Cahier du logiciel de Ticketing

Infrastructure actuelle

L'historique

Notre logiciel de ticketing actuelle est historique. En 2012 un projet de CRM est lancé et s'est soldé par le choix de la solution Vtiger. Pour répondre correctement au besoin d'ADITU, nous missionnons un développeur pour réaliser certains développements sur cette solution.

Sur cette solution Vtiger, nous utilisions les modules suivants :

- Contact client et prospect
- Devis & Facturation
- Ticketing

Avec le temps nous découvrons que les modifications ne sont pas compatibles avec les futures versions de Vtiger. Il en résulte que nous n'avons pas suivi les évolutions de version et notre Vtiger est resté figer en version 5.4.0 de 2012 alors qu'en 2023 nous sommes en V9.

À ce jour, la partie commerciale (Devis & Facturation) a été migrer sur le logiciel Cloud Axaunot.

Il reste maintenant à migrer la partie ticketing.

Avantage du Ticketing Vtiger

Le seul bon point que l'on puisse retenir sur cette solution est d'avoir dissocié le frontend client et backend admin. La base de données est hébergée sur un serveur en local et un module web client était installé sur un serveur web. Ce genre de topologie n'a pas était retrouvé dans les logiciels similaires.

Le frontend est accessible sur :

 $\rm https://support.aditu.fr/login.php$

Serveur: 85.31.144.198 - ADT-MUTU-WEB3

Le backend est accessible sur :

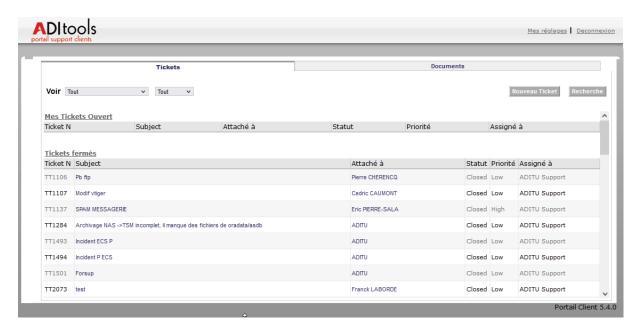
http://intranet.aditu.fr/

Serveur: 85.31.147.204 - ADT-DEB-INTRANET

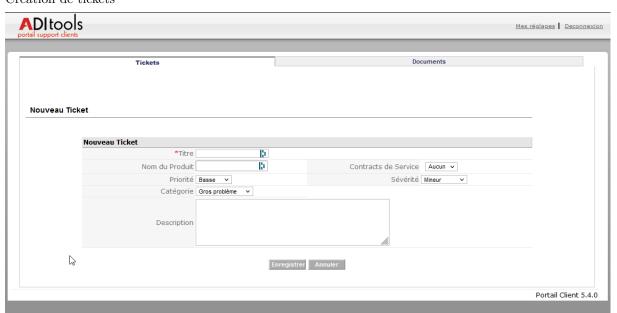
Les flux réseau entre ces deux serveurs sont restreints pour autoriser seulement l'API Vtiger à discuter avec le serveur backend. Après vérification, les règles n'ont plus l'air d'être présentes sur le firewall SN500.

Interface du frontend

Liste des tickets de l'utilisateur



Création de tickets



On peut constater que l'interface est plutôt minimaliste et vieillissante. Il manque certaines fonctions qui seront abordées plus bas.

Nouveau logiciel souhaité

Nous souhaitons migrer vers un nouveau logiciel de ticketing qui puisse intégrer

les fonctionnalités ci-dessous :

Création d'incidents

La gestion des incidents permet de suivre et de résoudre les incidents signalés par les utilisateurs.

Création de demandes de changement

Gestion des changements permet de planifier, suivre et gérer les modifications demandées par les utilisateurs.

Exemple : modification de ports sur le firewall, augmenter une boite aux lettres, etc.

Création de tickets automatiquement

Cette fonctionnalité permet de planifier des interventions récurrentes sans les oublier. Exemple : test de restauration

Gestion des ressources

Pouvoir lié du matériel ou logiciel a un client et faire un suivi des modifications sur ce cette ressource.

Exemple : avoir le suivi des modifications comme celui qui est présent sur la page client du wiki.

Intégrer du matériel lié à un fournisseur et gérer sa garantie. Exemple NAS ANANDA.

Gérer les renouvellements : des certificats

Gérer les renouvellements : des noms de domaines

Inventaires

Lister l'ensemble des machines (connecteur OCS)

Tableaux de bord et rapports

Avoirs des stats et indicateurs sur ce qui nous prend le plus de temps dans le support.

Ergonomique

Il faut que le logiciel soit intuitif et ergonomique. Que l'utilisateur ne soit pas rebuté par la complexité d'ouverture d'un ticket.

Ouverture de ticket via email

Fermeture de ticket automatique après un délai de non-réponse

Personnalisation graphique

Nous souhaitons que l'application puisse se personnaliser aux couleurs de la société et d'y insérer le logo.

Récupération des données ticketing vtiger

Seulement si cette récupération est facile. Ne pas perdre du temps sur cette récupération.

Fonctions annexes

Gestion des baies racks du datacenter