



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. Avec iTop, dîtes 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. iTop s'adapte à vos besoins à l'aide d'une interface graphique interactive : l'ITSM Designer.

Bénéfices

- Adoptez les meilleures pratiques ITIL en vous laissant guider par iTop,
- Accédez rapidement aux informations clés de votre IT,
- Contrôlez vos engagements de service,
- Améliorez la performance de vos équipes IT,
- Améliorez la satisfaction utilisateur,
- Réduisez les coûts de gestion de votre IT grâce à une solution OpenSource.



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

Facilité d'utilisation :

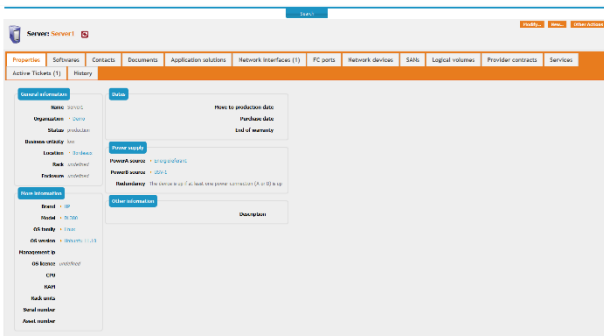
CSV Import interactif	Un assistant interactif vous guide à chaque étape de l'import.
Tableau de bords éditables	Mettez en place vos tableaux de bord suivant vos besoins
Application web, pas de client à déployer	Accédez à l'application depuis n'importe où
Portail dédié pour les clients	Facilitez les échanges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

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 (Serveurs, 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.

Gestion du catalogue de services

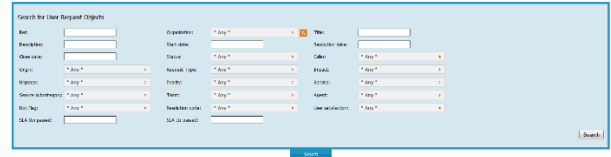
La gestion du catalogue de services fait partie intégrante d'iTop. Elle constitue la base autour de laquelle s'articulent les différents processus (gestion des demandes utilisateurs, des incidents, des changements).

iTop permet de définir des attentes en terme de niveau de service, basées sur des métriques simples, mesurables directement sur les tickets.

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. Cet accès rapide à l'information réduit considérablement le temps de résolution des incidents.

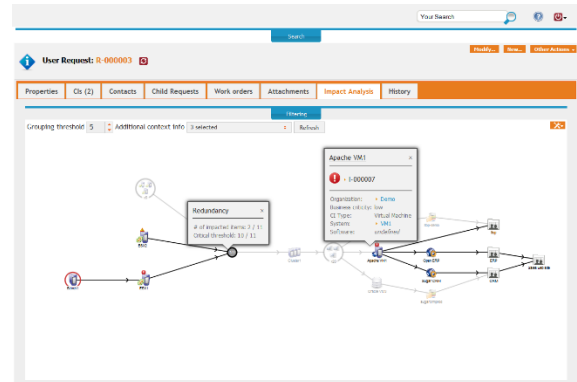
De plus, dans iTop, chaque CI (ou liste de CIs) est accessible via un lien web direct. Les utilisateurs peuvent ainsi partager facilement une page ou un résultat de recherche.



Formulaire de recherche multi-critères sur les demandes utilisateur

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.

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 et 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 via es modèles) ainsi que des actions automatiques (ex. clôture automatique des tickets liés) sont associées à chaque changement d'état d'un ticket.

Gestion des jours et heures ouvrés

Calculez automatiquement vos engagements de service en fonction des jours et heures ouvrés définis pour chaque service et chaque client.

Création de tickets par eMail

Les utilisateurs peuvent créer des tickets d'incident ou de demande de service dans iTop par un simple envoi de mail à une ou plusieurs boîtes mail. iTop supporte aussi la mise à jour des tickets en suivant la conversation par mail et l'importation automatique des pièces jointes.

Productivité des équipes de support

Les équipes de support peuvent informer les utilisateurs en communiquant dans un journal public et en utilisant des réponses prédéfinies. 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. En fonction de ces règles, basées sur les services et les rôles et responsabilités des contacts dans la CMDB, l'application envoie automatiquement un mail aux personnes devant approuver la demande. Un simple clic suffit alors pour approuver ou rejeter la demande. 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. 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. Pour les demandes standardisées, le portail affiche également des modèles prédéfinis permettant à l'utilisateur de saisir les informations nécessaires à la demande.

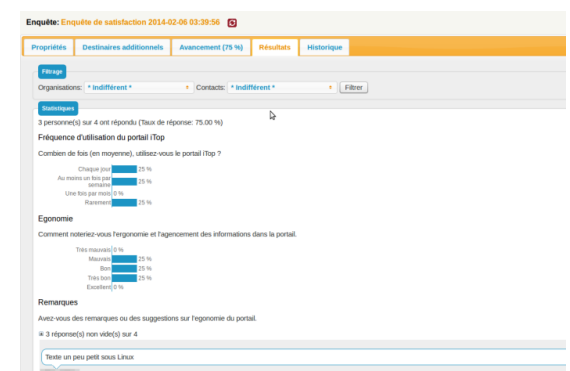
Liste des tickets dans le portail clients

Enquêtes de satisfaction

iTop

Statut	Type	Titre	Date	Niveau	Service	Responsable	Client
En attente	Requête	Problème	2014-02-21 10:45:27	High	Région de l'ouest	John	Client Nord
En attente	Requête	SPF fail	2014-02-21 15:14:40	High	Service de messagerie / Exchange	John	Client Nord
En attente	Requête	Problème de DNS	2014-02-21 16:04:40	High	Service de messagerie	John	Client Nord
En attente	Requête	Taille	2014-02-21 20:14:12	High	Service de messagerie	John	Client Nord
En attente	Requête	Mail	2014-02-21 20:14:12	High	Service de messagerie	John	Client Nord
En attente	Requête	Mail	2014-02-21 21:11:20	High	Service de messagerie / Exchange	John	Client Nord
En attente	Requête	Erreur	2014-02-21 21:11:20	High	Service de messagerie	John	Client Nord
En attente	Requête	Erreur	2014-02-21 21:11:20	High	Service de messagerie	John	Client Nord
En attente	Requête	Erreur	2014-02-21 21:11:20	High	Service de messagerie	John	Client Nord
En attente	Requête	Erreur	2014-02-21 21:11:20	High	Service de messagerie	John	Client Nord
En attente	Requête	Erreur	2014-02-21 21:11:20	High	Service de messagerie	John	Client Nord

permet de définir des questionnaires et de générer des enquêtes afin d'évaluer la satisfaction des utilisateurs. Ce système est intégré à la CMDB pour identifier automatiquement les personnes à interroger. Les résultats des enquêtes sont accessibles directement via l'interface web, imprimables et exportables au format CSV.

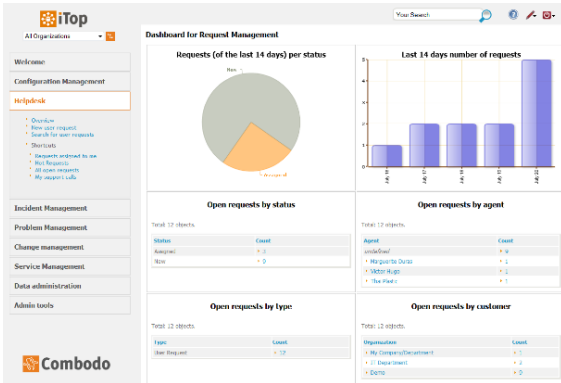


Tableaux de bord

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. Ils permettent de suivre, par exemple :

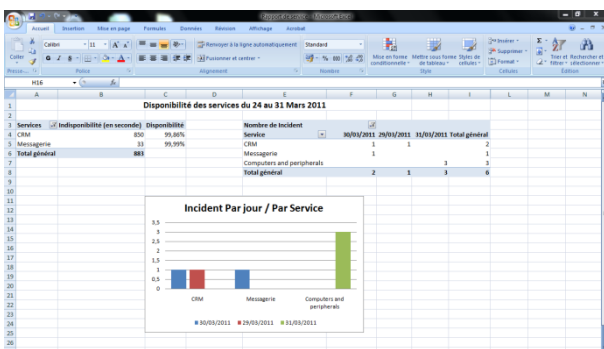
- Le taux d'activité des équipes de support
- Le nombre d'incidents par service ou par client
- Les éléments de configurations gérés



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 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 comme Crystal Reports ou Jasper Reports.

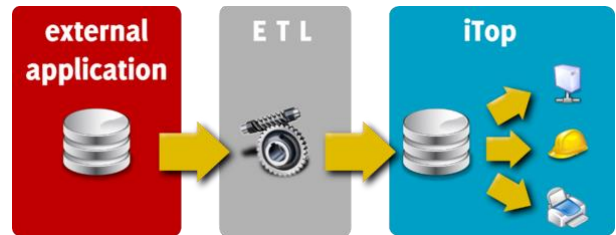
Intégration de données

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.

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

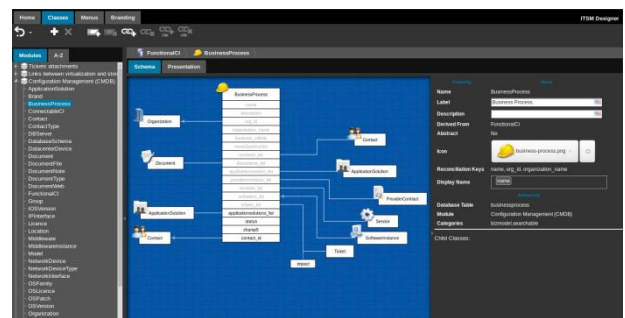
Une interface programmatique (REST/JSON) donne accès à tous les éléments de l'application pour des intégrations avancées : synchronisation de tickets, interfaçage avec la supervision, etc.

Edition graphique du modèle de données

L'ITSM Designer est une application graphique, accessible en ligne, qui s'intègre à iTop pour éditer le modèle de données de l'application. L'ajout de nouveaux champs et de nouveaux types de CIs se fait en quelques clics. Aucune connaissance en programmation n'est nécessaire.

Adaptez iTop à votre usage en définissant vos propres menus, en fonction des profils utilisateurs.

L'ITSM Designer gère de multiples instances d'iTop pour développer vos personnalisations et les tester avant de les déployer en production.



	Community Edition	Essential Subscription	Professional Subscription
CMDB	✓	✓	✓
Catalogue des services	✓	✓	✓
Gestion de 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 et des profils			✓

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
- 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 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
- Processus d'approbation
- Portail utilisateur pour soumettre et suivre des requêtes
- Création et mise à jour par mail
- 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
- Relation 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 5.2 +
- **Base de données** : MySQL 5.0+
- **Matériel (serveur)** : 2 processeurs, 4Gb mémoire, 50Gb

iTop est un logiciel open source édité par Combodo



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

Image de couverture : (c) kattanapilot via Flickr