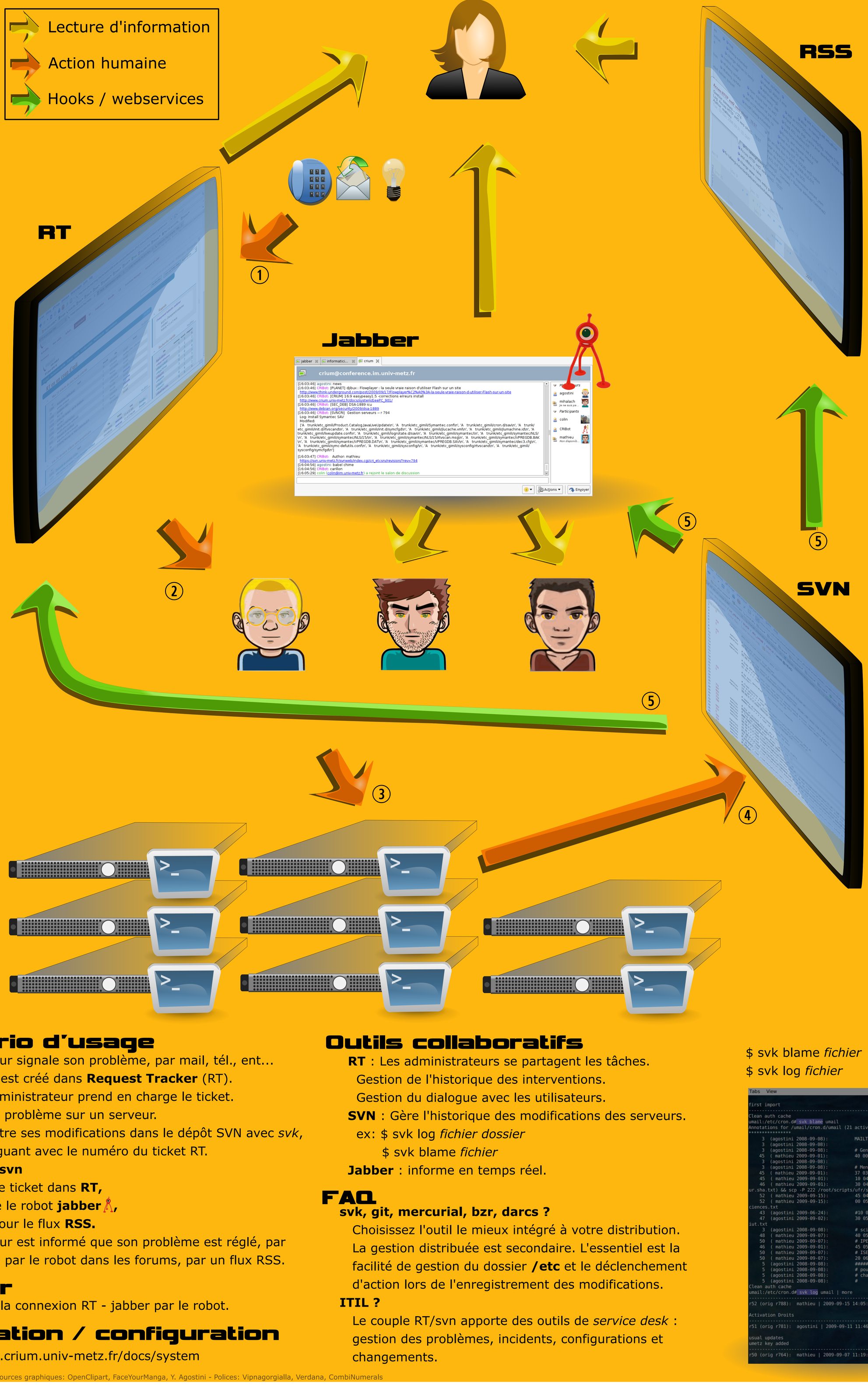
# Gestion collaborative de l'administration des systèmes

Yves Agostini <agostini@univ-metz.fr>
CRI Université Paul Verlaine - Metz




## Scénario d'usage

L'utilisateur signale son problème, par mail, tél., ent...

1. Un ticket est créé dans **Request Tracker** (RT).
2. Un administrateur prend en charge le ticket.
3. Il règle le problème sur un serveur.
4. Il enregistre ses modifications dans le dépôt SVN avec *svk*, en le tagguant avec le numéro du ticket RT.
5. Le dépôt **svn**
   ferme le ticket dans **RT,**
   informe le robot **jabber**,
   met à jour le flux **RSS.**

   L'utilisateur est informé que son problème est réglé, par mail, ent, par le robot dans les forums, par un flux RSS.

## À venir

Gestion de la connexion RT - jabber par le robot.

## Installation / configuration

http://www.crium.univ-metz.fr/docs/system

## Outils collaboratifs

**RT** : Les administrateurs se partagent les tâches.
Gestion de l'historique des interventions.
Gestion du dialogue avec les utilisateurs.

**SVN** : Gère l'historique des modifications des serveurs.
ex: $ svk log *fichier dossier*
$ svk blame *fichier*

**Jabber** : informe en temps réel.

## FAQ

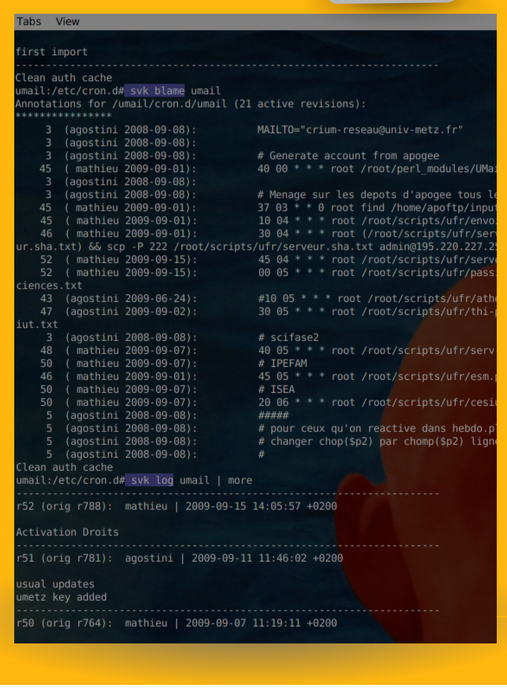
**svk, git, mercurial, bzr, darcs ?**

Choisissez l'outil le mieux intégré à votre distribution. La gestion distribuée est secondaire. L'essentiel est la facilité de gestion du dossier **/etc** et le déclenchement d'action lors de l'enregistrement des modifications.

**ITIL ?**

Le couple RT/svn apporte des outils de *service desk* : gestion des problèmes, incidents, configurations et changements.

$ svk blame *fichier*
$ svk log *fichier*




Outils: Debian, Inkscape - Ressources graphiques: OpenClipart, FaceYourManga, Y. Agostini - Polices: Vipnagorgialla, Verdana, CombiNumerals