ESUP-Helpdesk-NG

Janvier 2021: Projet arrêté

Les solutions de ticketing sont aujourd'hui nombreuses. Chaque établissement ayant des usages et des critères de sélection différents, il est impossible de désigner "LA" solution répondant aux besoins de la communauté.... et réécri re intégralement un outil n'est tout simplement pas envisageable.

> En route vers une version "Next-Generation" du helpdesk ?!

Initié en 2008 par Pascal Aubry (Université de Rennes 1), le projet esup-helpdesk ne bénéficie plus d'améliorations depuis près de 5 ans... Pourtant, il continue d'être encore utilisé dans de nombreuses institutions en France et à l'étranger.

S'il reste encore pertinent dans sa version actuelle, esup-helpdesk se doit aujourd'hui d'évoluer pour **corriger les bugs** persistants, **améliorer l'expérience utilisateur** (ergonomie, design,...) mais aussi et surtout, **répondre aux nouvelles attentes** émanant de la communauté (nouvelles fonctionnalités, paramétrages, etc.).

> Scénarios envisagés

Plusieurs pistes sont envisagées dans le cadre de la "refonte" d'esup-helpdesk.

- **Refonte partielle du code existant** : la principale évolution demandée par les participants au sondage consiste à faire évoluer l'IHM de l'ensemble de l'application. Après analyse technique, il s'avère que cette option serait tout aussi longue et complexe à réaliser qu'une refonte totale de l'application. Au vu des autres points à traiter en dehors de l'IHM, cette piste ne semble pas à privilégier.
- **Se baser sur des solutions existantes** (à packager ?) : Depuis la création de esup-helpdesk, de nombreux projets "similaires" ont fait leur apparition, avec un périmètre fonctionnel plus ou moins proche de notre solution. Une piste envisageable serait donc de baser nos travaux sur une/des solution(s) open source existante(s) pour : proposer un packaging ESUP-Portail (comme pour uPortal par exemple), développer des connecteurs ou services supplémentaires pour enrichir la/les solution(s) retenue(s), etc.
- **Réécriture intégrale de l'application** : comme expliqué précédemment, des projets répondant -en partie- à ce que souhaite la communauté existent déjà... Une refonte intégrale est donc envisageable mais est-elle la plus productive ? Une étude des solutions existantes devraient permettre de répondre à cette question...
- **Solutions externalisées (type SaaS)** : Même si cette solution ne répondra certainement pas à l'ensemble des besoins, cette piste reste pertinente et doit donc être envisagée. En fonction de ce qui aura été défini dans le cahier des charges et de l'état de l'art, cette option pourrait s'avérer la plus judicieuse, notamment au niveau des ressources (financières et humaines) engagées.

> Un chantier en 5 grandes étapes

- **Etape 0: Mesure de l'intérêt et de la pertinence d'un esup-helpdesk-NG**
  - **[DONE]** Un sondage permettra d'évaluer la pertinence de lancer un chantier esup-helpdesk-ng et recenser les principales attentes de la communauté pour cette (éventuelle) nouvelle version.
    => Une enquête a été menée du 8 décembre 2015 au 25 janvier 2016 auprès de la communauté ESUP-Portail et des abonnés aux listes esup-helpdesk-*. Une synthèse de l'ensemble des réponses est désormais disponible => Synthèse sondage esup-helpdesk-NG
- **Etape 1: Élaboration du cahier des charges et étude de l'art**
  - **[EN_COURS]** Une première phase consistera à recueillir les besoins auprès des différents établissements (en complément des réponses au sondage)
    => L'Université de Rennes 1 s'est vue confiée cette tâche. Les collègues rennais ont établi cette mind map (avec son glossaire) pour faciliter l'expression des besoins.
  - Grâce à l'ensemble des informations récoltées, un cahier des charges commun à l'ensemble de la communauté pourra être élaboré => **E DIT 26/02/2018 : Upload de la première version**
  - Une étude de l'art sera également primordiale pour **explorer les éventuelles solutions "concurrentes" qui existent** et voir si elles pourraient répondre (de base ou avec quelques ajustements) aux besoins de la communauté
- **Etape 2 : Choix du scénario à retenir** (en fonction des livrables et conclusions de l'étape 1)
- **Etape 3 : Mise en oeuvre du plan d'action** (en fonction du scénario choisi)
- **Etape 4 : L'après...** (maintenance, retour expérience, etc.)

> Documents de Travail / Ressources mises à disposition de la communauté

- **Document de synthèse** reprenant les **principales conclusions du sondage**, les **scénarios envisagés** et les **différentes actions à suivre pour mener à bien ce projet**
- **Retour exhaustif sur l'enquête** menée auprès de la communauté
- **Aide à l'expression des besoins** : **Mind map** / **Glossaire**
- **Cahier des charges (dernière version)**