

Extrait du Easter-eggs - Spécialiste GNU/Linux

<http://www.easter-eggs.com>

La gestion d'incident avec Request Tracker "RT"

- Nos Offres - Solutions applicatives -

Date de mise en ligne : mardi 15 janvier 2008

Easter-eggs - Spécialiste GNU/Linux

Sommaire

- [La solution libre « Request](#)
- [Déroulement d'un intégration](#)
- [L'expertise RT chez Easter-egg](#)

La solution libre « Request Tracker »

Request Tracker est un logiciel libre édité par la société « [Best Pratical Solutions](#) » sous [licence GPL](#).

Fonctionnalités

- déclarer un incident ;
- assigner un responsable en charge de répondre ;
- organiser et suivre le processus de réponse ;
- les actions peuvent se faire via l'interface web ou bien via l'envoi d'un mail ;
- historique complet des actions et de toutes les modifications entreprises ;
- décompte du temps consacré ;
- moteur de recherche / extraction des informations / affichage sous forme de graphiques ;
- moteur d'états ;
- interface multi-utilisateurs et traduction en de nombreuses langues ;
- support de nombreux types de bases de données relationnelles (MySQL, Oracle, PostgreSQL, etc...) ;

Point fort : la personnalisation

La plus grande force du logiciel est sa capacité de personnalisation :

- champs personnalisables (« Custom Fields »), il s'agit d'attribuer des champs de différents types à un événement ;
- scripts (« Scrips »), il s'agit d'un système de macros déclenchées en fonction d'un événement ;
- une multitude d'options de configuration ;
- une architecture modulaire.

Point faible : une certaine complexité

- l'installation n'est pas des plus aisée et demande un peu d'expérience sur les technologies mises en oeuvre ;
- l'ergonomie de l'interface graphique est perfectible. Certains écrans peuvent paraître confus à l'utilisateur. Mais la possibilité nouvelle de pouvoir personnaliser l'affichage par utilisateur permet de rendre l'interface plus efficace.

Toutefois, RT est le logiciel libre de référence en matière de gestion d'incidents. Il est utilisé par de nombreuses entreprises ou organisations parmi lesquelles : la NASA, Merrill Lynch, Freshmeat, Free Telecom,... ([voir la liste](#))

Déroulement d'une intégration RT par Easter-eggs

Rédaction d'un cahier des charges

Un ingénieur Easter-eggs étudie vos besoins afin de déterminer :

- la pertinence de l'utilisation de RT ;
- la faisabilité d'un déploiement dans votre système d'information ;
- la configuration spécifique de l'outil ;
- les éventuels développements d'intégration.

Rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques

Sur la base du cahier des charges, l'ensemble des configurations et des développements est décrit et validé par le client.

Une fois ces deux phases passées, Easter-eggs déploie l'outil et procède à la recette fonctionnelle de l'application sur la base du cahier des spécifications fonctionnelles.

Support et assistance

Easter-eggs assure ensuite le suivi de la solution mise en place via un contrat spécifique adapté et dimensionné à chaque instance déployée.

L'expertise RT chez Easter-eggs depuis 2001

Easter-eggs utilise RT au quotidien depuis 2001. Nous l'avons intégré dans notre solution de gestion de support et assistance client.

Notre force est notre capacité à intégrer RT en le personnalisant à chaque client. Voici les dernières intégrations réalisées :

- Easter-eggs a intégré RT pour une multinationale de 11000 personnes leader sur le marché de la sécurité électronique. L'outil est spécifiquement adapté au système d'information du client avec le développement nécessaire d'un protocole permettant à RT de communiquer avec l'outil de helpdesk de HP [OpenView Service Desk](#). Ce projet est détaillé dans notre article [Passerelle Request Tracker OpenView Service Desk](#).
- Request Tracker a été déployé chez [W-HA](#), la filiale de micro-paiement en ligne de Orange par Easter-eggs. Une fois encore, la solution a été adaptée exactement au besoin du client.
- La solution RT a été mise en place au sein du Ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer ([MEEDAT](#)), conjointement avec la maîtrise d'ouvrage nationale des politiques supports et des systèmes d'information.
- Dans le cadre d'un projet de mise à jour et d'évolution de la plate-forme RT de l'[Union Financière de France](#), une mise à jour d'une version 3.8.0 vers la 3.8.4 a été réalisée. Les données ont été converties en UTF-8. La

La gestion d'incident avec Request Tracker "RT"

disponibilité du service a été renforcée par le déploiement d' un serveur de secours qui réplique les données de la base en temps réel.

- RT a été déployé et adapté pour le service qualité d'une PME. Il s'agit d'un détournement complet de l'outil en solution métier. Un article plus complet sur ce projet est disponible [ici](#).