

# GEDEON, un système de suivi de demandes

Anne Facq

CRPP (Centre de Recherche Paul Pascal)

115 Avenue du Docteur Schweitzer, 33600 PESSAC

[Anne.Facq@crpp-bordeaux.cnrs.fr](mailto:Anne.Facq@crpp-bordeaux.cnrs.fr)

25 Septembre 2003

Laurent Facq

Réaumur (REseau Aquitain des Utilisateurs des Milieux Universitaires et de Recherche)

351 Cours de la libération, 33400 TALENCE

[Laurent.Facq@u-bordeaux.fr](mailto:Laurent.Facq@u-bordeaux.fr)

## Résumé

*GEDEON (GEstion des DEMandes par OrdiNateur) est un logiciel libre (GPL) de type hotline via le web, permettant à un service informatique ou autre de rationaliser le traitement de demandes d'intervention. Il est écrit en PHP/PostgreSQL.*

*Les utilisateurs d'un service enregistrent leur demande via l'interface web GEDEON, et peuvent suivre l'évolution du traitement de leur demande.*

*Le responsable du service possède une vue d'ensemble des demandes, les répartit et leur attribue des priorités.*

*Les membres du service traitent les demandes classées dans leur tableau de bord.*

*GEDEON intègre une base de connaissances constituée des solutions apportées aux demandes et permet de produire des statistiques sur l'activité du service.*

## Mots clefs

Suivi des demandes, tableau de bord, base de connaissances

## 1 Pourquoi GEDEON ?

Au travers de discussions avec nos collègues du campus Bordelais, et nos quelques années d'expérience dans le domaine de l'administration système et réseau, nous faisons régulièrement le constat sans suite de notre organisation insatisfaisante au quotidien : travaux dans l'urgence, difficultés à rendre compte de notre activité et à endiguer, ou simplement expliquer, notre surcharge de travail chronique.

La présentation aux JRES 2001 du "*Petit manuel anti-dépression à l'usage des administrateurs systèmes et réseaux*" par Gérard MILHAUD et Olivier PAGE nous a fait prendre conscience que ce problème était réellement général dans la profession et nous a amenés à considérer sérieusement l'utilisation d'un outil de type "hotline" qui permettrait certainement d'améliorer la situation.

Nos souhaits concernant cet outil de gestion des demandes étaient les suivants :

- simplicité d'utilisation pour les utilisateurs : soumission des demandes équivalente à un courrier électronique avec sujet et description
- simplicité d'installation permettant un déploiement rapide, sur le plan technique comme organisationnel
- possibilité de répartir les demandes entre plusieurs intervenants, même en l'absence du responsable
- historique de toutes les actions menées pour chacune des demandes jusqu'à leur aboutissement
- production de statistiques sur l'activité du service

Fin 2001, après un rapide tour d'horizon des logiciels libres de ce type, nous nous sommes vite rendus compte qu'aucun logiciel ne répondait simultanément à tous ces critères. Nous avons donc décidé de réaliser une maquette afin de valider les idées que nous avions sur la question : le projet GEDEON était né.

L'aide apportée par ce logiciel aux sites qui l'ont mis en place nous a conduit à présenter l'outil GEDEON bien qu'il nécessite encore quelques améliorations.

## 2 Utilisation de GEDEON

GEDEON répond à l'attente de 3 catégories de personnes :

### 1. Les utilisateurs d'un service :

Un formulaire leur permet d'enregistrer le sujet et la description de leur demande.

Ils peuvent également suivre le traitement de leur(s) demande(s) et effectuer des recherches dans la base des demandes afin de voir si le même type de demande a déjà été traité, quelle solution a été apportée et s'ils peuvent eux même traiter leur demande.

Les utilisateurs peuvent préciser l'urgence de leur demande (faible, normal, urgente). Ils doivent justifier leur demande lorsqu'ils la jugent urgente.

### 2. Les membres du service

Les membres du service disposent d'un tableau de bord personnel des demandes en cours de traitement ou en attente, par ordre de priorité.

Ils peuvent utiliser une base de connaissances constituée de l'ensemble des demandes déjà traitées ou en cours de traitement.

Pour chaque demande ils disposent de l'historique des actions déjà menées.

Ils peuvent reprendre le traitement d'une demande déjà entamé par un collègue absent.

En cas d'absence du responsable de l'attribution des demandes, ils peuvent s'attribuer des demandes

Afin d'en faire le suivi, ils enregistrent sous la forme de demande, les travaux à effectuer ne résultant pas de demandes utilisateurs comme par exemple la mise à jour des postes utilisateurs ou le remplacement des serveurs.

Enfin ils ont la possibilité d'enregistrer une demande au nom d'un utilisateur lorsque celui-ci est dans l'impossibilité d'effectuer sa demande via l'interface web.

### 3. Le responsable du service

En plus des fonctionnalités vues ci-dessus, le responsable du service :

- a une vue d'ensemble des demandes (nouvelles, en cours, terminées, non affectées à un membre du service)
- attribue des priorités de traitement aux demandes
- répartit les demandes entre les membres du service
- produit des statistiques sur le nombre de demandes
  - o à traiter, en cours, terminées,
  - o attribuées à un intervenant, par priorité
  - o réalisées depuis une date donnée

## 3 La mise en place

La mise en place de ce type d'interface entraîne la modification de l'organisation existante au sein du service et au sein de l'entité : elle doit être acceptée par la direction de l'entité, les utilisateurs et les membres du service.

C'est sur ces aspects d'organisation et de communication, que doit être porté l'effort principal, car ils conditionnent bien plus la réussite de la mise en place que les aspects purement techniques.

GEDEON peut être téléchargé au format .tar.gz à l'adresse suivante : <http://gedeon.u-bordeaux.fr>. Le fichier téléchargé contient le code PHP de l'interface web, un exemple de la base de données de type PostgreSQL et une documentation d'installation décrivant principalement les étapes de configuration des logiciels Apache et PostgreSQL.