

Projet synthèse

**ÉTUDE COMPARATIVE POUR LE CHOIX
D'UN LOGICIEL LIBRE DE BUREAU D'AIDE**

FRANÇOIR ROY-PAUL
ROYF02118205

Projet synthèse

**ÉTUDE COMPARATIVE POUR LE CHOIX D'UN LOGICIEL
LIBRE DE BUREAU D'AIDE**

RAPPORT FINAL

FRANÇOIS ROY-PAUL
ROYF02118205

Département de génie logiciel et des TI

ÉCOLE DE TECHNOLOGIE SUPÉRIEURE
UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MONTRÉAL, 10 AVRIL 2007
HIVER 2007

ÉTUDE COMPARATIVE POUR LE CHOIX D'UN LOGICIEL LIBRE DE BUREAU D'AIDE

FRANÇOIS ROY-PAUL
ROYF02118205

RÉSUMÉ

Cette étude consiste en l'analyse de divers logiciel de bureau d'aide libre afin de pouvoir en faire une comparaison. 9 logiciels ont été choisis, ceux qui étaient dans l'énoncé sur le site, pour pouvoir voir l'ensemble des fonctionnalités que peut contenir un logiciel de bureau d'aide pour vérifier celui qui répond aux maximums de besoins tout en étant simple et peu coûteux. Certains logiciels ont des coûts pour des modules complémentaires, d'autres ne peuvent fonctionner qu'avec certaines bases de données. La plupart fonctionnent en format web et donc de n'importe quelle machine. Il y en a qui permettent de faire plus de choses par courriel sans passer nécessairement par l'interface web et qui permettent d'avoir des statistiques sur le travail fait dans les mois ou années précédentes. Dans la liste, certains ne semblent plus être disponibles, leur site web n'existe plus donc un minimum d'information a été écrit mais ils n'ont pas été retenus pour le choix final. Les logiciels sont comparés en fonction de leurs caractéristiques, de leurs interfaces et simplicité, de leurs coûts ainsi que de leurs prérequis afin d'en arriver à une recommandation sur le choix d'un de ces logiciels pour un groupe de maintenance.

AVANT-PROPOS

Dans le marché du travail, les entreprises sont confrontées à plusieurs problèmes qui surviennent régulièrement. Ce problème survient dans tous les domaines que ce soit sur une ferme ou dans une tour à bureau. Étant étudiants en génie logiciel, nous sommes familiarisés avec plusieurs technologies qui servent à augmenter la productivité, à permettre de fournir moins d'effort pour obtenir à des résultats semblables sinon même meilleurs. Lorsque des problèmes surviennent, tout un mécanisme s'enclenche de la découverte du problème jusqu'à sa résolution. D'autres personnes en logiciels voient ces problèmes et tentent de trouver des solutions à l'aide de différents logiciels pour se simplifier la vie et éviter de se servir de la mémoire qui n'est pas à l'abri de l'oubli pour l'humain. Une de ces solutions sera traitée dans l'étude qui suit.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	1
AVANT-PROPOS	2
TABLE DES MATIÈRES	3
LISTE DES TABLEAUX	5
LISTE DES FIGURES	6
1 INTRODUCTION	7
1.1 QU'EST-CE QU'UN LOGICIEL DE BUREAU D'AIDE	7
1.2 OBJECTIFS	7
2 PROBLÉMATIQUE	8
2.1 PROBLÈME DE MAINTENANCE DANS LES ENTREPRISES	8
3 MÉTHODOLOGIE ET ÉLABORATION DE LA SOLUTION	9
3.1 DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE	9
4 ANALYSE DES LOGICIELS	10
4.1 TROUBLE TICKET EXPRESS	10
4.1.1 <i>Description sommaire</i>	10
4.1.2 <i>Caractéristiques</i>	10
4.1.3 <i>Préalables</i>	12
4.2 DIVEON HELP DESK	13
4.2.1 <i>Description sommaire</i>	13
4.2.2 <i>Caractéristiques</i>	13
4.2.3 <i>Préalables</i>	13
4.3 COREDESK	14
4.3.1 <i>Description sommaire</i>	14
4.3.2 <i>Caractéristiques</i>	14
4.3.3 <i>Préalables</i>	14
4.4 ONEORZERO	15
4.4.1 <i>Description sommaire</i>	15
4.4.2 <i>Caractéristiques</i>	15
4.4.3 <i>Préalables</i>	17
4.5 OSUHELPDESK	18
4.5.1 <i>Description sommaire</i>	18
4.5.2 <i>Caractéristiques</i>	18
4.5.3 <i>Préalables</i>	19
4.6 SITEHELPDESK	20
4.6.1 <i>Description sommaire</i>	20
4.6.2 <i>Caractéristiques</i>	20
4.6.3 <i>Préalables</i>	21
4.7 IRM	22

4.7.1	Description sommaire	22
4.7.2	Caractéristiques	22
4.7.3	Préalables.....	23
4.8	REQUEST TRACKER.....	24
4.8.1	Description sommaire	24
4.8.2	Caractéristiques	24
4.8.3	Préalables.....	26
4.9	LIBERUM HELP DESK.....	27
4.9.1	Description sommaire	27
4.9.2	Caractéristiques	27
4.9.3	Préalables.....	28
5	COMPARAISON DES DIFFÉRENTS LOGICIELS	29
5.1	CRITÈRE DE COMPARAISON.....	29
5.2	CARACTÉRISTIQUES	30
5.3	INTERFACE ET SIMPLICITÉ D'UTILISATION	35
5.3.1	<i>Trouble Ticket Express</i>	35
5.3.2	<i>Diveon Help Desk</i>	35
5.3.3	<i>CoreDesk</i>	36
5.3.4	<i>OneOrZero</i>	36
5.3.5	<i>OSUHelpDesk</i>	38
5.3.6	<i>SiteHelpDesk</i>	38
5.3.7	<i>IRM</i>	39
5.3.8	<i>Request Tracker</i>	39
5.3.9	<i>Liberum Help Desk</i>	40
5.3.10	<i>Discussion sur les interfaces</i>	41
5.4	COÛT.....	41
5.5	PRÉALABLES	42
6	RECOMMANDATIONS	43
7	DISCUSSION SUR LE LOGICIEL RECOMMANDÉ	44
8	CONCLUSIONS ET AUTRES RECOMMANDATIONS	45
	RÉFÉRENCES	47
A.	TROUBLE TICKET EXPRESS.....	47
B.	DIVEON HELP DESK.....	47
C.	COREDESK.....	47
D.	ONEORZERO.....	47
E.	OSUHELPDESK	47
F.	SITEHELPDESK	47
G.	IRM	47
H.	REQUEST TRACKER	47
I.	LIBERUM HELP DESK.....	47
J.	AUTRES.....	48
	ANNEXES A : PLAN DE TRAVAIL RÉVISÉ.....	49

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Tableau de comparaison des caractéristiques	30
Tableau 2 : Tableau de la planification pour la réalisation des tâches ou artefacts.	49

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Trouble Ticket Express - Creation d'un ticket	35
Figure 2 : Trouble Ticket Express - Échanges entre utilisateur et opérateur	35
Figure 3 : OneOrZero - Création d'un ticket	36
Figure 4 : OneOrZero - Consultation d'un ticket.....	37
Figure 5 : OSUHelpDesk - Création d'un ticket.....	38
Figure 6 : OSUHelpDesk - Échanges entre utilisateur et opérateur.....	38
Figure 7 : Request Tracker - Création d'un ticket.....	39
Figure 8 : Request Tracker - Échanges entre utilisateur et opérateur	39
Figure 9 : Liberum Help Desk - Creation d'un ticket	40
Figure 10 : Liberum Help Desk - Échanges entre utilisateur et opérateur	40

1 INTRODUCTION

1.1 Qu'est-ce qu'un logiciel de bureau d'aide

Un logiciel de bureau d'aide est à la base une ressource pour avoir ou fournir de l'information et de l'assistance sur des problèmes habituellement reliés à l'informatique. Les compagnies offrent souvent ce service par site web, courriel ou autres. Il y a aussi des logiciels de bureau d'aide essentiellement utilisés à l'interne pour les employés.

1.2 Objectifs

Dans le cadre de ce travail, l'objectif est de permettre de comparer des logiciels de bureau d'aide libre afin de faire le bon choix pour l'implantation d'un de ceux-ci dans une petite ou moyenne entreprise. À la base, ces logiciels doivent servir à régler un problème de maintenance à l'intérieur d'une entreprise. Ceci devrait permettre de gagner du temps lorsqu'on règle des problèmes et donc d'augmenter la rentabilité de l'entreprise.

2 PROBLÉMATIQUE

2.1 Problème de maintenance dans les entreprises

Dans plusieurs entreprises, on passe souvent oralement nos demandes pour corriger des problèmes ou faire des changements. Les personnes qui font le travail sont souvent à porter de main donc les gens ne veulent pas remplir des documents à chaque fois qu'ils ont un problème et suivre une procédure trop stricte. Car pourquoi compliquer une chose qui semble bien fonctionner? Le problème, c'est qu'avec le temps, les problèmes peuvent survenir à nouveau, et n'ayant fait le travail qu'à l'oral par exemple, on finit par tout refaire à chaque fois. On peut aussi se perdre dans les demandes pour régler des problèmes, ou les employés de soutiens peuvent ne plus être les mêmes. Afin d'éviter ce chaos et ces pertes de temps considérable, il est préférable de suivre une procédure et de garder l'information sur les problèmes résolus afin de pouvoir les régler rapidement s'ils surviennent de nouveau. Tout ça en évitant de passer trop de temps à suivre cette procédure. Nous devons donc trouver une solution relativement rapide, et qui conserve l'information désirée tout en avertissant les personnes de soutiens des problèmes et de leurs priorités. C'est le but des bureaux d'aide alors nous allons faire cette étude sur le sujet.

3 MÉTHODOLOGIE ET ÉLABORATION DE LA SOLUTION

3.1 Déroulement de l'étude

Afin d'en venir au choix d'un logiciel de bureau d'aide libre parmi les 9 qui seront analysés, il est d'abord important de trouver de l'information sur chacun d'eux. La première étape est de chercher sur internet pour les sites web des divers logiciels et d'autres sites contenant de l'information utile à l'analyse. Plusieurs sites contiennent des versions de démonstration de leur logiciel et ça permettra donc de voir le fonctionnement et l'interface. Avec ces informations, l'analyse des logiciels pourra être faite individuellement en parlant des caractéristiques de chacun. Par la suite, les logiciels seront comparés entre eux en fonction des caractéristiques, des coûts, des préalables, de la simplicité d'utilisation et autres particularités afin d'en venir à une recommandation convenant à une petite ou moyenne entreprise. Une discussion suivra sur le sujet et l'étude sera conclue avec d'autres recommandations sur le sujet.

4 ANALYSE DES LOGICIELS

4.1 Trouble Ticket Express

4.1.1 Description sommaire

Le logiciel de bureau d'aide Trouble Ticket Express est un script CGI qu'on met sur un site web pour fournir les fonctionnalités recherchées. Le code source est disponible en langage Perl et peut donc être ajusté aux besoins. Bien qu'étant un logiciel gratuit, plusieurs fonctionnalités sont dans des modules qui eux doivent être achetés. Le prix pour l'ensemble se situe dans les environs de 100\$ ce qui n'est pas très cher pour le temps que peut sauver l'utilisation d'un logiciel déjà existant plutôt qu'en créer un soit même ou en acheté un non gratuit a un prix plus élevé.

4.1.2 Caractéristiques

- Le logiciel permet entre autres de faire le suivi des problèmes, d'avoir le rapport d'un usager, d'aider à la gestion de projet, et d'avoir une liste de choses à faire.
- Génère automatiquement les numéros de ticket et les sauvegardes dans une base de données pour les revoir plus tard.
- Permet de paramétrer l'apparence des pages facilement pour ressembler aux pages de base de son site.
- Base de donnée texte par défaut, mais ça peut être mis à niveau pour interagir avec une base de donnée MySQL ou SQL Server par exemple pour un coût d'environ 20\$ chacun.

- Le logiciel affiche tous les messages reliés au ticket lorsque l'opérateur ou l'émetteur regarde son suivi.
- Envoi automatique de courriel à la personne concerné lorsqu'un message est ajouté au ticket.
- Possibilité d'ajouter facilement des champs dans les formulaires.
- Permet de créer autant d'opérateurs qu'on veut.
- Permettre de paramétrer l'interface qui permet de voir la liste des tickets en enlevant des champs, ou en ajouter plus. (L'outil pour faire ceci est à environ 10\$)
- Permet de créer des groupes afin entre autres que seules les personnes concernées reçoivent la notification de nouveau ticket entrant. (L'outil pour faire ceci est à environ 20\$)
- Permet de changer la langue des pages à condition de faire la traduction manuellement dans un fichier dictionnaire. (Par défaut les données originales et traduites ont les mêmes valeurs, il ne reste qu'à modifier les données traduites dans le fichier dictionnaire)
- Permet d'afficher une liste d'équipement ou autres afin de bien développer le service de bureau d'aide. On peut par exemple spécifier que c'est un problème de réseau ou de poste. (L'outil pour faire ceci est à environ 20\$)
- Possibilité de faire plusieurs modèles pour les fiches de services aux clients.
- Possibilité d'ajouter des fichiers joints aux messages envoyés. (L'outil pour faire ceci est à environ 8\$)

- Il est possible d'avoir une librairie de réponse et un accès rapide aux questions et réponses fréquentes. (L'outil pour faire ceci est à environ 10\$)
- Au lieu d'utiliser l'interface web, il est possible de faire la soumission de ticket et l'échange de message par courriel. (L'outil pour faire ceci est à environ 10\$, et il nécessite un serveur qui permet le « email piping¹ », sinon un module POP3 peut le simuler au coût d'environ 5\$)
- Des codes d'accès image sont utilisés pour éviter que des tickets soient envoyés par des « spams bots² ».
- Rapport d'utilisation disponible pour analyser le travail du système et l'efficacité des opérateurs.
- Possibilité de commander une installation à environ 40\$ pour 30 minutes.
- Peut fonctionner sous Windows et Linux étant donné que c'est en format web.

4.1.3 Préalables

- Permettre d'exécuter des scripts CGI.
- Un serveur web (IIS³, Apache ou autres)
- MySQL ou SQL Server si on désire utiliser une de ces bases de données.
- Serveur courriel si on veut utiliser les courriels.

¹ Email piping est le nom de la technique qui consiste à envoyer le contenu d'un courriel comme paramètre d'entrée à une application. Ce n'est pas tout les systèmes de courriel qui permettent de le faire.

² Un spam bots est un logiciel qui envoi des tas de données automatiquement à l'entrée pour générer plein de requêtes. Dans le cas présent, ça pourrait créer plein de ticket automatiquement.

³ IIS (Internet Information Services) est un serveur web sous Windows.

4.2 Diveon Help Desk

4.2.1 Description sommaire

Diveon est un logiciel de bureau d'aide fait en J2EE. Il est fait pour principalement pour les petites et moyennes entreprises pour faire un suivi des problèmes avec un processus. Le code source sources libres permet de faire les modifications voulues au logiciel. Le logiciel est simple et efficace avec les fonctionnalités de base ce qui évite d'amener des coûts pour se le procurer. Malheureusement, le site internet du logiciel n'existe plus et est remplacé par un site de recherche. Le projet semble avoir été abandonné donc évidemment il ne fera pas parti des logiciels pris en compte pour la recommandation finale.

4.2.2 Caractéristiques

- Code source disponible pour faire des changements si désirés.
- Logiciel gratuit axé sur la simplicité et l'efficacité plutôt que sur plusieurs fonctionnalités dispendieuses et non nécessaires.
- Fonctionnalité de base disponible dans les bureaux d'aide en général.
- Outil « Observation Chronicle » qui permet de faire le suivi des commentaires entre les clients et les administrateurs.

4.2.3 Préalables

- Inconnue.

4.3 Coredesk

4.3.1 Description sommaire

Le logiciel CoreDesk n'est plus sur le site web sur lequel il devrait être (<http://www.coordinated.co.za>). Il a donc fallu que je cherche des informations ailleurs sur ce système. De ce que j'ai pu voir, c'est un service qui offre un bureau d'aide à distance. Il est sur des ordinateurs distants fournis par les créateurs de CoreDesk et offre les fonctionnalités courantes offertes par ce type de système. D'après le site www.helpdesks.com, il coûte environ 2000\$.

4.3.2 Caractéristiques

- Fonctionne sur un serveur distant Unix ou Linux.
- Mise à jour et support gratuit pour la durée du contrat.
- Fonctionne avec base de données MySQL et permet de sauvegarder et rechercher des informations.
- Accessible pour des clients sur pratiquement n'importe quel environnement.
- Permet de faire une banque de question fréquemment demandée (FAQ).
- Permet de voir l'historique d'un client et d'avoir des rapports et statistiques avec les données recueillies sur une longue période.
- Envoi de courriel automatique lors de la réception d'un message.

4.3.3 Préalables

- Inconnue.

4.4 OneOrZero

4.4.1 Description sommaire

Le logiciel permet d'offrir un service de bureau d'aide, mais aussi un service de gestion des tâches. Tu peux créer des tâches et faire suivre leur développement un peu comme on fait un suivi avec un ticket. Donc la plupart des caractéristiques sont formulées sous forme de tâches, mais ça signifie la même chose que pour les autres logiciels de bureau d'aide, on pourrait remplacer une tâche par un ticket si on le veut. Pour avoir accès à toutes les fonctionnalités et la dernière version du programme, il est nécessaire d'être membre. Pour être membre, on peut payer environ 35\$ par année ce qui est très peu. Il est aussi possible de payer un peu plus pour avoir davantage de support en cas de problème avec le système.

4.4.2 Caractéristiques

- Outils permettant d'installer plus facilement OneOrZero.
- Simple d'utilisation en évitant d'avoir trop de champs et d'options.
- Encrypted les mots de passe pour avoir une application sécuritaire.
- Il est possible de modifier les listes de statues, priorité, sévérité, etc. afin de mettre les choix désirés. Il est aussi possible de modifier les groupes et les catégories pour les tâches et il est facile d'ajouter des groupes.
- Le logiciel permet d'avoir du « feed-back » et d'avoir des statistiques sur les niveaux de services, ainsi que d'avoir des rapports.
- Il est possible de configurer la sécurité sans trop de difficulté.
- Possibilité d'ajouter des sections de nouvelles ou d'annonces.

- Il est possible d'utiliser des modèles et de modifier l'application pour changer son apparence.
- Base de connaissance qui peut être indépendante ou créer avec des résultats de tâches.
- Des tâches (ou ticket) peuvent être créées par des usagers, des superviseurs, et elles peuvent être créées par courriel.
- L'application supportée le LDAP⁴.
- Il est possible de faire des recherches de tâches.
- Les attachements sont supportés pour pouvoir envoyer des fichiers.
- La consistance de la base de données peut être vérifiée par l'application.
- Une notification de tâches peut être envoyée par email, message texte ou par pagette.
- Les usagers peuvent s'enregistrer avec un processus automatique.
- Il est possible de mettre le système en mode privé ou public pour permettre à des usagers sans compte de se connecter.
- Il est possible d'ajuster les adresses web utilisées par l'application pour mettre les noms désirés.
- Un forum peut être intégré au système si désiré.

⁴ LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) : Ce protocole ressemble à une structure de répertoire d'un disque dur, il ressemble à une sorte de base de données. Le répertoire racines représente le monde, les sous répertoire peuvent représenter des pays, le niveau en dessous peut représenter des organisations, etc.)

- Il est possible de configurer le support pour le serveur de courriel.
- Le protocole SSL ⁵est supporté pour des communications plus sécuritaires.
- Fonction optionnelle pour pouvoir voir qui est en ligne sur le système présentement.
- Facilité de mise à niveau de l'application pour éviter de tout refaire les changements à chaque mise à niveau.
- Le système est capable de faire le suivi du temps entre les diverses étapes d'une tâche.
- On peut traduire le logiciel en téléchargeant un fichier sur le site, mais les traductions ne sont pas toutes complètes à 100%.
- Il est possible de gérer les contacts afin de permettre aux usagers ou à d'autres personnes de pouvoir contacter les personnes désirées.

4.4.3 Préalables

- PHP 4.0 et MySQL 4.1 ou version supérieure.
- Un serveur web (IIS, Apache ou autres)
- Serveur courriel si on veut utiliser les courriels.
- Option SSL si on veut utiliser ce mode de transfert.
- Un service ou un logiciel pour forum si on veut en ajouter un au système.

⁵ SSL (Secure Sockets Layer) : Un protocole de transfert de fichier par internet qui augmente la sécurité. Il utilise une clé publique et une clé privée pour encrypter les données.

4.5 OSUHelpDesk

4.5.1 Description sommaire

Le terme OSU signifie « Oregon State University ». Ce bureau d'aide est donc un projet universitaire. Le projet s'appelle Coho I et a été lancé en 2003. Il existe aussi Coho II mais il est présentement en développement en partenariat avec l'état, l'industrie privée et d'autre niveau supérieur de l'éducation. Coho est complètement gratuit et source libre. Le système permet de spécifier beaucoup de données dans les tickets, car il y a beaucoup de champs.

4.5.2 Caractéristiques

- Interface web donc il est accessible de pratiquement n'importe quel système.
- Une notification par courriel avertit des changements sur un ticket et donne un lien dans le courriel pour accéder directement à celui-ci.
- Plusieurs listes d'attentes qui permettent de transférer instantanément des tickets d'une personne ou d'un groupe à un autre.
- Sécurité flexible qui permet divers niveaux d'accès pour le système.
- Construit à partir d'outil commun gratuit tel que Perl, PHP, MySQL.
- Base de données d'usager local ou LDAP sur le serveur.
- Base de connaissance dans laquelle on peut faire des recherches.
- On peut mettre des documents d'information visible dans la base de connaissance.

- L'historique des documents est conservé donc il est possible de voir les changements faits dans un document de la base de connaissance.
- Dans la base de connaissance, les résultats sont triés selon les plus semblables par rapport aux critères demandés.
- Schedule pour les demandes de support, calendrier principal et calendrier individuel pour les techniciens.
- Permet d'afficher plusieurs des rendez-vous d'un utilisateur sur un écran.
- Les rendez-vous peuvent être exportés en format iCal et vCal pour être importé dans Outlook, PDA ou un autre outil de calendrier.
- Les changements aux demandes de support se mettent à jour automatiquement dans le calendrier.
- Un module d'inventaire permet de lier des items à des utilisateurs, département, des équipes de support, des demandes de support, etc.
- Le module d'inventaire comprend des champs pour des items, des localisations, des numéros d'enregistrement, des logiciels installés, des adresses IP, etc.
- Fonction optionnelle de facturation et de contrat de service inclus dans l'application.

4.5.3 Préalables

- Aucun préalable, Coho I fonctionne sous n'importe quel OS et utilise des technologies gratuites qui peuvent être téléchargé sur internet pour faire tout fonctionner.

4.6 SiteHelpDesk

4.6.1 Description sommaire

3 versions différentes du logiciel SiteHelpDesk existent tout dépendant des besoins de l'entreprise. SiteHelpDesk est utilisable seulement à l'interne, tandis que SiteWebDesk est utilisable aussi pour d'éventuels clients de l'extérieur. Le 3^{ème} est une version plus complète du premier qui se nomme SiteHelpDesk-IT. Dans cette analyse je ne parlerai que de SiteHelpDesk, car le but était de comparer des logiciels libres et les 2 autres sont plus coûteux. Le prix de ce logiciel est de 800\$ pour un opérateur, ou 1350\$ pour 5 licences d'opérateurs et ne peut être utilisé qu'à l'interne. Bien que la version analyse sera celle-ci, il serait toujours possible dans le futur de faire une mise à jour vers la version qui fonctionne aussi à l'externe, qui vaut 2500\$ pour 5 licences d'opérateur.

4.6.2 Caractéristiques

- Permet de consolider les demandes de bureau d'aide du web, des courriels et du téléphone.
- Une interface complètement web ce qui permet d'y accéder de presque n'importe quel système sans problème de compatibilité.
- Facilité d'installation et de configuration.
- Maintenance et support gratuit la première année.
- Mise à jour gratuite du logiciel utilisé.
- Le code source libre inclut ce qui permet de modifier le logiciel.
- Développement continu basé sur les commentaires des clients.

- Permet d'avoir des notifications automatiques par courriel ou par message texte.
- Les fonctionnalités, couleurs, styles et la terminologie peuvent être configuré dans le menu administrateur pour intégration avec un site ou intranet existant.
- Base de données Microsoft Access 2000, qui peut être mise à niveau vers SQL serveur.

4.6.3 Préalables

- N'importe quel système d'exploitation de Microsoft sauf XP édition familiale.
- IIS (Microsoft Internet Information)
- Serveur PIII 600Mhz ou supérieur.
- Minimum 256 Mo de mémoire vive.
- Espace mémoire de 10 Mo pour l'installation. Prévoir 2 Go pour l'expansion avec le temps.

4.7 IRM

4.7.1 Description sommaire

IRM signifie Information Ressource Manager. C'est un outil pour suivre les tâches et gérer les tickets dans un format web pour les groupes de maintenance. Le système est complètement gratuit et avec source libre. Malheureusement, une démo est supposée être disponible sur le site, mais au moment où cette recherche a été faite, cette section ne fonctionnait pas. Ce système a comme avantage de pouvoir être traduit facilement grâce à des fichiers de traduction déjà faits. Le site web n'est pas clair, l'information est difficile à trouver, la démo ne fonctionne pas, dans les commentaires on voit des messages de pub sur la sexualité qui n'ont pas été enlevée. Donc, le site semble être négligé et mal entretenu au moment de cette étude.

4.7.2 Caractéristiques

- Suivi détaillé des ordinateurs, pouvant être recherché avec plusieurs champs.
- Possibilité de faire le suivie des logiciels installés sur les différents postes et des licences.
- Possibilité de faire des tickets avec des priorités, de les assigner à des personnes et de faire le suivie.
- On peut se connecter de façon anonyme pour faire une demande de ticket.
- Le mode de navigation SNMP⁶ est supporté.

⁶ SNMP (Simple Network Management Protocol) : Protocole qui permet de monitorer les périphériques attaché au réseau pour avertir l'administrateur en fonction des conditions voulus.

- Permet de mapper des périphériques par réseaux, ports ou câbles.
- Notifications complètes par courriel lorsque des actions sont faites ou des changements sont fait dans des tickets ou autre.
- Outil pour générer des rapports.
- Peut contenir des milliers d'enregistrements.
- Permet de voir l'historique d'un ticket.
- On peut passer d'une langue à l'autre avec des fichiers traduits sur le site web de l'application qui sont mis à jour régulièrement.
- Section pour la base de connaissance et les questions et réponses fréquemment demandées.

4.7.3 Préalables

- Aucun pré requis mentionné autre que des choses de base, comme un serveur web avec PHP d'installé.

4.8 Request Tracker

4.8.1 Description sommaire

Request Tracker est un système de ticket qui permet de gérer les tâches, les problèmes, et les requêtes soumis pour des usagers ou des employés. Le système est fait principalement avec Perl et peut fonctionner sur n'importe quelle plateforme.

4.8.2 Caractéristiques

- Le système permet l'identification, la priorisation, l'assignement, la résolution et les notifications de différentes tâches.
- On peut faire sortir des rapports sur les données accumulées.
- On peut garder l'historique de tous les tickets.
- On peut faire du suivi en regardant le temps passé sur chaque action, les dates d'échéances et les temps estimés pour compléter les tâches.
- Possibilité d'ajouter des commentaires personnels qui ne sont pas visibles pour l'utilisateur.
- Interface web accessible de n'importe quelle machine dans laquelle on peut faire des recherches dans le système. On peut cliquer sur des objets pour faire des recherches complexes.
- Possibilité d'enregistrer une requête et de l'éditer plus tard en la plaçant dans les signets du navigateur web.

- Un usager peut envoyer simplement un courriel, qui lui répondra avec un remerciement automatique et redirigera le message à la ressource appropriée.
- Permet aux usagers de voir leur ticket actif ou résolu en ligne.
- L'interface est conçue pour faciliter l'utilisation pour des personnes avec des handicaps.
- Une interface en ligne de commande est disponible pour travailler rapidement avec le système.
- Un traducteur permet d'échanger des messages d'un langage à un autre.
- Le système détecte automatiquement le langage préféré par un utilisateur et lui affiche l'interface dans cette langue donc le langage utilisé par chacun est transparent aux autres.
- Code source libre donc le logiciel peut être modifié à volonté aux besoins.
- Interface documentée pour faciliter les modifications et des outils et modèles sont disponibles pour faire des modifications.
- Permet de créer des listes et des champs personnalisés dans lesquels on peut faire des recherches comme dans le reste du système.
- Possible de faire des règles sur quoi faire lors de la création ou mise à jour de ticket, et sans que ça complique les mises à jours futurs du système.
- Control d'accès interne qui permet à l'administrateur de donnée des droits a des usagers, des groups ou rôles. Les droits peuvent être sur l'ensemble du système ou seulement des parties.

- Les usagers peuvent se voir donner le droit de déléguer leurs droits à d'autres.
- Le système peut utiliser les authentifications du serveur web lui-même ou une base de données interne pour gérer les droits des usagers.
- Peut fonctionner sur des bases de données MySQL, PostgreSQL, Oracle.

4.8.3 Préalables

- Aucun préalable mentionné.

4.9 Liberum Help Desk

4.9.1 Description sommaire

Liberum est un autre bureau d'aide gratuit offert sur internet. Il est en format web et est fait avec du HTML et de la programmation en langage ASP. Le code source est disponible gratuitement et peut être modifié selon ses besoins. Présentement le logiciel n'est pas très complet, mais il prévoit dans le futur de permettre d'ajouter des fichiers joints aux messages, de pouvoir définir des groupes, de mieux gérer les permissions, et de pouvoir utiliser le système dans d'autres langages que l'anglais.

4.9.2 Caractéristiques

- Interface web comme plusieurs autres logiciels de bureau d'aide qui fait en sorte qu'on puisse y accéder de n'importe quel poste sans avoir besoin d'installer une application autre qu'un navigateur web.
- Notification par email ou pagette pour avertir lors de nouveau problème ou message.
- Permet d'utiliser l'authentification Windows, ce qui évite d'utiliser une autre base de données pour les usagers.
- Outil de rapport qui permet d'avoir des informations comme quels départements font des requêtes, quels types de problèmes surviennent, etc.
- Code source libre et conçu afin de permettre de modifier le logiciel facilement pour répondre à ses besoins.
- Peut fonctionner avec une base de données SQL Server ou Access.

- On peut configurer les messages automatiques envoyés par courriel.
- Possibilité de voir et éditer les problèmes assignés à une autre personne.
- Les mises à jour des problèmes sont conservées avec le temps et la date pour connaître le déroulement du suivi du problème.
- Permet de faire des recherches dans les problèmes avec le nom d'utilisateur, la catégorie, la description, les solutions, dates et autres.
- Permet à l'utilisateur de voir les problèmes qu'il a signalés précédemment.
- Permet aux usagers d'ajouter des informations additionnelles sur des problèmes.
- Base de connaissance dans laquelle l'utilisateur peut faire des recherches pour répondre à certaines de ses questions.

4.9.3 Préalables

- Windows NT/2000/XP avec IIS 4.0 ou supérieur.
- 1 Mo d'espace pour les pages web.
- SQL Server (Seulement si on veut utiliser cette base de données)

5 COMPARAISON DES DIFFÉRENTS LOGICIELS

5.1 Critère de comparaison

Maintenant que l'analyse des 9 différents logiciels est complétée, il est temps de faire la comparaison sur divers points. Tout d'abord, il est important de comparer les diverses caractéristiques des logiciels puisque ça signifie ce qu'ils peuvent faire. Ce point est le plus important et sera comparé sous forme de tableau.

Par la suite les diverses applications seront comparées selon leurs interfaces graphiques et leur simplicité. Il est important d'avoir une interface qui contient toute les informations nécessaires au suivi des tickets et de leurs évolutions, mais aussi que le tout reste simple pour éviter que les usagers se perdent avec des données trop complexes à entrer. Un utilisateur qui à un problème peut être impatient et vouloir envoyer sa demande sans devoir répondre à un tas de questions.

L'étude consiste à trouver des logiciels de bureau d'aide libre, donc gratuit ou peu coûteux. Beaucoup de logiciels de bureau d'aide sont disponibles sur internet gratuitement et avec le code source qui vient avec, donc il est important de regarder les coûts des divers logiciels afin de ne pas dépenser de l'argent de façon injustifiée quand on pourrait utiliser un logiciel similaire totalement gratuit.

Pour qu'un logiciel soit peu coûteux, on doit aussi pouvoir éviter d'investir de l'argent pour faire fonctionner ce système. Plusieurs logiciels libres peu coûteux utilisent aussi des ressources aussi peu coûteuses. Il faut éviter de choisir un logiciel gratuit qui nécessiterait par exemple une licence Oracle quand on pourrait avoir un autre logiciel similaire qui fonctionne sur une base de données gratuite comme MySQL. On doit donc regarder les préalables nécessaires pour faire fonctionner ce logiciel de bureau d'aide peu coûteux.