

ESUP-Portail *Helpdesk* : le suivi des demandes des utilisateurs à l'échelle d'un établissement

Pascal Aubry
IFSIC – Université de Rennes 1



Alexandre Boisseau
Université de Brest

Sébastien Gaudin
Université de Nancy 2

Mots clefs

Suivi des demandes, *helpdesk*, adaptabilité, politique d'établissement.

Résumé

L'apparition des Environnements Numériques de Travail dans les Universités a eu pour conséquence l'accélération d'un phénomène de mutualisation observé depuis longtemps. Les applications déployées localement (dans les composantes par exemple) ont progressivement été remplacées par des applications centralisées, ce qui permet, entre autres, de bâtir l'offre applicative autour du Système d'Information de l'établissement.

Il est pourtant un domaine pour lequel cette mutation n'a pas encore eu vraiment lieu, à savoir le suivi des demandes des utilisateurs. Intégrant nativement la nature multi-composantes de nos établissements, le Helpdesk du projet ESUP-Portail (*esup-helpdesk*) se propose de combler ce manque.

Nous nous appuyons dans cet article sur l'excellente enquête du groupe de travail sur les SSD (GT-SSD). Ce groupe, soutenu par l'UREC et le CRU, et composé d'administrateurs système, a réalisé fin 2004 une enquête sur la diffusion et l'utilisation des SSD dans notre communauté.

Partant des résultats de cette enquête, cet article évoque les difficultés, techniques et non techniques, de mise en place d'un tel outil. Nous montrons comment le *helpdesk* proposé par le projet ESUP-Portail contourne ces obstacles grâce à des solutions originales. Nous espérons convaincre le lecteur qu'il ne s'agit pas là simplement d'un SSD de plus, mais d'une vraie solution pour le support utilisateur de notre communauté.