



Une solution open source qui démocratise la mise en place d'ITIL



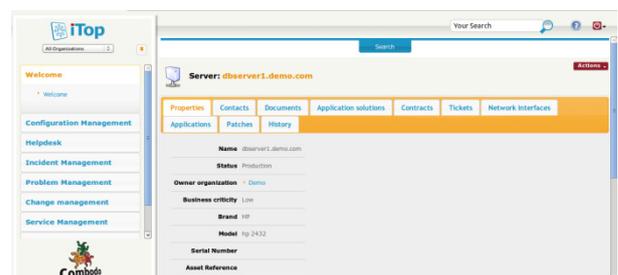
iTop est un portail web multi-clients conçu pour les fournisseurs de services et les entreprises. Simple et facile d'utilisation il permet de gérer dans une CMDB l'ensemble des éléments de configuration et leurs relations. Avec iTop, dites adieu aux fichiers Excel éparpillés, augmentez votre productivité en gérant les demandes utilisateur, les incidents, les problèmes, les changements et le catalogue des services dans un seul référentiel.

Au cœur d'iTop : la CMDB

La base des configurations (CMDB) est intégrée à tous les modules d'iTop. Elle stocke l'ensemble des éléments de configuration (CIs) et leurs relations. Ces CIs concernent aussi bien :

- l'infrastructure (Serveur, Réseaux, Imprimantes)
- les architectures applicatives
- les processus métiers
- les sites
- la documentation

La CMDB permet aussi de documenter l'ensemble des contacts (équipes, personnes) ainsi que leurs rôles et responsabilités.



Détail d'un CI : un serveur

La CMDB conserve l'historique de toutes les modifications, ce qui permet de remonter rapidement à la source des informations.

Grâce à la CMDB les équipes informatiques ont une vision globale du système d'information.

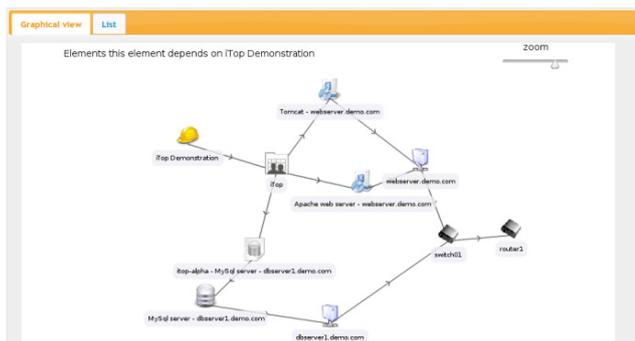
Accès rapide aux informations

iTop propose à la fois des recherches multi critères et un moteur de recherche global pour naviguer efficacement dans la base de données iTop. Cet accès rapide à l'information réduit considérablement le temps de résolution des incidents.

De plus, dans iTop, chaque CI (ou liste de CIs) est accessible via un lien web direct. Les utilisateurs peuvent ainsi partager facilement une page ou un résultat de recherche.

Analyse automatique d'impact

iTop permet de définir des règles de dépendance entre les différents CIs. Ces règles sont utilisées par l'application pour analyser automatiquement l'impact d'un élément sur les autres CIs.



Vue graphique de l'analyse d'impact

Lors d'un incident ou d'un changement, ces règles sont utilisées pour déterminer automatiquement les conséquences de cet événement et calculer les liste des personnes à notifier.

Audit intégré

Il est souvent difficile de garantir que toutes les informations nécessaires à la gestion du système informatique sont bien documentées. L'outil d'audit intégré dans iTop définit des règles de contrôle qui vérifient la présence des informations dans l'application. Grâce à un rapport d'erreur, les responsables informatiques peuvent rapidement visualiser les informations qui manquent.

Interactive Audit

Audit Rule	# Objects	# Errors	% Ok
Devices in production	2	2	0.00 %
Devices in production on a Location not in production	0	0	100.00 %
Devices not attached to a monitoring solution	2	2	0.00 %

Les règles d'audit sont paramétrables directement via l'interface d'administration d'iTop, et le rapport d'erreur est calculé en temps réel.

Chargement facile des données

Beaucoup d'informations relatives au système d'information sont stockées dans des fichiers Excel. L'outil d'import permet de charger rapidement l'ensemble de ces informations dans iTop. Un assistant facilite le chargement des données et vérifie leur cohérence. Tous les éléments gérés dans l'application peuvent être importés massivement ainsi que leurs relations, ce qui facilite et accélère la reprise de données existantes, ainsi que leur mise à jour.

Gestion de ticket flexible

iTop permet de gérer différents types de ticket ayant chacun un « workflow » spécifique :

- Requêtes
- Incidents
- Problèmes
- Changement

Des notifications par email, paramétrables (templates) sont associées à chaque changement d'état d'un ticket, ainsi que des actions automatiques (ex. clôture automatique des tickets liés).

Portail clients

Les utilisateurs « clients » peuvent soumettre directement leurs requêtes en fonction du catalogue de service. Chaque utilisateur peut suivre la progression de ses requêtes et les mettre à jour en direct (informations additionnelles, satisfaction à la clôture, etc.). Plus besoin d'échanger des emails, toutes les informations relatives à un ticket sont centralisées dans iTop.

Ref	Title	Started	Status	Service	Priority	Workgroup	Agent
8-000002	Mouveau PC	2011-04-29 12:52:03	New	Computers and peripherals	High	Hardware support	undefined
8-000002	Problème d'accès réseau	2011-04-29 12:53:06	New	Telecom and connectivity	High	Net support	undefined

Ref	Title	Started	Status	Service	Priority	Workgroup	Agent
8-000001	nr	2011-04-13 15:40:43	Resolved	Telecom and connectivity	Medium	Net support	Salvador Dall

Liste des tickets dans le portail clients

Tableaux de bord

iTop fournit des tableaux de bord simples pour suivre l'activité et la qualité du service délivré.

Ceux-ci sont paramétrables et définis au niveau de chaque module. Ils permettent de suivre par exemple :

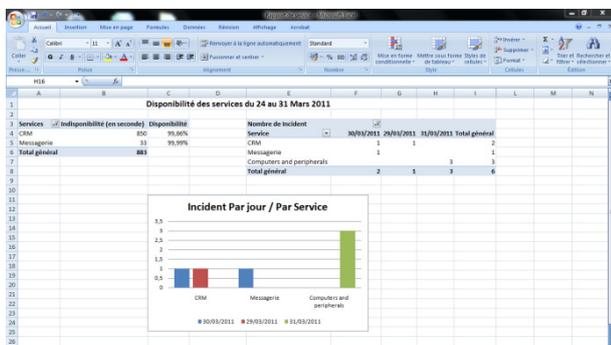
- Le taux d'activité des équipes de support
- Le nombre d'incidents par service, par client
- Les éléments de configurations gérés



Rapports d'activité intégrés avec Excel

En utilisant la fonctionnalité native d'Excel (import de données web) vous pouvez créer facilement des rapports d'activité basés sur les données iTop.

Ces rapports peuvent être facilement mis à jour et partagés dans l'entreprise. Ils ne nécessitent pas de formation à un outil supplémentaire, une connaissance d'Excel suffit pour les utiliser.



Exemple de rapport Excel

iTop fournit aussi des vues SQL pour l'utilisation d'outils de reporting type Crystal Reports ou Jasper Reports.

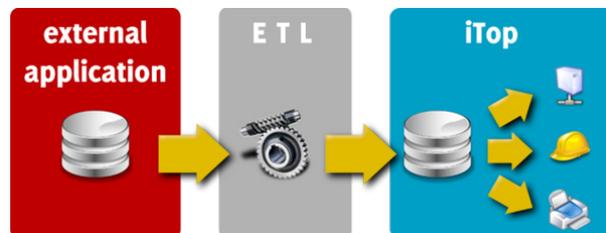
Intégration de données

iTop intègre un puissant moteur d'échange de données pour fédérer dans iTop des informations provenant de différentes sources externes (applications, fichiers, bases de données).

Les informations gérées par ce moteur sont ajoutées, mises à jour et supprimées dynamiquement en fonction des règles de réconciliation définies dans iTop.

Les données peuvent être traitées par un ETL (Talend, Pentaho, ...) ou un script et chargées simplement dans le moteur d'échange de données via une connexion MySQL, ou un appel à un service web.

Grâce à cette fonctionnalité, les données peuvent être mises à jour régulièrement et automatiquement dans iTop.



Un tableau de bord facilite le contrôle des synchronisations, notamment l'identification des erreurs.

De plus, toutes les informations stockées dans iTop peuvent être exportées dans différents formats (HTML, CSV, XML) via un service web. Pour des exports complexes iTop intègre un langage de requêtes (OQL – Object Query Language) pour interroger la base des CIs.

Modèle de données paramétrable

L'application iTop utilise un modèle de données entièrement paramétrable ce qui permet de l'adapter aux besoins de chaque entreprise.

Celui-ci permet de définir:

- Les types d'élément à gérer (CIs) et leurs caractéristiques.
- Les relations entre ces éléments.
- Les règles d'impact et de dépendance entre ces éléments.
- Les règles d'affichage de ces objets.
- Le cycle de vie (workflow) et les actions liées à ce workflow.

Le paramétrage du modèle de données permet d'adapter finement la solution iTop aux besoins de chaque entreprise sans faire de développement spécifique dans l'application. Par exemple :

- Ajout de nouveaux éléments dans la CMDB
- Changement des règles de calcul d'impact
- Création de nouvelles relations entre CIs

**Téléchargez iTop
gratuitement**

www.combodo.com/itop



Caractéristiques Générales

- Multi-organisation avec cloisonnement des données
- Recherche multi critères
- Export des données au format CSV, HTML, XML
- Import de données au format CSV
- Multi langue (par utilisateur)
- Recherche globale type Google
- Notification email automatisée synchrone ou asynchrone
- Gestion des profils utilisateurs
- Lien direct vers les CIs et les listes
- Authentification locale / LDAP / JA-SIG CAS / Externe
- Historique complet des modifications
- Tableaux de bord paramétrables

CMDB

- Gestion des contacts et des rôles
- Gestion des infrastructures (serveurs, réseaux, imprimantes, PC ...)
- Gestion des logiciels et architecture applicatives
- Gestion des processus métiers
- Gestion des relations entre les éléments de la CMDB
- Gestion des documents (en relation avec les CIs)
- Groupes de CIs (peuvent être agencés en hiérarchie)
- Gestion des licences et des patches
- Gestion des organisations, sites (possibilité de hiérarchie)

Gestion des tickets

- Attachement de plusieurs tickets vers un ticket maître.
- Calcul automatique de la priorité en fonction de l'impact et de l'urgence
- Ajout de pièces jointes
- Identification du service et des éléments de service concernés
- Assignation à une équipe et un agent
- Mise à jour automatique des dates et des compteurs de temps.
- Notification automatique des contacts
- Historique des actions

HelpDesk

- Suivi des requêtes utilisateur
- Identification du demandeur par nom de société et contact.
- Typologie des requêtes
- Suspension d'une requête en attente d'une action
- Portail utilisateur pour soumettre et suivre des requêtes

Gestion des incidents

- Analyse automatique d'impact
- Liens avec les CIs et contacts impactés
- Web service pour création d'un incident

Gestion des problèmes

- Documentation des incidents récurrents
- Liens avec les incidents et changement
- Base d'erreurs connues

- Documentation d'une solution de contournement
- Documentation de la solution
- Liens entre problème et CIs concernés

Gestion des changements

- Gestion des changements avec processus d'approbation et rôle (manager, superviseur, ...)
- Analyse automatique d'impact
- Liens avec les incidents et problèmes
- Liens entre changement et CIs concernés
- Documentation des actions mises en œuvre
- Documentation d'un plan de retour en arrière

Catalogue de Service & SLA

- Gestion du Catalogue de service et SLA
- Définition des mesures d'engagements (GTO, GTR ...)
- Définition des fenêtres de couverture
- Gestion des contrats clients et fournisseurs
- Relations contrats et CIs
- Relation contrats et contacts
- Ajout de documents

Configuration minimale

- **Navigateur web (poste client)** : IE 8+ , Firefox 3+, Safari 5+, Chrome
- **Système**: Windows, Linux (Debian,Redhat,FreeBSD), Solaris
- **Serveur Web** : IIS ou Apache avec PHP 5.2 +
- **Base de données** : MySQL 5.0+
- **Matériel (serveur)** : 2 processeurs, 4Gb mémoire, 50Gb

Essayez iTop dès maintenant !

www.combodo.com/itop

iTop est un logiciel open source édité par Combodo



www.combodo.com



contact@combodo.com



04 76 24 86 62