

ESUP-HELPDESK-NG

- > RETOUR SUR LE SONDAGE
- > SCÉNARIOS ENVISAGÉS
- > UN VASTE CHANTIER À MENER



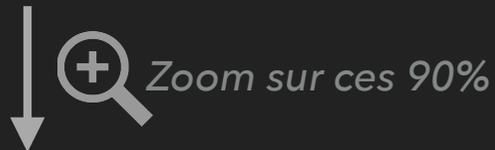
ESUP-HELPDESK-NG

QUELQUES CHIFFRES ISSUS DU SONDAGE

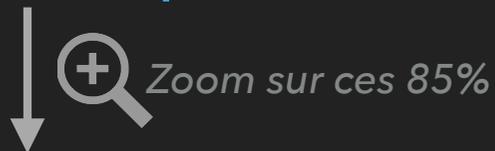
QUELQUES CHIFFRES ISSUS DU SONDAGE

52 réponses complètes = **35** étabs. représentés

90% utilisent un outil de suivi des demandes



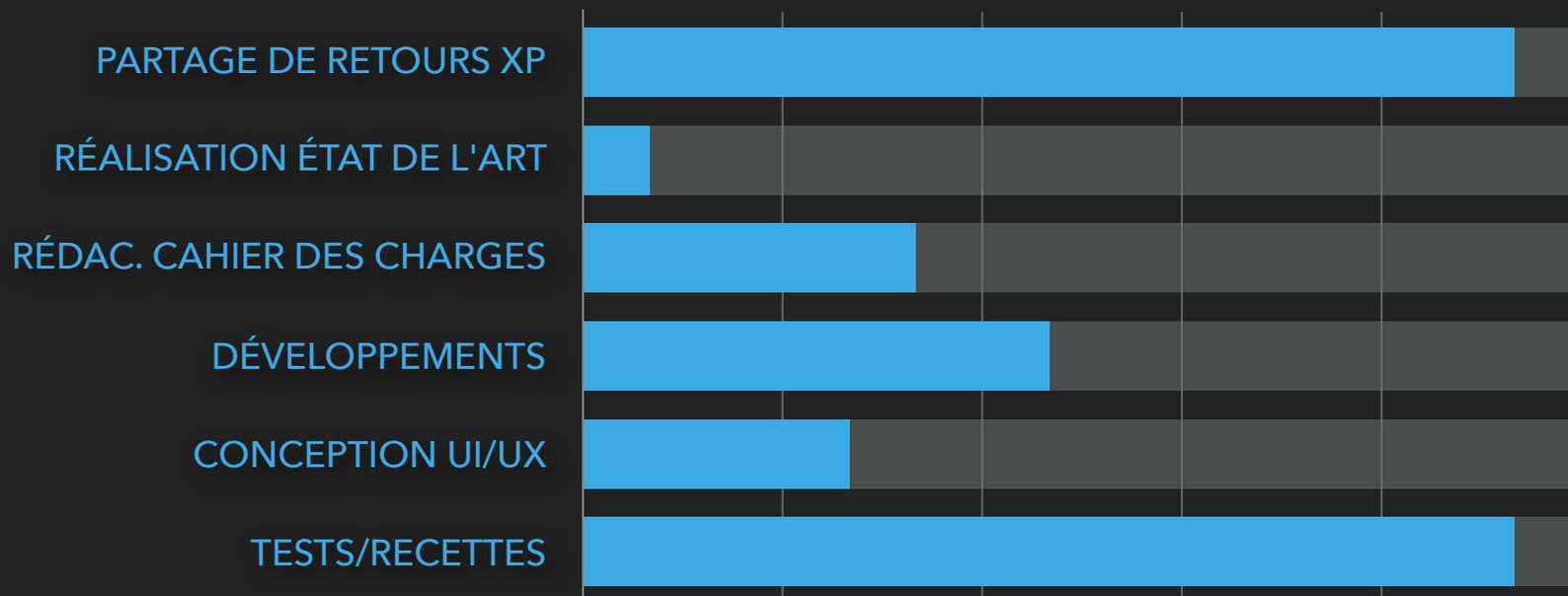
85% parmi eux ont déjà utilisé esup-helpdesk en prod



1 comme le nombre d'étabs. ayant migré vers une autre solution

78% des participants se disent intéressés par une version NG

Près de la **moitié** sont prêts à contribuer au projet



**Learn from yesterday,
Live for today,
Hope for tomorrow.**

**The important thing is
not to stop questioning.**

- Albert Einstein -

ESUP-HELPDESK-NG

**UNE VERSION NG:
POUR QUOI FAIRE ?**

RECENSEMENT DES PRINCIPALES ATTENTES DE LA COMMUNAUTÉ

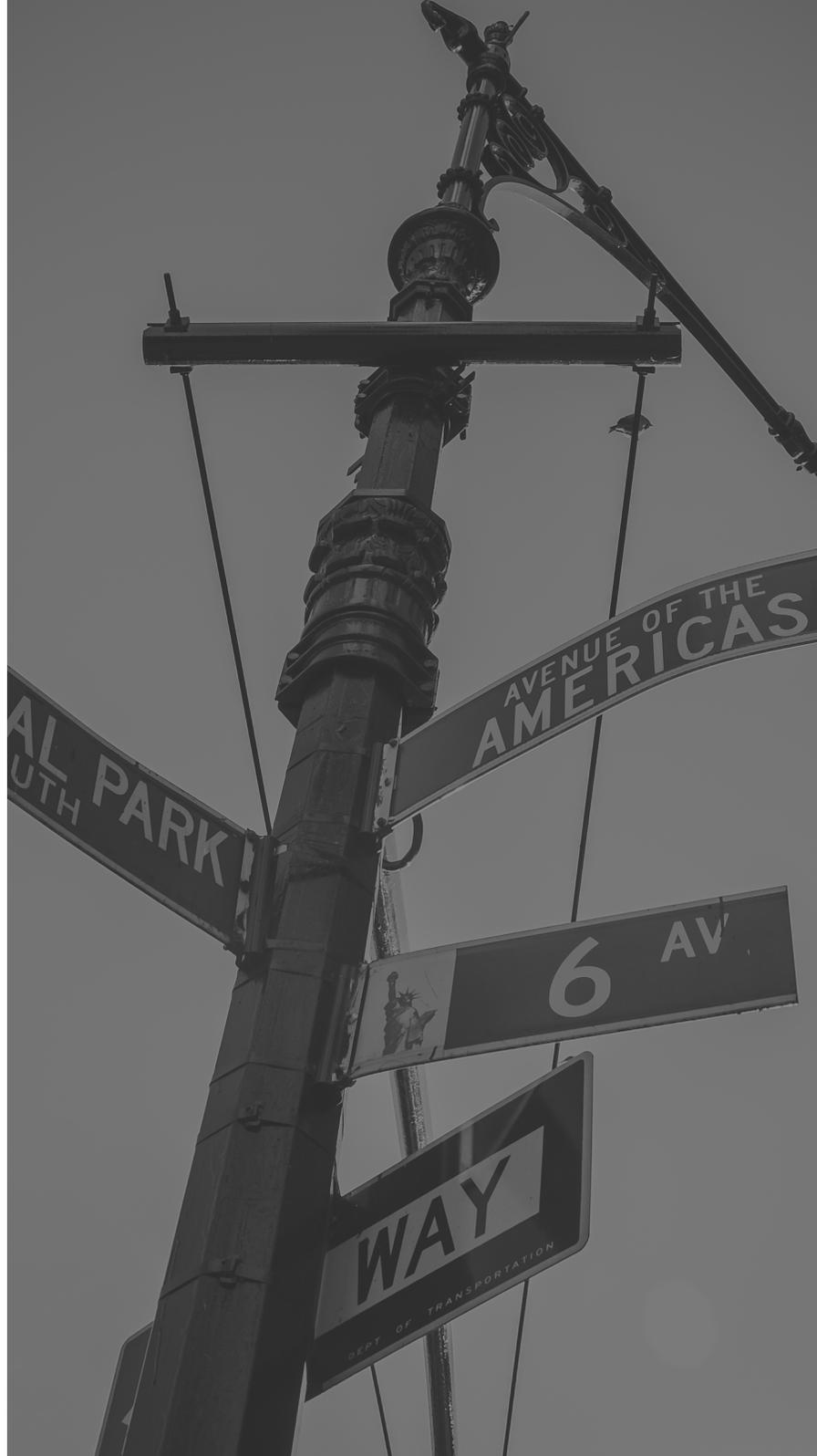
- ▶ **La refonte des IHM:** LA demande prioritaire
 - ▶ Ergonomie & design à moderniser (RWD, Ajax) et à homogénéiser sur l'ensemble de l'application
- ▶ Possibilité de **travailler sur plusieurs tickets simultanément** (plusieurs onglets dans un même navigateur)
- ▶ **Amélioration du moteur de recherche et de ses filtres**
- ▶ **Outil Statistiques** : enrichissement des données et du rendu, possibilité d'exporter les données

RECENSEMENT DES NOUVEAUTÉS À IMPLEMENTER

- ▶ Proposer une API pour pouvoir gé(né)rer des tickets depuis une application tierce
- ▶ Interfacer avec des outils de gestion de parc (ex GLPI), d'inventaire de configuration matérielle (ex OCS Inventory NG), ...
- ▶ Permettre aux utilisateurs d'indiquer leur degré de satisfaction
:D :) :| :(:'(
- ▶ Pouvoir *tagger* les tickets
- ▶ Proposer des formulaires/masques pour faciliter la saisie d'un ticket en fonction de l'objet de la demande
- ▶ Pouvoir lister l'ensemble des tickets d'une personne
- ▶ Disposer d'une vue optimisée pour l'impression des tickets

RECENSEMENT DES BUGS À CORRIGER

- ▶ **Erreur** lors du **retour en arrière** (*bouton "Précédent" du navigateur*)
- ▶ **Timeout** durant la saisie des tickets
- ▶ **Problèmes récurrents** lors de l'ajout d'invités, de la fermeture d'un ticket, ...
- ▶ **Bugs** multiples au niveau de l'affichage, du WYSIWYG, etc.
- ▶ Implémentation de la **création d'un ticket via e-mail insatisfaisante**



ESUP-HELPDESK-NG

**PLUSIEURS PISTES
POSSIBLES...**

**(DONT CERTAINES PAS FORCÉMENT
RÉALISTES)**

DES PISTES ENVISAGEABLES... MAIS PAS FORCÉMENT RÉALISTES

- ▶ Scénario 1: **Une réécriture intégrale**
 - ▶ Des mois de développement
 - ▶ Un coût très élevé (que ce soit en "interne" ou en prestation)
 - ▶ Revient -en partie- à réécrire des outils existants répondant déjà à certains besoins de la communauté
- ▶ Scénario 2: **Une réécriture partielle**
 - ▶ La principale demande (refonte IHM) entraînerait des changements en profondeur sur le code de toute l'application
=> Pour être bien fait, cela demanderait autant de temps (voire plus) que de repartir de zéro !

DES PISTES ENVISAGEABLES... À APPROFONDIR

- ▶ Scénario 3: **Partir sur un/des outil(s) open source existant(s)**
 - ▶ Permet de profiter de solutions déjà robustes et répondant -au moins en partie- aux attentes de la communauté
 - ▶ Possibilité d'ajouter une éventuelle surcouche (ou des plugins) pour offrir des services/fonctionnalités supplémentaires
 - ▶ Moindre coût
- ▶ Scénario 4: **Des solutions externalisées (type SaaS)**
 - ▶ Solution plus chère mais ne nécessite (presque) aucune ressource humaine
 - ▶ Ne répondra pas forcément à l'ensemble des besoins
 - ▶ Pas vraiment dans la philosophie open source du Consortium



ESUP-HELPDESK-NG

**UN VASTE
CHANTIER A MENER**

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES À FRANCHIR

▶ Etape 0: **Mesure de l'intérêt et de la pertinence d'une version NG**

- ▶ **Lancer un sondage et analyser les réponses en recensant :** DONE
 - ▶ les **bugs rencontrés** par les utilisateurs finaux
 - ▶ les **limites fonctionnelles (et techniques)** de l'application
 - ▶ les **principales évolutions demandées** pour la version NG
 - ▶ les **outils "concurrents"** éventuellement utilisés
 - ▶ les **potentiels personnes/institutions prêtes à contribuer** au projet de refonte

=> Rapport complet issu du sondage disponible sur le wiki

(section "Documents de travail") :

<https://www.esup-portail.org/wiki/x/AwCYIQ>

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES À FRANCHIR

- ▶ Etape 1: **Elaboration du cahier des charges et étude de l'art**
 - ▶ Recueillir les besoins de la communauté **EN COURS**
 - ▶ Définir le périmètre souhaité de la nouvelle version
 - ▶ Elaborer un cahier des charges commun à l'ensemble de la communauté
 - ▶ Etudier/Comparer les solutions déjà existantes
- ▶ Etape 2: **Choix du scénario à mettre en oeuvre**
 - ▶ Confronter les différents scénarios possibles
=> Sélectionner le plus pertinent/adapté (en fonction du périmètre couvert, de la charge de travail, du coût,...)
 - ▶ Etablir le plan d'action

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES À FRANCHIR

- ▶ Etape 3: **Mise en oeuvre du plan d'action**
 - ▶ **A définir en fonction du scénario choisi**
=> *développement, packaging, tests unitaires, tests fonctionnels, documentations (fonctionnelle ou technique)...*
 - ▶ **Livrer une version stable** de la solution (*sauf si scénario 4*)
- ▶ Etape 4: **Et après...**
 - ▶ **Assurer la maintenance évolutive et corrective** (*sauf si scénario 4*)
 - ▶ **Partager des retours d'expérience** avec la communauté

COMMENT PARTICIPER ?

- ▶ **Vous souhaitez contribuer à ce projet ?**
 - ▶ Que ce soit pour la rédaction du cahier des charges, l'étude comparative des solutions existantes, le développement, etc...
 - ▶ **Faites-le nous savoir en nous contactant sur**
contact-tech@esup-portail.org