

NO 17 - PRINTEMPS 2016

« High five » pour OTRS, le logiciel de suivi de demandes du Ci

18 avril 2016

par Patrice Fumasoli, responsable du groupe services, support & help desk, Ci-UNIL

OTRS est le logiciel de suivi de demandes du Ci depuis fin 2011. Le point à l'occasion du grand saut des versions 3 à 5.



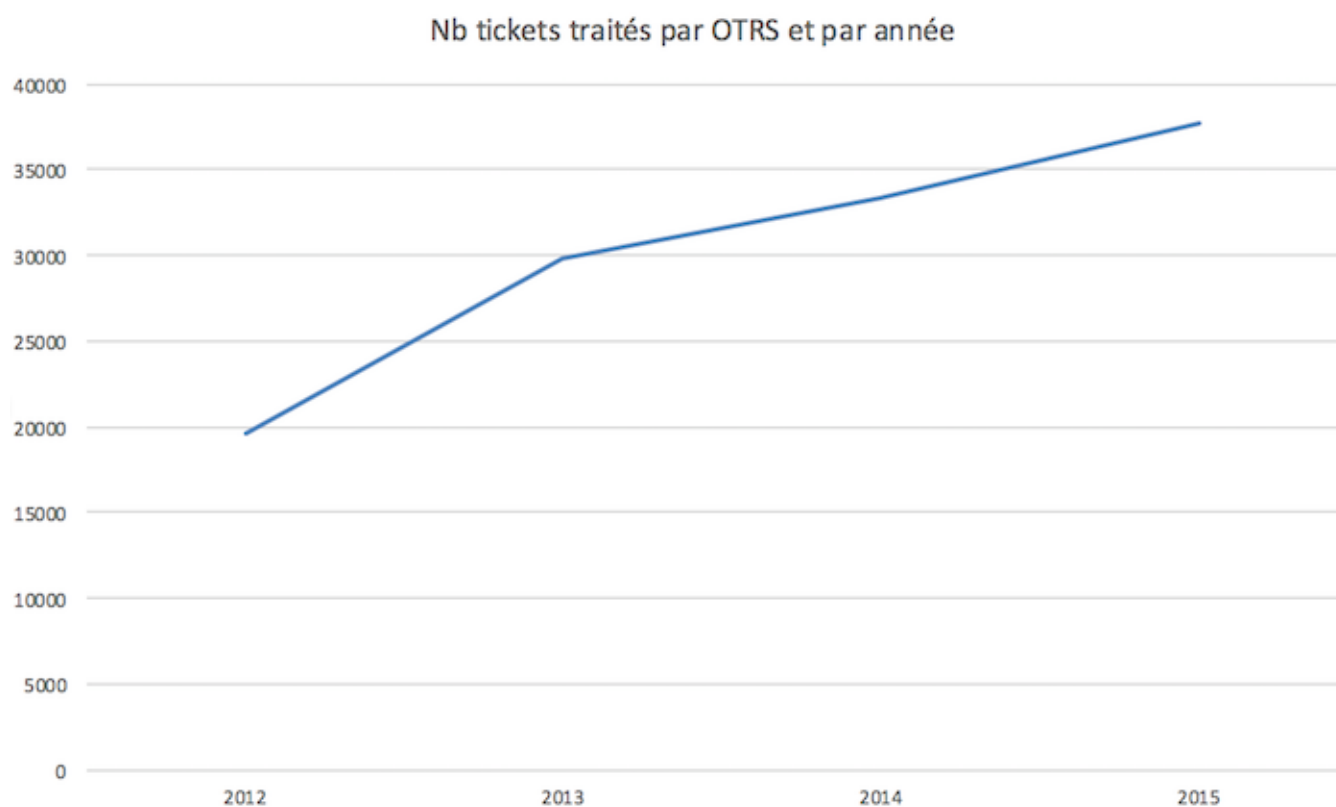
© Jacob Lund – Fotolia

Aux racines d'OTRS au Ci

Le Ci utilise un logiciel de suivi de relation clientèle depuis 1999, soit depuis le lancement de son help desk. D'outils faits maison (applications FileMaker ou PHP-MySQL) en adéquation avec un help desk encore adolescent, le Ci a fait le pas fin 2011 d'adopter OTRS, une solution professionnelle utilisée par des « monstres » comme la NASA ou IBM. La tendance lourde à

l'UNIL et ailleurs est de tout faire par informatique, d'où une augmentation constante du volume de support à fournir. Il est en effet plus pratique de s'inscrire en ligne à ses examens que de devoir se rendre à un secrétariat armé du bon formulaire papier, en visant de surcroît les heures d'ouverture.

A l'heure d'un Ci de plus de 100 personnes, il est indispensable que chaque demande devienne un ticket dans un système, afin que les multiples intervenants qui auront à traiter le cas puissent efficacement se transmettre l'info de qui a fait quoi quand. En un peu plus de 4 ans, plus de 128'000 tickets ont été traités dans OTRS, un système de taille à en gérer des millions.



Le nombre de tickets traités par OTRS augmente chaque année. Cette croissance est le reflet de l'adoption toujours plus large de ce logiciel au sein des équipes d'un Ci toujours plus pro et qui a donc besoin d'un outil structurant.

Qui utilise OTRS et pour quoi faire

Le help desk utilise massivement OTRS. Son fonctionnement est tout simplement impossible sans cet outil, car il s'agit de coordonner le travail d'un collectif de plus de 30 membres, avec des changements d'équipe en cours de journée. Il est donc rare qu'une demande soit traitée du début à la fin par la même personne, d'où l'importance d'un outil structurant qui permet de faire circuler l'info.

Mais rapidement OTRS a été adopté plus largement. Si c'était évident pour les spécialistes auxquels le help desk délègue les cas complexes, ça l'était moins pour d'autres. Comme les développeurs de l'intranet qui gèrent les cycles développement-test-mise en production. Comme notre service de reprographie. Comme des correspondants informatiques, l'équipe support-FBM en particulier. Mais d'autres encore ont senti le besoin d'un outil de ce type. L'équipe des Alumnil, ou le service UNISIS. Nous avons accepté d'intégrer tout partenaire étroit du Ci, quand il s'agissait d'informatique.

ITIL et automatisation

ITIL n'est ni une méthodologie, ni une norme, mais une démarche qui amène à se poser les bonnes questions en se fiant au bon sens et en utilisant l'expérience des autres. OTRS est un outil ITIL. Mais il serait absurde d'activer les fonctions prévues pour des entités informatiques de 200'000 collaborateurs, le Ci n'est pas et ne sera jamais IBM ! Tout l'art est donc de configurer OTRS *dans l'esprit ITIL*, en activant les fonctions pertinentes pour l'UNIL d'aujourd'hui.

Toute activité automatisable mérite de l'être. Pourquoi ? Parce qu'une personne libérée d'une tâche sans valeur ajoutée aura du temps pour d'autres plus intéressantes et plus utiles. Par exemple OTRS permet de recevoir des informations provenant de formulaires web et de les traiter automatiquement. Un client qui passe commande à la repro reçoit instantanément une confirmation envoyée par OTRS. Une personne qui veut télécharger [CrashPlan](#) obtient depuis peu un installateur sur mesure sans intervention humaine, selon ses propres choix. Plus simplement, OTRS permet également de disposer de modèles de réponses ou de contrats à envoyer en fonction du contexte : de quoi garantir une consistance dans les réponses, même si le personnel change.

Pourquoi migrer en version 5

Nous étions depuis fin 2011 en version 3. Nous avons bien entendu procédé aux mises à jour mineures jusqu'à février 2016, mais il s'agissait essentiellement de corrections de bugs et de failles de sécurité. Nous avons délibérément « sauté » la version 4 car celle-ci n'amenait pas assez de nouveautés pour justifier le travail considérable qu'une migration implique toujours. La version 3 était de plus toujours supportée par l'éditeur et fonctionnait bien, aucune urgence donc.

Nous avons décidé de migrer en version 5 car elle apporte des améliorations significatives, en

particulier le [responsive web design](#). Pour nos équipes du help desk souvent en déplacement, disposer d'une application qui fonctionne parfaitement sur un smartphone est un gros plus. Pas d'application à installer, ni sur le téléphone, ni sur le serveur. Ça marche, quelle que soit la taille de l'écran du smartphone ou de la tablette. Le flat design est aussi du voyage. Bref, la version 5 répond aux canons actuels en matière de web design.

Tableau de bord

Tickets ouverts en attente de réponse

Mes tickets verrouillés (0) | Mes tickets suivis (0) | Tickets dans mes Files (2) | **Tous les Tickets (94)**

		FILE	TITRE	▼ ÂGE	PRIORITÉ	TICKET#	PROPRIÉTAIRE
■	☆	Help desk - mobile CHUV	Problème réseau au LICR Bio...	2 h 38 m	normale	10131804	Quentin Buache
■	☆	Help desk - mobile Centre	nouveau collaborateur - livrai...	3 h 59 m	normale	10131793	Karim Khouw Zegwaart
■	☆	Help desk - mobile Centre	Nouvelle Machine – MacBoo...	5 h 12 m	normale	10131779	Andrea Brandani
■	☆	Help desk - mobile Mouline	ordinateur...	5 h 27 m	normale	10131774	Admin OTRS
■	☆	Help desk - technique	Installation Win10 - Education	5 h 28 m	normale	10131773	Patric Frei
■	☆	Help desk - mobile Mouline	Echange de votre IMAC_prop...	5 h 29 m	normale	10131772	Admin OTRS
■	☆	Help desk - mobile Centre	Branchement écran, autocad ...	6 h 15 m	normale	10131758	Admin OTRS
■	☆	Help desk - mobile Mouline	Ordi a crashé	7 h 25 m	normale	10131746	Amina Gobeljic
■	☆	Help desk - prêt ETU	ci1537 jusqu'au 11 mai 2015	7 h 59 m	normale	10131738	Géraldine Muller
■	☆	Help desk - technique	Réinstallation Mavericks	8 h 2 m	normale	10131736	Géraldine Muller

Nouveaux tickets

Mes tickets verrouillés (0) | Mes tickets suivis (0) | **Tickets dans mes Files (0)** | Tous les Tickets (24)

	FILE	ÂGE	TITRE	TICKET#
aucun				

Fonction assurée par OTRS 5
Switch to desktop mode

OTRS 5 est à la page : flat design et responsive web design. De quoi proposer une expérience utilisateur de bonne qualité sur ordinateur, tablette ou smartphone.

Vous l'avez compris, les améliorations sont surtout pour les opérateurs. Les clients reçoivent toujours des accusés de réception, même si [leur interface web](#) est désormais elle aussi responsive.

Au niveau améliorations, citons encore le moteur de recherche qui a gagné en vitesse, la base de données ayant été optimisée en profondeur lors du processus de migration. Le module de statistiques sait désormais exporter en format Excel, a gagné un assistant plus convivial et plus dynamique, ainsi que la faculté de produire des graphiques dynamiques eux aussi.

The screenshot displays the OTRS 5 web interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Tableau de bord', 'Ticket', 'Reports', 'Clients', and 'Administrateur'. A search bar is also present. The main content area is titled 'Statistics » Edit Stat#10073 – Ma stat'. On the left, there are 'Actions' buttons: 'Aller à la vue d'ensemble' and 'Run now'. The central part is the 'Statistics Preview' section, which includes a 'Preview format' dropdown with options for 'Graph: Bar Chart', 'Graph: Line Chart', and 'Graph: Stacked Area Chart'. A note states: 'Please note that the preview uses random data and does not consider data filters.' Below this is a bar chart for 'Help desk - hotline' with a Y-axis from 0 to 48. The chart shows several bars of different colors (yellow, green, purple, blue, orange). There are controls for 'Y-axis' and 'Axe X' (labeled 'Axe X'). Below the chart is a 'General Specification' section and a 'Save statistic' section with buttons for 'Sauver', 'Enregistrer et terminer', and 'Annuler'. At the bottom, there is a footer: 'Fonction assurée par OTRS 5' and 'Switch to mobile mode'.

La partie reporting a été particulièrement soignée dans OTRS 5 : prévisualisation, widgets, exportation au format Excel et moteur de requête entièrement revu.

Un module de workflow est également du voyage, ainsi qu'une possible connexion avec des services cloud (notifications SMS, modèles de rapports ou de processus, ...). Ces deux dernières nouveautés doivent encore être évaluées avant une éventuelle implémentation. OTRS 5 est donc une version majeure.

Vers un OTRS UNIL ?

Le thème du guichet unique est à la mode en ce moment à l'UNIL. La Direction a en effet constaté que les usagers du campus se plaignent d'être parfois « baladés » d'un guichet à l'autre, tout en étant obligés de raconter leur histoire à chaque fois depuis le début. Sans compter des retards dans le traitement de demandes qui nécessitent la collaboration de plusieurs services différents. Chacun a tendance à travailler en silo, ce qui implique que c'est à l'utilisateur de faire le lien. D'où lenteurs, confusion et frustration.

L'EPFL tente en ce moment de répondre à ce besoin en s'appuyant sur [ServiceNow](#), leur outil de suivi de demandes. OTRS 5 serait parfaitement à même d'assurer cette mission. Cependant la difficulté d'un tel projet ne réside pas dans le choix d'un logiciel, mais dans son implémentation. A l'échelle de l'UNIL cela reviendrait à faire un catalogue de services pour chaque faculté, institut et service. Puis à paramétrer OTRS en conséquence. Puis à former les opérateurs. Le gain serait considérable tant pour les collaborateurs que pour les usagers de l'UNIL, mais la difficulté de la tâche serait proportionnelle, compte tenu du modèle d'organisation très décentralisé de l'institution. Des ressources importantes seraient à prévoir sur le long terme pour réussir une telle entreprise à l'utilité indiscutable.

ETIQUETTÉ LOGICIEL OPEN SOURCE SUPPORT

Avertissement

CiNN était le journal en ligne du Ci de 2010 à 2020. Il n'est actuellement plus mis à jour, et reste en ligne temporairement à titre d'archives.

Dès 2021, il est remplacé par le blog [News du Ci](#)

[Blog "News du Ci"](#)

MOTS-CLÉS

ailleurs application archives business continuity campus communication unifiée
droit numérique développement formation gestion gouvernance green IT groupware
HPC impression informatique scientifique infrastructure logiciel messagerie mobile
multimédia open access open source prospective publications rabais reportage
réflexion réseau réseaux sociaux sauvegarde SIG support sécurité vidéo
virtualisation web étudiants

Impressum | Copyright

Centre informatique UNIL



Copyright © 2022 CiNN.

Propulsé par WordPress et HitMag.
