iTop : la solution ITSM Open Source

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 flexible l'ensemble des éléments de configuration et leurs relations. Augmentez votre productivité en gérant les demandes utilisateur, les incidents, les problèmes, les changements et le catalogue de services dans un seul référentiel.

Facilité d'utilisation :

Import CSV interactif	Un assistant interactif vous guide à chaque étape de l'import.
Tableaux de bord éditables	Mettez en place des tableaux de bord suivant vos besoins
Application web, pas de client à déployer	Accédez à l'application depuis n'importe où
Portail dédié pour les clients	Facilitez les échanges avec les utilisateurs finaux

Fonctionnalités Innovantes :

ITSM Designer	Adaptez la solution à vos processus IT et non l'inverse
Moteur de synchronisation de données	Importez et synchronisez vos données dans la CMDB à partir de multiples sources externes
Analyse d'impact	Identifiez visuellement l'impact d'un composant sur votre activité

Au cœur d'iTop : la CMDB

La base des configurations (CMDB) stocke l'ensemble des éléments de configuration (CIs) et leurs relations, permettant ainsi de documenter l'ensemble de l'infrastructure et de son environnement. La CMDB conserve l'historique des modifications.

Gestion du catalogue de services

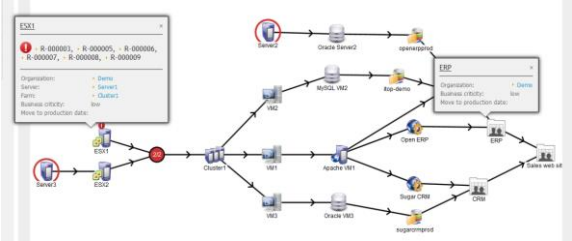
La gestion du catalogue de services constitue la base autour de laquelle s'articulent les différents processus (gestion des demandes, des incidents, des changements). iTop permet de définir des engagements de performance, basés sur des métriques simples, mesurables depuis les tickets.

Accès rapide aux informations

iTop propose à la fois des recherches multi critères et un moteur de recherche globale. De plus, dans iTop, chaque CI (ou liste de CIs) est accessible via un lien web direct.

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 et déterminer les personnes à notifier.



Audit intégré

Pour garantir la qualité de la CMDB, un outil d'audit permet de paramétrer des règles de contrôle qui vérifient la présence des informations dans l'application. Le rapport d'audit est calculé en temps réel.

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

Chargement facile des données

L'outil d'import permet de charger rapidement dans iTop des informations externes. Un assistant facilite le

chargement des données et vérifie leur cohérence. Tous les objets, leurs attributs et leurs relations peuvent être importés massivement.

Processus de support personnalisables

iTop permet de gérer des tickets ayant chacun un « workflow » spécifique : demandes, incidents, problèmes, changements. Pour les équipes de support, des notifications automatiques et des actions prédéfinies sont associées aux tickets.

Gestion des jours et heures ouvrés

Le calcul du temps passé est automatique et tient compte du calendrier des jours et heures ouvrés définissable pour chaque service et chaque client.

Gestion de tickets par eMail

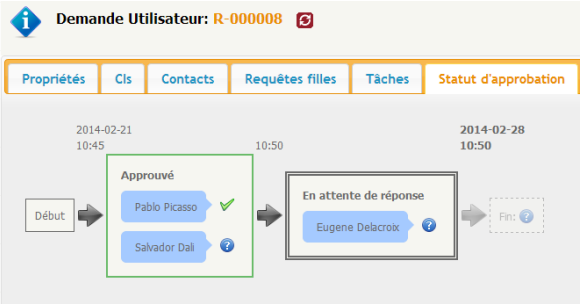
Les utilisateurs peuvent créer et gérer leurs demandes par un simple échange d'email. . iTop enregistre ces interactions dans les tickets et notifie les agents de support automatiquement.

Productivité des équipes de support

Les équipes de support peuvent informer les utilisateurs en communicant dans un journal public. Les mises à jour sont instantanément visibles sur le portail client et envoyées par email aux personnes concernées.

Approbation des demandes utilisateur

iTop permet de prédéfinir des règles afin d'automatiser le processus d'approbation (par l'envoi d'un email par exemple). iTop supporte l'approbation active ou passive ainsi que les approbations à plusieurs niveaux.



Portail clients

Les utilisateurs « clients » peuvent soumettre directement leurs requêtes en fonction du catalogue de service en suivant leur progression et en les mettant à jour. Pour les demandes standardisées, le portail affiche également des modèles prédéfinis.

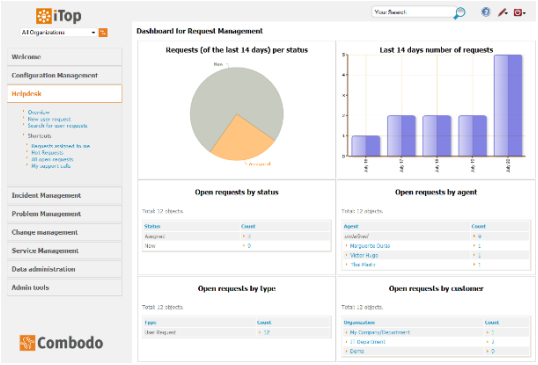
Enquêtes de satisfaction

ITop permet de définir des questionnaires et de générer des enquêtes afin d'évaluer la satisfaction des utilisateurs. Les résultats des enquêtes sont accessibles directement via l'interface web et sont imprimables et exportables au format CSV.

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. Exemples : le taux d'activité des équipes de support, le nombre d'incidents par service ou par client, les éléments de configurations gérés, etc.



Exemple d'un tableau de bord

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. Une simple connaissance d'Excel suffit pour les utiliser.

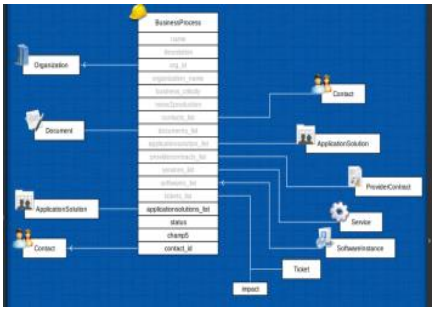
Intégration de données

iTop intègre un puissant moteur d'échange de données qui ajoute, met à jour et supprime des informations externes en fonction de règles de réconciliation définies. Les données peuvent être traitées par un ETL ou un script.

Toutes les informations peuvent être exportées en HTML, CSV et XML. Pour des exports complexes, iTop intègre le langage de requêtes OQL. Une interface programmatique (REST/JSON) donne accès à tous les éléments de l'application.

Edition graphique du modèle de données

L'ITSM Designer est une application graphique, accessible en ligne, qui s'intègre à iTop pour personnaliser le modèle de données, les workflows et l'interface de l'application. Aucune connaissance en programmation n'est nécessaire.



	Version Community	Version Essential	Version Professional
CMDB	✔	✔	✔
Catalogue de services	✔	✔	✔
Gestion des demandes utilisateur	✔	✔	✔
Gestion des incidents	✔	✔	✔
Gestion des problèmes	✔	✔	✔
Gestion des changements	✔	✔	✔
Import CSV	✔	✔	✔
Synchronisation de données	✔	✔	✔
Tableaux de bord éditables	✔	✔	✔
Analyse d'Impact	✔	✔	✔
Notifications paramétrables	✔	✔	✔
API REST/JSON	✔	✔	✔
Gestion des jours et heures ouvrés		✔	✔
Création et mise à jour de tickets par eMail		✔	✔
Réponse automatique par eMail		✔	✔
Approbation simple		✔	
Règles d'approbation configurables			✔
Modèles de réponses paramétrés			✔
Enquêtes de satisfaction			✔
Modèles pour les demandes client			✔
ITSM Designer – personnalisation de la CMDB		✔	✔
ITSM Designer - personnalisation des processus			✔

Caractéristiques Générales

- Multi-organisations avec cloisonnement des données
- Recherche multi-critères
- Export des données au format CSV, HTML, XML, PDF
- Import de données au format CSV
- Multi-langues (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
- API REST/JSON complète d'accès aux données

CMDB

- Gestion des contacts et des rôles
- Gestion des infrastructures (serveurs, réseaux, imprimantes, PC ...)
- Gestion des logiciels et architecture applicative
- 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 patchs
- 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 à 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
- Processus d'approbation
- Portail utilisateur pour soumettre et suivre des requêtes
- Création et mise à jour des requêtes par email
- Enquêtes de satisfaction
- Modèles de requête

Gestion des incidents

- Analyse automatique d'impact
- Liens avec les CIs et contacts impactés
- Création et mise à jour par mail

Gestion des problèmes

- Documentation des incidents récurrents
- Liens avec les incidents et changements
- Base d'erreurs connues et FAQ
- 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
- Relations contrats et contacts
- Ajout de documents

ITSM Designer

- Service en ligne pour la personnalisation d'iTop
- Edition interactive des objets et des champs
- Edition interactive des menus
- Redéfinition du logo de l'application
- Gestion automatique des révisions
- Test et mise en production assistés

Configuration minimale

- **Navigateur web (poste client) :** IE 9+, Firefox 3+, Safari 5+, Chrome
- **Système:** Windows, Linux (Debian, Redhat, FreeBSD), Solaris
- **Serveur Web :** IIS ou Apache avec PHP 5.3 +
- **Base de données :** MySQL 5.0+
- **Matériel (serveur) :** 2 processeurs, 4Gb mémoire, 50Gb

iTop est un logiciel open source édité par Combodo

Combodo

www.combodo.com
contact@combodo.com
04 76 24 86 62

Image de couverture : (ɔ) kattanapilot via Flickr