



www.cnrs.fr

GestSup

Francois Disdier
IT infrastructure





Contexte

- Encore un gestionnaire de tickets ?!
 - GLPI fonctionne bien !!

Besoins :

- Une meilleure gestion des plateformes de l'institut (accès norme ISO)
- En faire bénéficier aussi les services techniques



Recherche d'un serveur de gestion de tickets

Critères de recherche :

- Open source
- Facile à installer
- Pérenne dans le temps
- Possibilité de connexion sur notre serveur d'authentification
- Facile à agencer
- Et pourquoi pas français !!

Sélection du serveur GestSup

Choix du serveur GestSup

- En développement depuis 2007
- Projet pour aider les mairies
- Installation simple sur debian
- Facile à paramétrer
- Application agréable
- Connexion sur un serveur d'authentification
- Héberge un calendrier
- Base de données d'équipement
- Possibilité de gérer des projets
- Création de ticket via l'application ou par mail



<https://gestsup.fr/>



Fonctionnement



Sélection du type
d'incident

Possibilité d'assigner un type de ticket à un
groupe de technicien spécifique



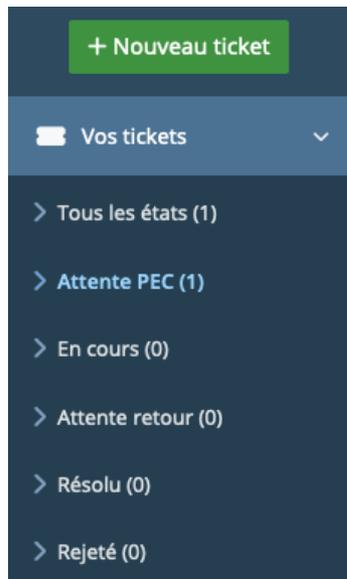
Envoi d'email



Attribution du ticket
au groupe de
technicien correspondant

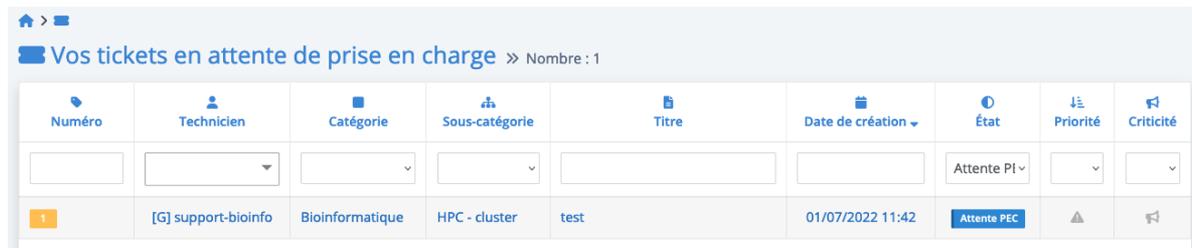
L'interface

Très accessible pour l'utilisateur



A dark blue sidebar menu with a green button at the top that says '+ Nouveau ticket'. Below it is a section titled 'Vos tickets' with a dropdown arrow. Underneath are several menu items, each with a right-pointing chevron and a count in parentheses:

- > Tous les états (1)
- > Attente PEC (1)
- > En cours (0)
- > Attente retour (0)
- > Résolu (0)
- > Rejeté (0)



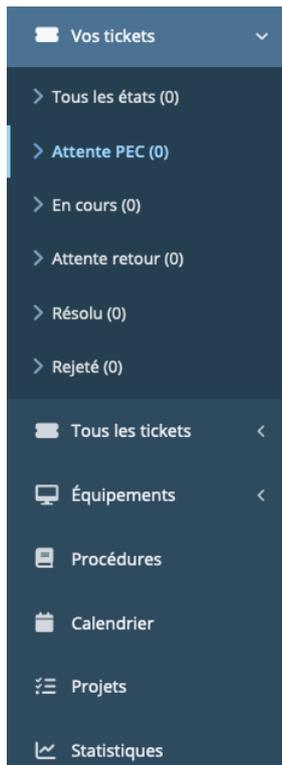
A screenshot of a web interface showing a list of tickets. The header reads 'Vos tickets en attente de prise en charge' followed by '» Nombre : 1'. The table below has columns for various ticket attributes:

Numéro	Technicien	Catégorie	Sous-catégorie	Titre	Date de création	État	Priorité	Criticité
						Attente PI		
1	[G] support-bioinfo	Bioinformatique	HPC - cluster	test	01/07/2022 11:42	Attente PEC		

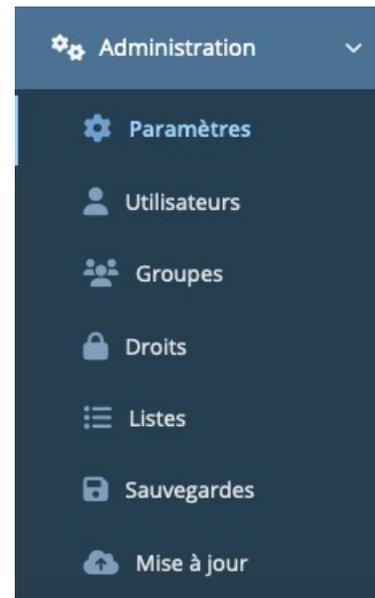


L'interface

Simple pour le technicien



Agréable pour l'administrateur



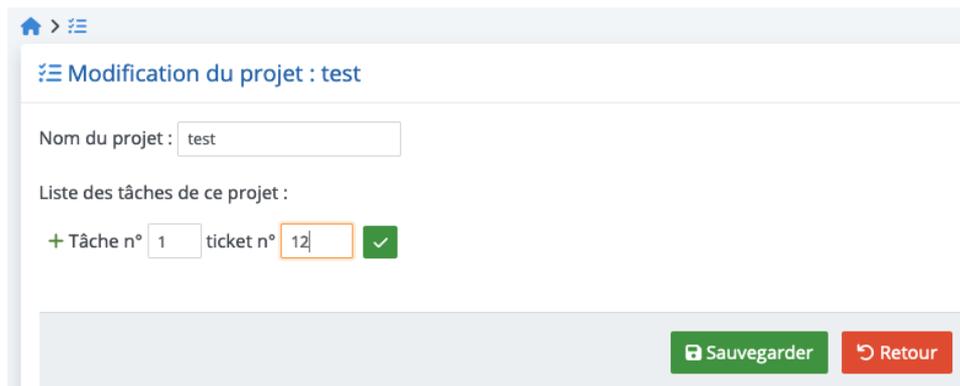


avantages

- Procédure de mise à jour semi-automatique et sauvegarde simple
- Connexion au serveur d'authentification (openldap ou active directory)
- Possibilité d'éditer des statistiques
- Gestion des équipements
- Base de données stockant les procédures et possibilité de faire des projets

Effets de bords

- Possibilités de confusion si le ticket est mal déclaré
- Sentiment d'être surveillé
- Gestion de projet décevante



The screenshot shows a web interface for project modification. At the top, there is a navigation bar with a home icon and a menu icon. Below it, the title "Modification du projet : test" is displayed. The form contains a text input field for "Nom du projet" with the value "test". Below this, there is a section titled "Liste des tâches de ce projet :". It features a "+ Tâche n°" label followed by a text input field containing "1", a "ticket n°" label followed by a text input field containing "12", and a green checkmark icon. At the bottom right of the form, there are two buttons: "Sauvegarder" (Save) and "Retour" (Back).



Conclusion

- Un seule point d'entrée pour déclarer un problème
- Mise à jour constante et grande réactivité de la communauté
- Simplicité de la console
- Réponse rapide et efficace pour aider les plateformes à atteindre une norme ISO
- GRATUIT !!