

Synthèse du sondage

Esup-Helpdesk-ng

52 réponses complètes (une trentaine d'établissements distincts)
70 incomplètes (seulement 8 sont allés jusqu'à "avez-vous un outil de suivi en prod ?")
Profils des personnes très variés

1 - Pour le moment ...

Outil de suivi en prod : Oui 90 %, Non 10 %

Outil de suivi de prod (90%) :

Pour **plus de 70%**, la solution est en prod **depuis plus de 5 ans**

Nb tickets total :

- <10k : 21%
- **10k-50k : 45%**
- 50k-100k : 11%
- 100k-150k: 19%
- 150k-200k: 2%
- >200k : 2%

Nb tickets mensuels

- **<500 : 55%**
- 500-1k: 26%
- 1k-3k: 13%
- 3k-5k: 6%
- >5k : 0%

Helpdesk (50 réponses dont 43 oui) **41 utilisent encore** cette solution.

85% ont utilisé Helpdesk en prod :

Satisfaction gestionnaires :

- Très S : 20%
- **Assez S : 45%**
- Peu S : 25%
- Pas S : -
- NSP: 10%

Satisfaction demandeurs :

- Très S : 7,5%
- **Assez S : 52,5%**
- Peu S : 20%
- Pas S : -
- NSP : 20%

Migration vers un autre outil ?

- En cours : 8% (Migration dans moins de 1 an pour tous)
- Probable : 15% (50% : migration dans moins de 1 an ; 50% entre 1 et 2 ans)
- **Non : 44%**
- NSP: 33%

Outils retenus :

- en cours de migration : GLPI, OTRS, RequestTracker, IWS ISLOG
- envisagés : BMC FootPrints, Dell KACE, SpiceWorks Help Desk, outil développé en interne, itop

Pourquoi une migration ?

- Fonctionnalités manquantes (10)
- Mauvaises expériences utilisateurs (7)
- Bugs récurrents (5)
- Maintenance de l'application (2)
- Autres (2)

15% n'ont pas utilisé le Helpdesk en prod :

Solutions utilisées :

- GLPI (+ Redmine) (7)
- DT (outil "interne" ~ Cocktail) (3)
- RT : 3
- JIRA + OTRS (2)
- ...

Un établissement a abandonné Helpdesk (=> migration vers Request Tracker)

2 - Helpdesk-NG ?

Un intérêt à une version NG ?

- **OUI : 79%** (42 oui)
- Non : 21 %
- **98%** (40) de ceux ayant Helpdesk en prod sont intéressés par une NG
- 3 sur 5 de ceux n'ayant pas d'outil de suivi st intéressés

Améliorations attendues :

- Refonte IHM (pour 50% : c'est LA priorité !)
- Correction bugs / Nouvelles fonctionnalités (kif-kif)
- Simplification déploiement/maintenance (le moins prioritaire)

Contribution au projet NG ?

- **Tests/Recette** du Helpdesk-NG : **88%**
- Partage de **retours utilisateurs** : **75%**
- Rédaction du **cahier des charges** : **42%**
- Développement de l'application : 25%
 - Aix Marseille, Versailles St Quentin ? , Sud Toulon Var, Haute-Alsace ?, Rennes 1
- Retours sur les outils "concurrents" existants (analyse fonctionnelle, comparatif, etc.) : 17%
 - Aix Marseille, Franche-Comté, Versailles St Quentin, Tours
- UI/UX : 4%
 - Versailles St Quentin

Pour ceux non intéressés par une version NG (21%) , pourquoi ?

- **Solution actuelle répond aux besoins** : 55%
- **Migration en cours** vers une nouvelle solution : 27%
- Évolution prévue à court terme de la solution existante: 9%
- Développement interne prévu/en cours : 9%
- Absence de ressources pour mise en œuvre : 9%

3 - Retours et fonctionnalités souhaitées

Interface mail

- Améliorer la possibilité de passer par **un e-mail pour créer un ticket et/ou y répondre** (► 97%)
- respect de la **mise en page initiale** du message (HTML ignore les blancs...)
- il serait souhaitable que le **texte du mail serve de texte initial** au ticket. Actuellement il est en pièce jointe, qui faut ouvrir, copier puis coller.
- Diriger des **alias mail** vers des **catégories** de tickets
- Limites et bugs actuels :
 - ne pas pouvoir ouvrir les PJ si on vient depuis un lien reçu par mail.
 - Tout nouveau mail déclenche la création d'un nouveau ticket. On s'attend à ce que le numéro du ticket dans l'objet d'un mail ajoute un commentaire au ticket cité en référence, mais ce n'est pas le cas.
 - Pièces jointes en mode portlet en cliquant depuis un mail: null pointeur
 - les liens directs sur les tickets dans les mails de notif ne fonctionnent pas, quelque soit le lien on arrive sur le tableau de bord (c'est déjà bien!). Je n'ai pas encore trouvé le temps pour résoudre le problème.

Recherches et filtres

- **Enrichir/Améliorer le moteur de recherche et ses filtres** (► 80%)
- Différentes méthodes de recherche : demandeur, intervenant, mot-clés, faire une recherche autre que sur le numéro de ticket, ...
- Pouvoir consulter l'**ensemble des tickets d'une personne** (en tant que demandeur et/ou intervenant) : (► 57%)
- Possibilité de **classer les tickets par terme** ou autre pour affiner/croiser les recherches
- En tant que gestionnaire: pouvoir **filtrer plusieurs services/catégories**
- Moteur de recherche, base de connaissance et Cie... : « en pratique, je n'y crois plus. »
- Pouvoir **consulter les tickets archivés**

Statistiques

- **Améliorer le rendu des statistiques détaillées** : les agréger et les présenter sous forme de dashboard : (► 73%)
- Possibilités d'**export sous forme de csv**. (en alternative d'un outil de statistique intégré?)
- Les statistiques actuelles sont pauvres, exemple de besoins : nb de demande par catégorie, temps moyen de résolution d'un ticket, intervalles de date à date dans les statistiques

Saisie des tickets

- Permettre aux utilisateurs d'indiquer leur **degré de satisfaction (► 53%)**
 - Un outil de satisfaction utilisateur. Une fois le ticket clôturé : envoyer un sondage de satisfaction utilisateur : :D :) :| :(:(
- Utiliser des **masques de saisies/formulaires** (pas simplement proposer un texte à compléter), formulaires spécifiques à des demandes (résa de visio, création de compte,...) où on a besoin d'infos supplémentaires
- Possibilité de **saisir un ticket pour quelqu'un** (au travers d'une interface plus light?) - contexte centre de support, hotline...
- Possibilité de **taguer des tickets**
- Pouvoir **corriger ses erreurs** sur le ticket à posteriori
- Pouvoir **supprimer un fichier attaché** par l'interface ;
- Une **vue imprimable** (pour des services tel que service technique, entretien général...)
- Possibilité de travailler sur **plusieurs tickets simultanément**, dans deux onglets séparés d'un même navigateur
- Limites actuelles :
 - Pas de **visualisation des pièces jointes** directement dans le ticket (pour les images au moins)
 - La **récupération des pièces jointes** n'est pas simple.
 - Pas d'**affichage de limitation de taille** des pièces jointes
 - La gestion des **priorités/urgences des tickets n'est pas assez visible** pour le demandeur et donc (trop) peu utilisée.
 - **Trop de clics** jusqu'à la **création d'un ticket**
 - **Longueur** des tickets à l'impression
- Bugs observés :
 - **Timeout pendant la saisie du ticket.** : la demande disparaît si elle n'est pas enregistrée très rapidement. le temps de session est par défaut de 30 min. Si l'utilisateur met plus de temps à saisir sa réponse, elle est perdue.
 - La **perte de commentaires** en cours de rédaction **lorsque une autre personne interagit** avec le même ticket (pas d'accès concomitant possible).
 - Bug dans la fonctionnalité de **copier-coller**
 - Impossibilité chronique de **récupérer des images et autres documents joints** à un ticket.
 - **Accès dans mauvais tickets** suite au **rafraîchissement** du tableau de bord
 - Bug régulier lors de l'**ajout d'invités**
 - **Bug lors de la fermeture** de certain ticket (il nous demande d'indiquer la durée alors que le scrollbar n'est pas présent.)

Gestion des tickets

Supervision

- Ajout d'une **couleur** pour les **tickets incomplets**
- Les tickets ou l'utilisateur a ajouté le dernier commentaire **devrait resté "gras" tant que le gestionnaire n'a pas ajouté de commentaire.**
- Ajouter une **infobulle** sur le sujet qui donnerait la **description du problème** sans avoir à entrer dans le ticket.
- Un système **d'alerte** pour le responsable lorsque des **tickets restent trop longtemps sans être pris** en charge ou sans être fermés.
- La possibilité d'avoir un **statut ticket accepté mais non pris en charge** : aujourd'hui, quand un ticket arrive, il est libre. Il faudrait un statut ouvert (ou accepté, en opposition à refuser), ce qui permettrait de faire comprendre qu'on prendra en charge la demande, mais de ne pas associer une personne directement, afin d'éviter qu'elle soit dérangée directement.
- Envoi d'un **mail à l'utilisateur lors de l'expiration** d'un ticket pour le prévenir et lui **demander si le ticket est toujours d'actualité.**
- Pouvoir configurer **l'expiration** des tickets **pour certains services seulement.**

Assignations, invitations

- Ajouter la **notion de groupes**, notamment pour permettre l'affectation des tickets à des groupes et non seulement des individus (► 90%)
 - Notion de groupes d'utilisateurs autre que les invités/gestionnaires
 - Pouvoir inviter les gestionnaires d'un service sur un ticket
 - Assigner un ticket à une équipe/catégorie ;
- **scénarios d'affectation automatique** des tickets à enrichir (actuel, Il semble permettre 3 scénarios : le premier gestionnaire dispo, aléatoire, cyclique)
- Maintenir la possibilité d'**inviter des personnes.**
- Simplifier l'assignation et l'invitation des personnes sur les tickets

Services, catégories, visibilité

- **Conformité ITIL** (demande de services, catalogues de services, prise en main à distance , utilisation de CMDB, ...), distinguo incident vs problème vs changement, etc.
- Possibilité aux **gestionnaires d'une catégorie** de gérer de façon autonome ses **modèles de tickets**
- Possibilité de **pointer vers une catégorie directement avec un lien** (pour pouvoir insérer des liens du type "besoin d'aide" dans nos applications/notre catalogue de service)
- **Fonction retour à l'envoyeur** en remettant dans le service d'origine
- **Visibilité** : tous sauf propriétaire (**discussion entre invités et gestionnaires**)
- Améliorer la gestion des visibilité, logique de gestion des ensembles (Paramétrages XML complexe pour la **visibilité des services.**)

- Limites actuelles :
 - Quand un ticket est déplacé dans une autre catégorie, les gestionnaires de la catégorie ne reçoivent pas d'alerte
 - La suppression d'un service ne peut se faire en 1 seule étape (nécessité de supprimer les éléments liés avant)
 - Ergonomie lors du changement de catégorie ou invitation utilisateurs/groupes•

Liaisons métier

- Lier des **tickets** qui portent sur le **même problème** ;
- La possibilité de "**lier**" **des catégories** entre elles serait intéressante.
- Lier certains tickets à des systèmes de bug tracking, systèmes de milestone/issues (développement logiciel dans une forge)

Nouveaux aspects

- Peut-être y introduire la **messagerie instantanée** ?
- **FAQ** peu mise en avant : facilité sa création ? Coupler l'outil avec un gestionnaire de FAQ
- **Météo des services absente** : prévoir a minima une zone d'information sur les perturbations de services.
- Interfaçage :
 - Relier à **un outil de gestion de parc**.
 - **Interfaçage avec un inventaire des configurations existantes** (cmdb)
 - **Récupération auto des données de l'utilisateur**, par interfaçage avec OCS (par ex.).
 - Disposer d'une **API pour pouvoir générer des tickets** depuis une autre application (73%)

Synthèse des remarques sur l'IHM

- Le principal reproche fait à Esup-Helpdesk dans notre établissement se situe sur **l'ergonomie et le design** de l'interface.
- IHM lourde (manque **d'ajax**, pour limiter le nombre de pages à chaque modification), **peu intuitive**
- Incompatibilité de l'**éditeur texte enrichi** (fckeditor) avec certains navigateur (internet explorer)
- "bug" si **retour arrière** via navigateur
- La récupération des **pièces jointes** n'est pas simple, pas de visualisation des pièces jointes directement dans le ticket (pour les images au moins)
- La gestion des **priorités/urgences** des tickets n'est pas assez visible pour le demandeur et donc (trop) peu utilisée.
- Ergonomie à revoir pour le **changement de catégorie** ou **invitation utilisateurs/groupes**, le basculement gestionnaire/demandeur, l'ajout de membres et propriétés de catégorie, pouvoir clore plusieurs tickets...

- **besoin de cohérence** dans l'IHM (les boutons toujours au même endroit, ...), ex: bouton "accès rapide" qui change de place
- Version **RWD** / compatibilité mobile

Administration

- Le **manque de documentation** :
 - Nous sommes en version 3.29.11 car la **procédure pour installer** les versions à partir de la 3.30 n'était pas assez claire.
 - Il a fallut créer la **documentation pour les gestionnaires de services**
 - Manque de **guide de mises en œuvre pratique** (proposition de catégorisations, ticket pré- renseignés, réponses automatiques, etc).
- Difficultés rencontrées :
 - Difficulté de mise en route (pas vraiment plug & play :-)
 - Produit un peu fermé sauf pour les programmeurs chevronnés
 - L'intégration avec la partie authentification (CAS) est un enfer, l'expiration du certificat avait (quelqu'un d'autre s'en occupe) un effet déplorable sur mon sommeil.
 - Difficulté à gérer les droits des utilisateurs
- Divers techniques
 - Intérêt de garder une version **portlet**
 - Non prise en charge lors du Feed du protocole **IMAPS**
 - Utilisation des **WEB Services** assez complexe
 - Améliorer **SOAP**
 - Manque de **plugins** permettant facilement de créer des greffons pratiques (prise en main à distance, liens vers documentation wiki, etc).
 - Des soucis de temps de réponse, manque de réactivité globale, problèmes lié aux accès simultanés, aux rafraîchissements

4 – Ouvertures

- Ne pas se lancer sans plus de réflexion dans une réécriture du produit
- Lancer une **étude de l'existant des solutions open source existantes** en prenant en compte les demandes ci-dessus.
 - GLPI (couplage fusioninventory) - fait partie du Socle Interministériel de Logiciels Libres (SILL), [<http://references.modernisation.gouv.fr/socle-logiciels-libres>]
 - RT
 - JIRA
 - Mantis
 - OTRS
 - ...
 - => Il faudra interroger les **établissements qui utilisent des alternatives.**
- ?? Besoin absolu de "basculer" l'existant sur la nouvelle plate-forme ? Simple historique du Helpdesk suffisant...
- Proposer des solutions
 - Nouveau développement ad-hoc
 - Préconiser l'usage d'une solution existante et fournir de l'assistance sur les bonnes pratiques pour la mise en place de ce genre d'outil
 - Interfacer un outil existant pour le rendre plus compatible avec nos besoins (par ex: développement d'interface de saisie d'incident qui surcharge un outil)
- Helpdesk-NG ~= Helpdesk ITIL ?
 - Gestion des incidents
 - Gestion des problèmes - remontées liées aux services: mail, ...
 - Gestion du changement - planning de mise à jour ...
 - Gestion des configurations (CMDB - parc + services)
 - Gestion financière ?