

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 utilisons 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 figé 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 migrée 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 été retrouvé dans les logiciels similaires.

Le frontend est accessible sur :

<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

ADIttools
portail support clients

Mes réglages | Deconnexion

Tickets Documents

Voir: Tout ▼ Tout ▼ Nouveau Ticket Recherche

Mes Tickets Ouvert

| Ticket N | Subject | Attaché à | Statut | Priorité | Assigné à |
|----------|---|------------------|--------|----------|---------------|
| TT1106 | Pb ftp | Pierre CHERENCQ | Closed | Low | ADITU Support |
| TT1107 | Modif vtiger | Cedric CAUMONT | Closed | Low | ADITU Support |
| TT1137 | SPAM MESSAGERIE | Eric PIERRE-SALA | Closed | High | ADITU Support |
| TT1284 | Archivage NAS ->TSM incomplet, il manque des fichiers de oradata/asdb | ADITU | Closed | Low | ADITU Support |
| TT1493 | Incident ECS P | ADITU | Closed | Low | ADITU Support |
| TT1494 | Incident P ECS | ADITU | Closed | Low | ADITU Support |
| TT1501 | Forsup | ADITU | Closed | Low | ADITU Support |
| TT2073 | test | Franck LABORDE | Closed | Low | ADITU Support |

Tickets fermés

| Ticket N | Subject | Attaché à | Statut | Priorité | Assigné à |
|----------|---|------------------|--------|----------|---------------|
| TT1106 | Pb ftp | Pierre CHERENCQ | Closed | Low | ADITU Support |
| TT1107 | Modif vtiger | Cedric CAUMONT | Closed | Low | ADITU Support |
| TT1137 | SPAM MESSAGERIE | Eric PIERRE-SALA | Closed | High | ADITU Support |
| TT1284 | Archivage NAS ->TSM incomplet, il manque des fichiers de oradata/asdb | ADITU | Closed | Low | ADITU Support |
| TT1493 | Incident ECS P | ADITU | Closed | Low | ADITU Support |
| TT1494 | Incident P ECS | ADITU | Closed | Low | ADITU Support |
| TT1501 | Forsup | ADITU | Closed | Low | ADITU Support |
| TT2073 | test | Franck LABORDE | Closed | Low | ADITU Support |

Portail Client 5.4.0

Création de tickets

ADIttools
portail support clients

Mes réglages | Deconnexion

Tickets Documents

Nouveau Ticket

Nouveau Ticket

*Titre

Nom du Produit Contracts de Service

Priorité Sévérité

Catégorie

Description

Enregistrer Annuler

Portail Client 5.4.0

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 boîte 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 lier du matériel ou logiciel à un client et faire un suivi des modifications sur 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

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

Ergonomie

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