

Quelques impressions sur le métier d'ASR dans des laboratoires ANGD Mathrice 2009

Philippe Depouilly

Institut de Mathématiques de Bordeaux UMR 5251
Mathrice GDS 2754

CIRM - 16 novembre 2009

Dans le vignoble bordelais...

Quelques retours sur des façons de travailler de collègues bordelais...

Quel mode opératoire ?

Dans le vignoble bordelais...

Quelques retours sur des façons de travailler de collègues bordelais...

Quel mode opératoire ?

- Le contact à travers le réseau RAISIN, les bonnes relations
- Des rencontres dans des laboratoires, prendre le temps de discuter
- Une enquête rapide, 26 réponses quand même...



Dans le vignoble bordelais...

Quelques retours sur des façons de travailler de collègues bordelais...

Quel mode opératoire ?

- Le contact à travers le réseau RAISIN, les bonnes relations
- Des rencontres dans des laboratoires, prendre le temps de discuter
- Une enquête rapide, 26 réponses quand même...
- Attention, les réponses suivantes ne sont pas des statistiques représentatives de l'ensemble des ASR...

Quelques retours sur des façons de travailler de collègues bordelais...

Quel mode opératoire ?

- Le contact à travers le réseau RAISIN, les bonnes relations
- Des rencontres dans des laboratoires, prendre le temps de discuter
- Une enquête rapide, 26 réponses quand même...
- Attention, les réponses suivantes ne sont pas des statistiques représentatives de l'ensemble des ASR...

Comme dans les autres vignobles, la majorité des laboratoires CNRS dotés de personnels informaticiens n'ont qu'un ASR et les 3/4 au plus deux ASR... et la répartition du nombre d'ASR en fonction de la taille des laboratoires est assez chaotique.



Dans le vignoble bordelais...

En s'appuyant aussi sur l'enquête réalisée à l'IN2P3

Pour réaliser le questionnaire et savoir quoi aller chercher...

Cette enquête a été présentée lors des 6ème Journées Informatiques de l'IN2P3-IRFU.

Table ronde sur les bonnes pratiques de gestion d'infrastructures et de production de logiciel : <http://indico.in2p3.fr/conference0therViews.py?view=standard&confId=653>

Comment prendre connaissance des besoins des utilisateurs

- En se déplaçant au bureau 73 %
- Par téléphone 70 %
- Par email 73 %
- Par logiciel de gestion de tickets 46 %
- Pas d'autres moyens...

Comment prendre connaissance des besoins des utilisateurs

- En se déplaçant au bureau 73 %
- Par téléphone 70 %
- Par email 73 %
- Par logiciel de gestion de tickets 46 %
- Pas d'autres moyens...

Les canaux de communication avec les utilisateurs sont multiples, heureusement... et pas de réunion de type AG...

Comment suivre les demandes des utilisateurs

- Post-it 20 %
- Cahier papier 20 %
- Echanges d'emails 60 %
- Fichier texte une réponse et une : avant report dans GLPI
- Gestion de tickets 46 %
- Application maison : une réponse
- Autre : un tableau blanc

Comment suivre les demandes des utilisateurs

- Post-it 20 %
- Cahier papier 20 %
- Echanges d'emails 60 %
- Fichier texte une réponse et une : avant report dans GLPI
- Gestion de tickets 46 %
- Application maison : une réponse
- Autre : un tableau blanc

Emails et GLPI sont d'actualité, GLPI est parfois exclusif

Comment gérer sa TODO

- De mémoire : 35 % (dont tableau blanc)
- Sur papier 42 %
- Sur fichier 20 %
- Par emails successifs dans sa BAL 39 %
- Gestion de tickets 42 %
- Autre : gestionnaires tâches (organiseur)

Comment gérer sa TODO

- De mémoire : 35 % (dont tableau blanc)
- Sur papier 42 %
- Sur fichier 20 %
- Par emails successifs dans sa BAL 39 %
- Gestion de tickets 42 %
- Autre : gestionnaires tâches (organiseur)

GLPI n'est pas universel, le choix n'est pas exclusif

Supervision de son parc

- Syslog et centralisation de logs 54 %
- Scripts maison en cron 35 %
- LOG filtres IP (iptables -J LOG) personne...
- Analyseurs de logs (logcheck, logwatch) 31 %
- Outils (zabbix, nagios, hobbit, cacti) 42 %
- Inventaire de parc (arpwatch, ocsng) 50 %
- Autre : IPS, wiki 20 %

Supervision de son parc

- Syslog et centralisation de logs 54 %
- Scripts maison en cron 35 %
- LOG filtres IP (iptables -J LOG) personne...
- Analyseurs de logs (logcheck, logwatch) 31 %
- Outils (zabbix, nagios, hobbit, cacti) 42 %
- Inventaire de parc (arpwatch, ocsng) 50 %
- Autre : IPS, wiki 20 %

4 personnes utilisent plus de deux outils cités (syslog, cron et logcheck)

Tableau de bord

- Page web 27 %
- Récapitulatif par email 27 %
- Pas le temps de le mettre en place 23 %
- Pas de besoin exprimé en ce sens 8 %

Tableau de bord

- Page web 27 %
- Récapitulatif par email 27 %
- Pas le temps de le mettre en place 23 %
- Pas de besoin exprimé en ce sens 8 %

Le tableau de bord n'est pas généralisé

Comment rendre des comptes de l'activité

- A travers le rapport d'activité annuel 35 %
- Commission informatique 23 %
- Réunion hebdomadaire/mensuelle 42 %
- Documents web 27 %
- Autres : Emails hebdomadaire, directement auprès du directeur, par oral...

Comment rendre des comptes de l'activité

- A travers le rapport d'activité annuel 35 %
- Commission informatique 23 %
- Réunion hebdomadaire/mensuelle 42 %
- Documents web 27 %
- Autres : Emails hebdomadaire, directement auprès du directeur, par oral...

Dépend fortement de la taille du labo, et de sa structuration

Gestion des version sur le parc et des applicatifs

- Déploiement de parc, images et applications 54 % (dont FAI, OCSNG, WSUS)
- Crons, scripts 46 %
- Système de récupération de confs (pull) 12 %
- Système de déploiement de confs (cfengine, puppet) 15 %
- Session distantes (RDP/ICA/XDMCP/NX) 35 %
- Export de disque (NFS/SMB) 20 %

Gestion des version sur le parc et des applicatifs

- Déploiement de parc, images et applications 54 % (dont FAI, OCSNG, WSUS)
- Crons, scripts 46 %
- Système de récupération de confs (pull) 12 %
- Système de déploiement de confs (cfengine, puppet) 15 %
- Session distantes (RDP/ICA/XDMCP/NX) 35 %
- Export de disque (NFS/SMB) 20 %

Le cron a de beaux jours devant lui...

Documentation utilisateur

- Pages web (intranet ou non) 50 %
- Livret utilisateur 39 %
- Email 8 %
- Directement 8 %

Documentation utilisateur

- Pages web (intranet ou non) 50 %
- Livret utilisateur 39 %
- Email 8 %
- Directement 8 %

Le livret est déjà bien implanté... Autre question : l'obsolescence de la documentation, problème délicat

Documentation admin

- GLPI, gestionnaire de FAQ, wiki 42 %
- Site web, CMS ou non 35 %
- Papier (copie ou non) 23 %
- Documents texte + version 8 %

Documentation admin

- GLPI, gestionnaire de FAQ, wiki 42 %
- Site web, CMS ou non 35 %
- Papier (copie ou non) 23 %
- Documents texte + version 8 %

30 % n'ont pas de support de documentation... ou ne se sont pas exprimés...

Gestion du parc

Question peu présente dans l'enquête Mais les réponses retrouvées à droite et à gauche confortent : GLPI, arpwatich et le tableur sont les outils principaux. On retrouve occasionnellement une appli maison (LAMP) ou un wiki.

Enquête IN2P3

L'enquête réalisée par l'IN2P3 auprès de 21 unités est beaucoup plus complète que la mienne...

Mais je ne retiendrais que la page 13 qui représente bien les points importants pour obtenir une bonne qualité de service dans l'activité d'ASR.

Je cite...

- Bonne entente et bonne organisation entre les ASR du service
- Documentation interne et pour les utilisateurs
- Assez de personnel pour faire face aux missions (attention aux départs non remplacés)
- Il faut documenter : des outils faciles à utiliser par les ASR pour documenter à chaud par ceux-là mêmes qui ont fait le travail
- Ne pas réinventer la roue : accéder à des listes de solutions déjà validées afin de gagner du temps, partager les expériences
- Disposer de systèmes de supervision utilisables à distance pour découvrir rapidement les problèmes
- Avoir un système de gestion des demandes pour mieux gérer les tâches de l'équipe et éviter les interruptions trop fréquentes
- Avoir un système de centralisation des mots de passe (SSO)

Je cite... (bis)

- L'assistance aux utilisateurs est la première chose à améliorer
- Avoir une bonne gestion du parc permettant d'avoir une vue exacte et d'identifier immédiatement l'utilisateur d'une machine, sa localisation géographique et son historique
- Maîtriser la topologie du réseau (bureaux, prises, etc.)
- Etablir une bonne communication entre ASRs et utilisateurs : ouverture d'esprit, se mettre à la place des utilisateurs, éviter le jargon, comprendre les besoins
- Unité au sein de l'équipe : mêmes méthodes de travail, éviter la « balkanisation », choisir des standards et s'y tenir
- Faire en sorte que toutes les commandes de matériels ou logiciels informatiques passent par le Service Informatique afin de garantir la meilleure homogénéité du parc

Je cite... (ter)

- Etre présents auprès des utilisateurs, écouter, prendre en compte leurs problèmes, les former et les informer
- Compétence des ASR via la formation, la veille technologique, la pratique
- Rigueur dans le travail
- La communication avec les utilisateurs est importante, il faut organiser des réunions générales et même des séminaires pour présenter certaines technologies ou services
- Il faut inciter les utilisateurs à réfléchir à leurs besoins et autant que possible à les formaliser

Les outils rencontrés lors de cette enquête

- Les utilitaires courant dans l'administration Unix (syslog, arpwatch) et améliorés : syslog-ng, logcheck, logwatch...
- Les outils de supervision que vous allez découvrir dans la suite de cette formation
- Les outils de plus en plus commun de gestion de parc, de tickets : GLPI essentiellement
- OCSng seul ou couplé avec GLPI
- La famille des bigbrother/bigsisiter/hobbit
- Gestion des configurations : puppet ou cfengine
- Des applications maison parfois étonnantes : cron + plotter pour un tableau de bord avancé
- Wiki (dokuwiki) , CMS, openoffice, etc.