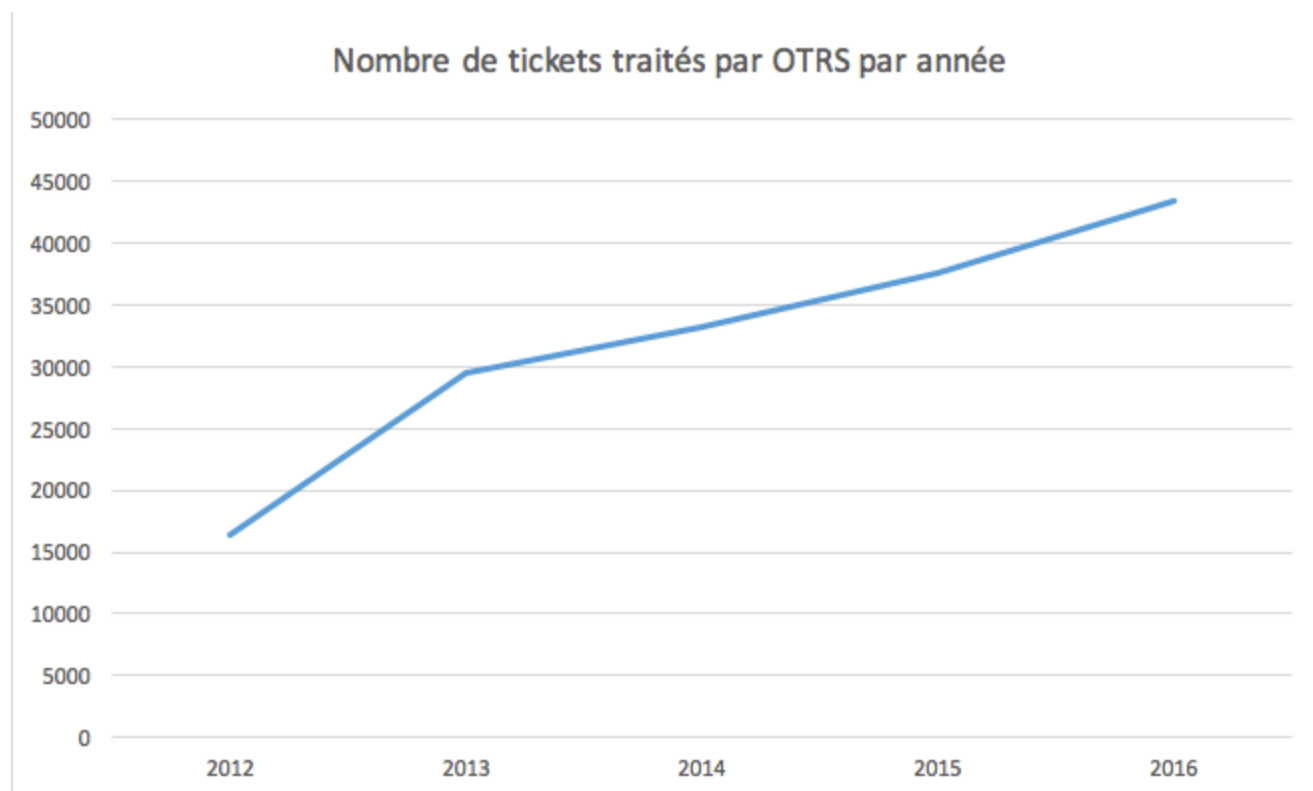
Au fil des ans, OTRS est devenu un outil de collaboration essentiel au Ci. Zoom sur un outil à l'important potentiel d'automatisation, qui servira de base à notre futur catalogue de services.



© macrovector – Fotolia

## L'UNIL a le ticket avec OTRS

Cela fait maintenant 6 ans que le Ci utilise à satisfaction OTRS, un système open source de ticketing ou de suivi de relation clientèle. L'idée est de disposer d'un système qui permet de centraliser les demandes, de les transmettre à la bonne personne et de simplifier le travail d'équipe. En comptant quelques fournisseurs de notre Centrale d'achats et quelques services, il y a désormais près de 200 agents OTRS actifs à l'UNIL.



OTRS a traité plus de 170'000 tickets depuis son adoption au Ci fin 2011.

## SPOC, ITIL et catalogue de services

ITIL téléphone maison et SPOC : l'auteur de cet article ferait-il de la science-fiction et des fautes d'orthographe ? Non, le Ci s'inspire depuis quelques années déjà d'ITIL, une bibliothèque de bonnes pratiques constituée à l'origine par le gouvernement britannique pour documenter tout ce qui permet d'assurer une informatisation efficace. ITIL conseille de rediriger toutes les demandes informatiques des utilisateurs vers un SPOC (Single Point Of Contact). Le Ci avait fait sortir son SPOC du domaine de la science-fiction en 1999 déjà lors du lancement de son service de help desk. Et ça fonctionne : plus de 15'000 mails et plus de 10'000 coups de fil par an sont traités par notre help desk. Sans compter les quelques milliers de visiteurs qui sollicitent son guichet année après année.

Le help desk du Ci est donc un entonnoir, un SPOC qui filtre plus de 60% des demandes. Cela facilite la vie des membres de la communauté UNIL qui n'ont qu'un seul point de contact à mémoriser pour toute question informatique. Et cela facilite la vie des



Le SPOC du Ci est un Single Point Of Contact bien réel, qui n'a rien à voir avec le célèbre mais fictif Spock. L'idée est de vous simplifier la vie. Une question informatique à l'UNIL ? Il vous suffit d'appeler notre help desk.

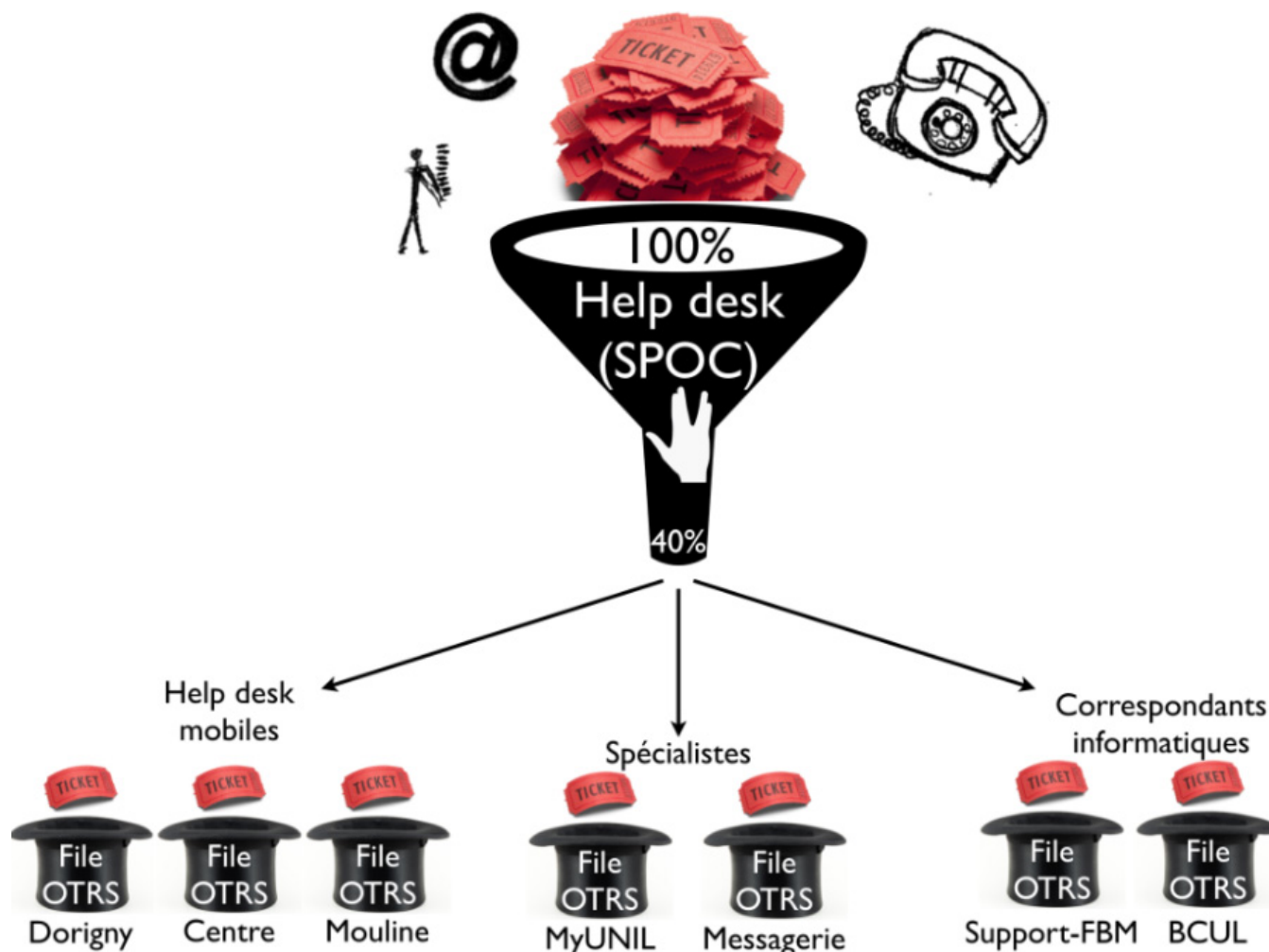
ingénieurs du Ci qui peuvent se concentrer sur leur travail

Image : Wikimedia Commons

(développer le portail MyUNIL, faire fonctionner les centaines de serveurs que contiennent nos datacentres, ...) plutôt que d'être

interrompus à longueur de journée par des questions de surcroît sans rapport direct avec leurs domaines d'expertise.

Dans 40% des cas, une réponse ne peut être fournie immédiatement par téléphone ou par mail par le help desk. La demande peut être alors transmise à une unité mobile du help desk (un tandem informaticien-étudiants est disponible dans chaque quartier de l'UNIL pour assurer la gestion du parc et la maintenance des imprimantes PrintUNIL), aux ingénieurs ou aux correspondants informatiques des facultés ou des services. Cela représente plusieurs centaines d'intervenants. C'est là qu'OTRS, l'actuel outil de suivi de demandes du Ci, se révèle indispensable. Toute demande devient un ticket qui peut voyager, avec son historique, dans autant de files qu'il y a de services. Une file est une sorte de chapeau virtuel qui contient tous les tickets en lien avec un service, par exemple MyUNIL. Les ingénieurs en charge du service MyUNIL sont avertis qu'une demande leur a été attribuée dès qu'un ticket est arrivé dans leur file OTRS.



Par principe toute demande adressée au Ci devrait devenir un ticket OTRS. 40% des 15'000 tickets générés chaque année par notre help desk sont transmis à nos spécialistes qui ne voient ainsi passer que les quelques centaines de demandes qui les concernent directement (les ingénieurs ne s'abonnent qu'aux files OTRS, représentées par des chapeaux dans notre schéma, correspondants aux services dont ils ont la responsabilité).

Nous travaillons en ce moment à l'élaboration d'un catalogue de services à l'échelle du Ci. Le but est de faire un inventaire systématique des services que nous proposons à la communauté UNIL, et d'améliorer leur gestion et leur visibilité. Chaque service disposera d'une file OTRS dédiée, afin d'optimiser la circulation de l'information et l'établissement de métriques. Il est en effet essentiel de savoir quelle charge de travail représente un service tel que MyUNIL ou la messagerie, afin de pouvoir allouer les ressources nécessaires à son exploitation. Nous espérons publier ce catalogue d'ici fin 2017 sous la forme d'un site web du Ci revu de fond en comble, à l'occasion de la refonte de la ligne graphique des sites web de l'UNIL.

## Assurer la qualité et chasser les tickets poussiéreux

Quand un système traite plus de 40'000 tickets par années, il est important de garantir qu'aucun ticket ne puisse se perdre dans les sillons d'un disque dur. L'instance OTRS du Ci a pu vivre 6 ans sans mécanisme automatique destiné à balayer les tickets poussiéreux. Or le nombre de tickets et d'agents ne cesse d'augmenter. L'heure de l'automatisation de la purge a donc sonné.

Tout ticket qui n'aura pas connu d'activité pendant plus de 6 jours sera automatiquement fermé avec l'envoi d'un mail au client signalant que la demande a été traitée. Si le client estime que le travail n'est pas fini, il lui suffira de répondre à ce mail automatique pour ramener le ticket à la vie. Selon notre expérience, plus de 90% des tickets qui ont plus de 6 jours ont été traités par nos ingénieurs qui ont simplement « oublié » de fermer le ticket. Il suffit que le demandeur envoie un mail de remerciement (continuez à le faire, ça nous fait plaisir !) pour que la demande s'ouvre à nouveau dans le système. Et l'ingénieur oubliera parfois de fermer une seconde fois la demande.

Certains agents OTRS traitent des demandes particulières qui peuvent légitimement prendre plus de 6 jours. Imaginons le cas d'un client qui part en vacances 3 semaines. La demande doit rester dans le système, mais le ticket ne sera pas touché pendant plus de 20 jours. L'agent n'aura qu'à choisir le statut *Rendez-vous* ou *En attente* pour éviter le coup de balai automatique. Nous en profiterons au passage pour diminuer de 4 à 2 le nombre de statuts relatifs à la clôture d'un ticket : seuls *Clos* et *Attente clôture automatique* survivront. Toute occasion de simplification mérite d'être saisie.

Les processus automatiques que nous avons imaginés devraient donc éviter qu'une demande ne

soit perdue, réduire la charge sur le système (oui, les tickets ouverts consomment des ressources sur nos serveurs et ralentissent OTRS !), et éviter autant que faire se peut l'envoi de spam aux clients et aux ingénieurs. L'automatisme ne fera au final qu'aider l'humain, sans décider à sa place. Ce seront toujours les clients qui décideront si leur demande a bien été traitée. Et le travail sera toujours fait par des ingénieurs en chair et en os.

## Processus et automatisation : moins de papier, plus de simplicité

Parmi les fonctionnalités proposées par OTRS, la gestion des *workflow* est un plus indéniable si l'on souhaite automatiser certaines tâches. Dans le cas du Ci, le remplacement de certaines demandes papier par des demandes en ligne est une voie de modernisation de notre service. Ainsi, dans le cas d'une commande de logiciels offerts par la Direction auprès de notre Centrale d'achats, il était encore nécessaire jusqu'il y a peu de remplir un formulaire papier et de le faire signer par son responsable budgétaire. Il fallait ensuite l'envoyer au Ci pour qu'il soit traité par l'équipe de la Centrale d'achats. En retour, le demandeur recevait un nouveau papier, avec une procédure d'installation du logiciel.

Afin d'automatiser cette tâche, nous avons mis en place un site web ([www.unil.ch/ci/distrisoft](http://www.unil.ch/ci/distrisoft)) et avons construit un processus de travail via OTRS. Dans un tel cas, l'idée est de se demander quelles étapes doit suivre la demande, qu'elles soient obligatoires ou non. La version présentée ici est simplifiée, mais reste la base de notre processus actuel. Quatre étapes principales sont suivies :

1. Valider le fait que l'utilisateur puisse effectuer sa demande

Dans le cas présent, le but est d'éviter qu'un étudiant ou qu'une personne externe puisse effectuer une demande d'un logiciel offert par la Direction au personnel, puisque ces logiciels ne lui sont pas destinés.

2. Valider la commande par le personnel de la Centrale d'achats

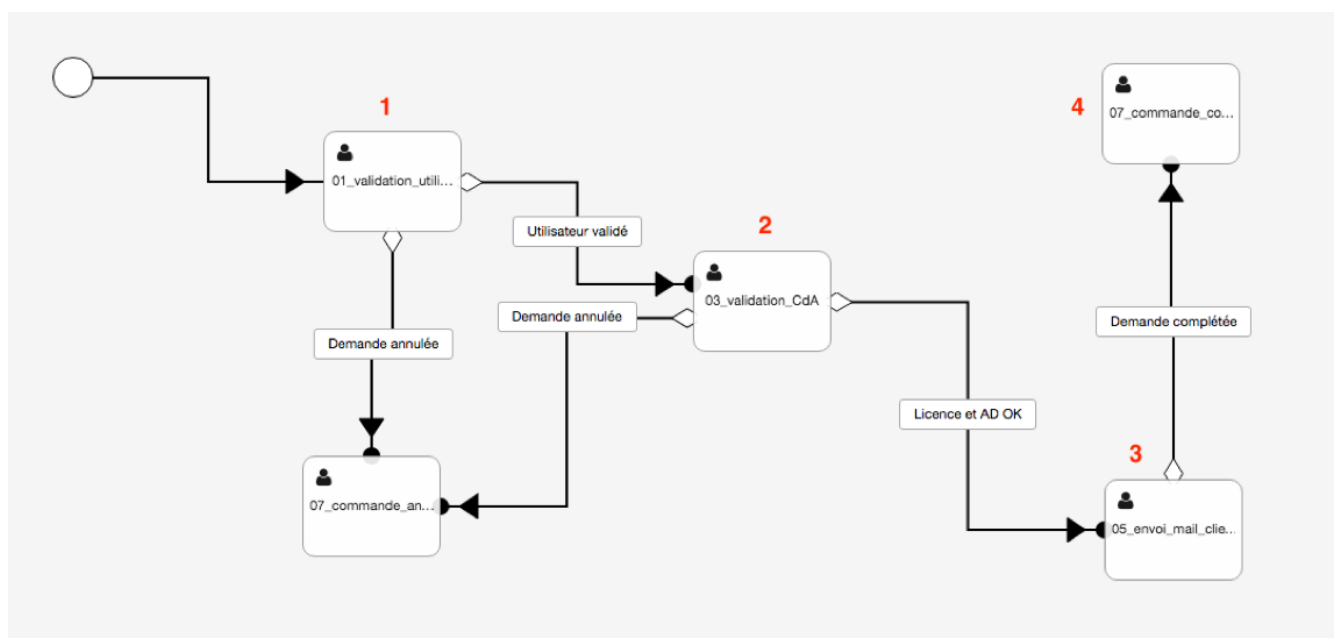
L'équipe de la Centrale d'achats s'assure que toutes les conditions requises à la commande sont remplies. Dans le cas présent, le fait que le demandeur ait ajouté un numéro d'inventaire valable.

3. Prévenir l'utilisateur que sa commande a été traitée

Une fois les conditions remplies, plus rien ne s'oppose à ce que le demandeur ait accès au logiciel. Il reçoit alors un mail lui indiquant où trouver le logiciel et où trouver l'aide pour l'installation.

#### 4. Fermer la demande

La demande est fermée automatiquement à une heure donnée.



Nul besoin d'une usine à gaz ou de consultants pour mettre en place un tel processus, l'utilisation d'un outil open-source bien développé porté par une forte communauté, couplée à une bonne réflexion interne, permettent de proposer un service de bonne qualité. Celui-ci sera encore amélioré au fur et à mesure de son utilisation.

## Vers un OTRS à l'échelle de l'UNIL

Le Ci est régulièrement contacté pour fournir un outil de suivi de relation clientèle. Il est par exemple problématique de partager une boîte mail. Imaginons 3 secrétaires à temps partiel, dont un télétravaille, chargés de répondre aux demandes adressées à l'adresse [guichet.imaginaire@unil.ch](mailto:guichet.imaginaire@unil.ch). Quand Daniela ouvre un message, Robert n'en est pas avisé. Le travail que fournira Daniela ne pourra être noté dans un mail. Si elle ne voit pas Robert elle ne pourra pas lui expliquer ce qu'elle a fait. Pas de travail collaboratif pour les cas complexes, ou alors il faut sans cesse faire des séances de coordination. Rapidement, chaque secrétaire tentera de traiter ses demandes en silo. Et des demandes seront oubliées. Et parfois, des réponses contradictoires seront données, car il est impossible de verrouiller un mail pour signaler aux autres que le cas est pris en charge. OTRS est un outil fait pour répondre efficacement à ce genre de besoins.

L'instance OTRS du Ci est dimensionnée pour ses propres besoins, tant des points de vues

techniques, qu'organisationnels ou humains. Elle a déjà, et va continuer, à contribuer à améliorer la qualité des prestations fournies par le Ci. Son extension aux services de l'UNIL pourrait être un vrai plus pour notre communauté : travail en équipe simplifié, meilleur suivi de dossiers aussi complexes et importants qu'une immatriculation ou une demande de bourse, plus d'écologie et moins de travail administratif en remplaçant des formulaires papiers par des formulaires web au traitement automatisé.

ETIQUETTÉ LOGICIEL OPEN SOURCE SUPPORT

### Avertissement

CiNN était le journal en ligne du Ci de 2010 à 2020. Il n'est actuellement plus mis à jour, et reste en ligne temporairement à titre d'archives.

Dès 2021, il est remplacé par le blog **News du Ci**

[Blog "News du Ci"](#)

## MOTS-CLÉS

ailleurs application archives business continuity campus communication unifiée  
droit numérique développement formation gestion gouvernance green IT groupware  
HPC impression informatique scientifique infrastructure logiciel messagerie mobile  
multimédia open access open source prospective publications rabais reportage  
réflexion réseau réseaux sociaux sauvegarde SIG support sécurité vidéo  
virtualisation web étudiants

Impressum | Copyright

Centre informatique UNIL



Copyright © 2022 CiNN.

Propulsé par WordPress et HitMag.

---