

Rencontre iTop Communauté en ligne

13 Octobre 2020

Questions - Réponses

Le 13 Octobre 2020, plus de 160 participants ont assisté à la Rencontre iTop Communauté sous d'une conférence en ligne.

Lors de ce webinaire, Combodo a présenté les sujets suivants :

- Présentation stratégie roadmap iTop 2020-2021
- Démonstrations d'extensions iTop : Project Management Professional & Time Tracking
- Session de questions-réponses avec les participants

Retrouvez ci-dessous les questions posées pendant l'événement et les réponses apportées par l'équipe Combodo.

Dans ce document figurent également l'ensemble des questions envoyées par écrit par les participants et qui n'ont pas pu être traitées lors de la conférence en ligne.



Authentification

1. Sera-t-il possible de coupler une authentification externe ET une authentification classique interne iTop ?

Le couplage de l'authentification externe et interne est possible depuis la version [iTop 2.7](#).

CMDB

2. Est-il prévu une évolution du langage OQL (ajout de fonctions, instructions, possibilité de créer ou éditer des CIs de la CMDB) ?

Les requêtes imbriquées ont été introduites dans la version [iTop 2.7](#). Bien que nous ayons quelques idées d'évolution (fonctions ou instructions), il n'est pas prévu d'évolution OQL dans la nouvelle version d'iTop. La possibilité de créer ou éditer des classes n'est pas du tout à l'ordre du jour.

En complément, la version iTop 3.0 devrait intégrer des requêtes pré-définies pour faciliter l'écriture de l'OQL (par exemple, retrouver le demandeur d'un ticket).

Enfin un prototype permettant l'écriture d'OQL de manière graphique a été développé par le Lab, une extension pourrait être disponible en 2021.

3. Sera-t-il possible un jour de parcourir et d'interroger l'historique des CIs de manière globale (non plus seulement depuis la page de détail du CI) ?

L'amélioration de l'interrogation de l'historique d'un ou plusieurs objets est un sujet sur lequel nous souhaitons travailler, cependant cette évolution n'a pas été planifiée.

Collecteurs

4. Pas d'extension/connecteur Azure AD svp ?

Nous travaillons actuellement avec plusieurs clients pour des pilotes d'extension Azure AD. Lorsque nous jugerons qu'une extension pour un produit est stable, elle sera publiée. Si vous souhaitez être pilote sur cette extension, contactez notre support.

5. Y aura-t-il plus de connecteurs d'inventaire disponibles à l'avenir ? Par exemple, inventaire du réseau en utilisant Cisco SNMP ou autres ?

Nous proposons déjà un collecteur pour [OCS Inventory](#), un collecteur pour [vSphere](#).

Nous avons déjà réalisé pour nos clients des collecteurs pour SCCM, des collecteurs pour Lansweeper...

Nous n'avons pas prévu de publier de nouveau collecteur pour l'instant.

Nous mettons à votre disposition un [toolkit](#) pour vous permettre de réaliser les collecteurs correspondants à vos besoins.

Si vous préférez confier ce projet à Combodo, vous pouvez contacter notre service commercial.

6. Y aura-t-il une nouvelle version des collecteur (où l'on pourra avoir la main sur les attributs depuis iTop et non depuis le collecteur) ?

Nous n'avons pas prévu cette évolution dans notre roadmap.

7. Dans un même ordre d'idée, comment peut-on importer des tickets d'un ancien outil ?

Il est possible d'importer des tickets via l'import standard (en [mode CLI](#) ou en [mode interactif](#)).

Cependant cette méthode peut poser des problèmes, notamment sur les dates et les statuts.

Nous avons une procédure interne pour contourner ces problèmes, vous pouvez donc contacter notre support pour répondre à ce besoin.

Kanban

8. Concernant la vue KANBAN, nous avons vu en démonstration les lanes par status, mais est-il possible de spécifier des lanes paramétrables ? (Exemple : par équipes ?)

[L'extension Kanban Board](#) permet effectivement à l'utilisateur de choisir le regroupement (lane) qu'il souhaite dans sa vue.

9. Quelle serait la date de livraison du kanban ?

[L'extension Kanban Board](#) est disponible pour les clients Combodo depuis fin avril 2020, elle devrait être disponible pour la communauté début 2021.

Look

10. Pour l'adaptation de iTop sur la partie Tablette Smartphone, avez-vous prévu une application ou ça sera sur de la version Web responsive?

La version iTop 3.0 sera responsive et utilisable pour les PC et les tablettes.

Nous avons préparé la capacité de la rendre responsive sur les téléphones, mais nous ne pourrions certainement pas ajouter cette fonctionnalité dans la version 3.0. Ceci pourrait être fait dans les prochaines versions.

11. N'y a-t-il pas un risque d'éditer un ticket et de modifier une entrée du public log simultanément ?

Lors de l'édition d'un case log, si un autre utilisateur a modifié le ticket, un message sera affiché lors de la sauvegarde pour prévenir l'utilisateur.

12. Pourra-t-on faire une correction dans une entrée du journal public ?

Cette évolution bien que demandée par plusieurs clients ne fait partie de la version 3.0. Les avis sur la mise en place de cette évolution et les profils autorisés sont divergents.

13. L'ajout de suivis sur les tickets permettront-ils l'affichage en «modal» pour une taille d'édition avec la toolbar éditeur plus confortable ? (à la place du plein écran qui, parfois, déroute car masquant l'interface complète ?)

Il n'est pas prévu pour l'instant d'ajouter un mode modal sur les journaux de suivi, par contre l'« extension » de la fenêtre d'activité permet d'avoir une fenêtre de saisie plus grande tout en conservant la visibilité des autres attributs du ticket.

14. Serait-il possible de modifier également l'ordre des onglets dans les formulaires ?

La modification de l'ordre des onglets est déjà disponible dans iTop (sauf l'onglet historique). Cet ordre peut être changé soit dans [l'ITSM Designer](#) pour les clients Combodo, soit par [la création d'une extension](#) pour les utilisateurs d'iTop Community.

15. Y aura t'il la possibilité d'afficher des listes d'objets reliés au sein des propriétés (en non seulement dans des onglets séparés) ?

Il y aura 3 modes d'affichage des onglets dans la version iTop 3.0 :

- le mode actuel avec la barre des onglets en haut du formulaire
- un nouveau mode avec la barre des onglets sur la gauche du formulaire
- un troisième mode est un mode hybride avec les onglets en haut ou à gauche, et un scroll dans la page permet de passer d'un onglet à un autre.

16. Est-ce que la CMDB va également subir des évolutions graphiques dans la version 3.0 ?

Toutes les pages iTop (donc celle de la CMDB) auront le même look que la page des tickets présentée lors de la démonstration.

17. J'ai cru voir dans les journaux une entrée du style @nomutilisateur... c'est opérationnel ? Via un envoi de mail ou une popup sur la console afin d'avertir la personne citée ? (En tout cas, c'est une amélioration demandée par mes utilisateurs !)

Cette fonctionnalité a été prototypée pour permettre de notifier une personne qui ne serait pas dans les contacts du ticket.

Cependant elle n'est pas dans les fonctionnalités obligatoires pour la sortie d'iTop 3.0.

Elle pourrait être ajoutée s'il reste du temps en fin de projet.

18. Est-il prévu dans iTop 3.0 ou dans le datamodel de passer du modèle hiérarchique des objets à un modèle graphe de plus en plus. Par exemple, les relations entre tickets parents et enfants.

Cette évolution n'est pas prévue dans la version iTop 3.0.

Marketing

19. Concernant les aspects tarifaires de la solution, pensez-vous qu'il y aura des changements ?

Il n'est pas prévu d'augmentations tarifaires des souscriptions de service iTop.

Extension Project Management Professional (PMP)

La documentation de Project Management Light est disponible [ici](#).

La documentation de Project Management Extended est disponible [ici](#).

20. PMP-light, gratuit ou payant ?

L'extension Project Management Light est gratuite.

21. Y a-t-il une vue (simplifié) dans le portail pour le client ?

Cette fonctionnalité n'est pas prévue de base dans l'extension. Cependant, les projets étant des objets standards d'iTop, il est facile d'ajouter une brick sur le portail.

22. Les contraintes de livrables sont basées sur Date Fin->Date Début ? ou peut-on définir des contraintes du type Début->Début ? ou autre ?

Cette fonctionnalité n'a pas été prévue dans la version initiale de PMP, cependant si il y a de la demande de la part de client, elle pourrait être étudiée et ajoutée dans des versions futures.

23. On évoque ici des notions financières dans la gestion de projet. Ces notions de coûts ne sont pas présentes dans la gestion des assets - il serait intéressant d'avoir ces notions sur les assets logiciels et matériels pour évaluer la valeur du parc par exemple. Est-ce quelque chose de prévu ?»

Si jamais des Cis sont attachés à un projet et que ces Cis ont un coût, il sera possible d'intégrer leur coût au projet, mais cette fonctionnalité n'a pas été intégrée à l'extension.

Recherche Globale

24. Qu'en est-il de la recherche globale en terme rapidité ? Avez-vous des infos à communiquer sur les temps de réponse ?

Pour les installation d'iTop avec un grand volume de données, nous proposons l'extension [Enhanced global search](#) qui s'appuie sur l'indexation pour donner des meilleures performances, affiner les critères de recherche et donc donner des résultats plus pertinents.

Roadmap

25. Pouvez-vous préciser les extensions qui seront embarquées nativement dans la 3.0 ?

Les extensions [Attributes visual beautifier](#) et [Workflow graphical view](#) seront incluses dans les versions iTop 3.0.

Ce sont les seules extensions identifiées pour le moment, mais il pourrait y en avoir d'autres.

26. Quand sera disponible cette nouvelle version 3.0 avec les améliorations graphiques ?

La version Beta d'iTop 3.0 communautaire devrait être disponible courant Février 2021.

Les versions finales devraient être disponibles courant mai 2021. Conformément à nos habitudes, les versions Professional et Essential seront disponibles 2 semaines avant la version Community.

27. Les prérequis infra pour la 3.0 sont identiques à celles annoncées pour la 2.8 ? (Version de php, etc...)

L'ensemble des prérequis techniques des différentes versions sont disponibles [ici](#).

28. Est-il prévu une génération de rapport depuis les audits ?

Nous avons prévu plusieurs modifications sur le fonctionnement des audits pour une version future d'iTop. Ces évolutions n'ont pas encore été planifiées.

29. Quand viendront les intégrations pour SSO?

Nous travaillons actuellement avec plusieurs clients pour des pilotes d'extension SSO avec différents produits (Keycloak, SimpleSAML et Sign and Go pour SAML, Microsoft Graph, ADFS). Lorsque nous jugerons qu'une extension pour un produit est stable, elle sera publiée. Si vous souhaitez être pilote sur ces produits ou sur un autre produit SSO, contactez notre support.

30. Les tests du chatbot est-il fait sur la plateforme 2.7 ou 3.0 ?

Ils utilisent des fonctionnalités standard d'iTop.

Le chatbot est intégré au portail.

Il permet de poser des questions. La recherche s'effectue dans la base de connaissance orientée bureautique de Wikit. Nous travaillons pour ajouter de la recherche dans des objets iTop (FAQ, mais aussi quelques éléments de la CMDB).

Il permet d'ores et déjà de créer un ticket depuis le chat si la réponse fournie n'était pas celle attendue.

Extension Time Tracking

La documentation de l'extension Time-Tracking est disponible [ici](#).

31. On ne peut pas cliquer dans le calendrier ?

Dans le mode classique il faut sélectionner son activité puis cliquer dans le calendrier pour la positionner à l'endroit voulu.

Dans le mode modal, il faut d'abord choisir sa plage puis son activité.

32. Il aurait été intéressant de cliquer dans le calendrier, choisir le temps et ensuite saisir l'objet lié au temps saisi.

Nous avons fait les choix finaux après plusieurs mois de test chez 3 clients et Combodo. Le mode modal s'approche du fonctionnement demandé.

33. Est-ce que cela fonctionne dans la première vue calendrier que Stephen a montré sur la semaine ?

La saisie du temps peut se faire sur les vues mois, semaine, jour.

34. Dans les tableaux de bords de TimeTracking je vois des graphiques avec *double* GroupBy par personnes et par semaines. Ce type de dashlet sera t'il disponible en dehors du TimeTracking ? ou pourrait-il l'être ?

Le dashboard double axes présenté dans le time tracking n'est pour l'instant pas générique. Nous avons prévu de le rendre générique mais cette évolution n'est pas encore planifiée.

35. Time tracking est-il interfaçable avec un calendrier externe (Office ou Google par exemple) ?

L'extension est interfaçable avec un calendrier externe et aussi avec l'extension [Calendar View](#) (qui est incluse dans les versions Professional et Essential)

36. Adaptation TimeTracking pour SRT : est-ce une extension complémentaire, ou juste une démo d'une personnalisation possible ?

L'adaptation de TimeTracking pour SRT est une démonstration d'une personnalisation possible.

37. Le suivi de temps peut être mis dans la gestion de tâche d'une demande utilisateur ?

Le paramètre « allowed_classes » de l'extension permet de définir les objets sur lesquels il est possible de « tracker » du temps. Il est donc possible d'ajouter les objets « tâches ».

38. Est-il possible de tracker le temps de façon automatique, pour définir le temps passé sur chaque ticket dans la journée ?

Les chronomètres ne sont pas lancés automatiquement, et cette évolution n'a pas été prévue.

39. Quand l'extension time tracking sera-t-elle disponible ? est-elle disponible sur la version community?

L'extension Time tracking est disponible depuis fin avril 2020 pour les clients et depuis fin Octobre 2020 pour la communauté.

Autres

40. Comment modifier le temps de l'auto-déconnexion qui est de 15min actuellement ?

Le temps de déconnexion est géré par le serveur web Apache ou IIS.

41. Est-il possible/prévu de procéder à la création d'objets / de demandes par copie depuis une liste ?

[L'extension User actions configurator](#) (incluse dans les versions iTop Essential et Professional) permet de créer n'importe quel type d'objet depuis un autre objet (en copiant certains attributs) . Elle ne permet pas pour l'instant de faire cette action depuis une liste. Cette évolution pourrait être prise en compte lors de la refonte des actions depuis les listes d'objets.

42. Concernant le bulk event management qui a été évoqué, est-il prévu qu'il déclenche les triggers ou soit contraint par les workflows ?

[L'extension Bulk event management](#) (disponible uniquement pour les clients Combodo) permet justement de regrouper automatiquement les objets pour n'appliquer que les transitions autorisée par les workflow. Les triggers sont déclenchés de la même façon que pour n'importe quelle transition.

43. Sera-t-il possible de télécharger la présentation d'Alain Maffet (powerpoint, vidéo ?)

Absolument, [retrouvez l'intégralité des présentations ici](#)

Toute l'équipe Combodo tient à vous remercier chaleureusement pour votre participation à cette Rencontre iTop Communauté en ligne.

A bientôt pour de nouveaux événements iTop !