



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

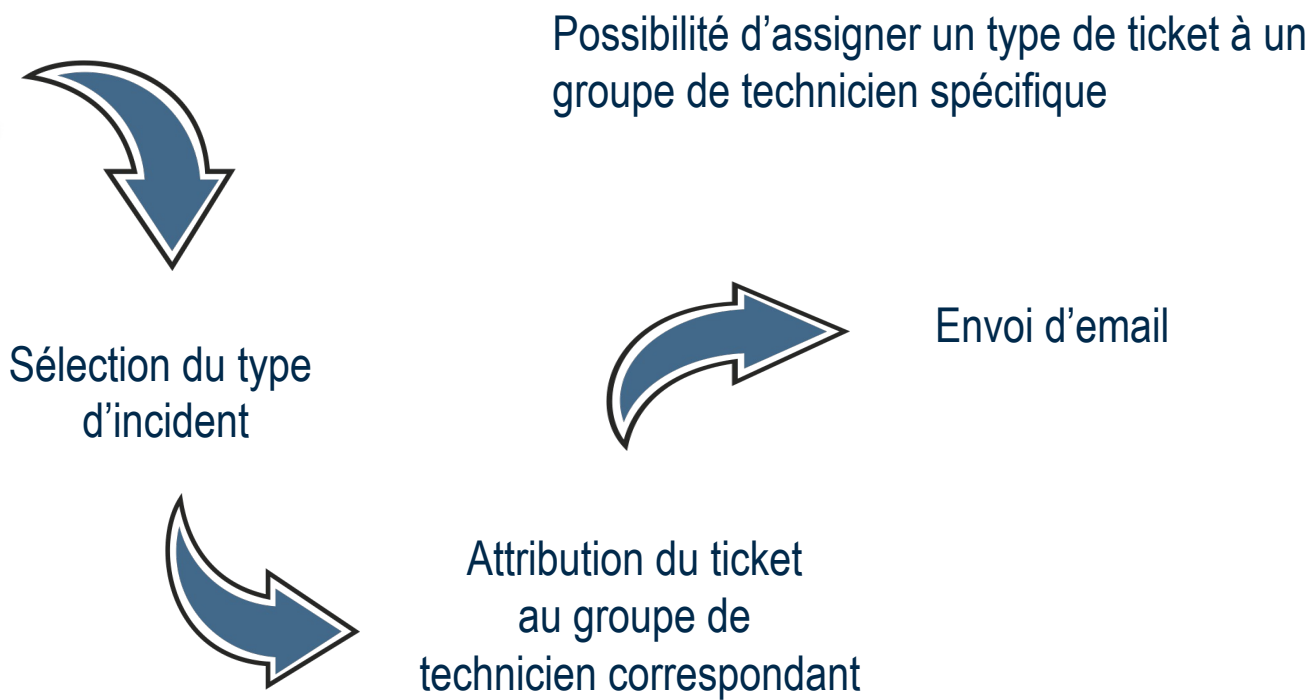
Choix du serveur GestSup

- 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



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:

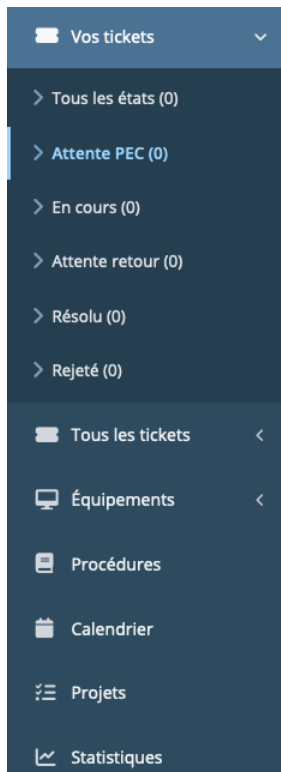
- > Tous les états (1)
- > Attente PEC (1)
- > En cours (0)
- > Attente retour (0)
- > Résolu (0)
- > Rejeté (0)

A screenshot of a web interface showing a list of tickets. At the top, there is a header 'Vos tickets en attente de prise en charge' followed by '» Nombre : 1'. Below the header is a table with columns for filtering and a list of tickets.

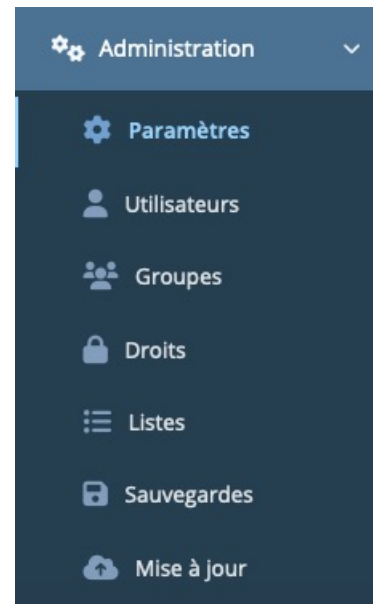
Numéro	Technicien	Catégorie	Sous-catégorie	Titre	Date de création	État	Priorité	Criticité
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Attente PI	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	[G] support-bioinfo	Bioinformatique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

L'interface

Simple pour le technicien



Agréable pour l'administrateur





L'interface

Création de ticket

Catégorie : Bioinformatique ▾ Data analysis ▾

Titre :

Description :

A ▾ Tt ▾ B I U             

Fichiers joints :

Aucun fichier sélectionné. 

Envoyer →

× Annuler

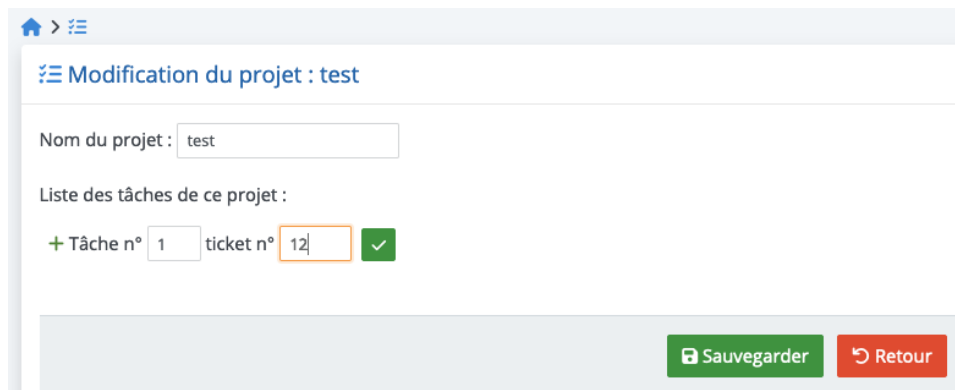


avantages

- 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



Home > Menu

☰ Modification du projet : test

Nom du projet :

Liste des tâches de ce projet :

+ Tâche n° ticket n° ✓



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 !!