



SEPTEMBRE 2024

NEWSLETTER



Les news...

Après un repos bien mérité, l'équipe d'ITSM-NG est sur le pont et prête à faire face aux nombreux défis qui l'attendent sur cette fin d'année.

Comme promis, la V2 est en marche et ne devrait plus tarder. Nous vous donnons RDV sur le mois de septembre ! **Alors restez connectés ...**

Cette version va nous préparer aux défis de demain d'un point de vue fonctionnel avec une Interface revue, une gestion des dashboards améliorées, une accessibilité au niveau demandé par la RGAA mais aussi technique avec un énorme travail backend qui nous permettra d'intégrer les nouvelles fonctionnalités plus facilement.

Une fois la V2 sortie, nous nous attaquerons aux formulaires (plugin formcreator) pour plus de modularité, pour une meilleure gestion des flux et l'intégration d'un moteur de workflow de type BPMN.

Un grand MERCI aux contributeurs d'ITSM-NG qui nous donnent les moyens d'avancer sur la roadmap et ainsi d'améliorer notre logiciel.

Pour information, la roadmap n'est pas encore financée à 100% donc n'hésitez pas à nous contacter pour contribuer (même partiellement) et faire que le logiciel ITSM-NG deviennent encore meilleur !

ITSM-NG lance son Offre SAAS

Au mois de juin, ITSM-NG a lancé son offre SAAS afin de cibler les organisations de moyenne taille voulant un solution ITSM "clé en main".

L'offre s'articule autour de 2 niveaux fonctionnels, **Service-Desk**, qui est une solution d'helpdesk et **ITSM-Pack** qui propose la suite complète (helpdesk, gestion des assets et gestions des contrats).



Chaque niveau fonctionnel est découpé selon 3 plans tarifaires:

- **Essential:** Plan optimisée pour les petites structures qui veulent mettre en place une solution professionnelle adaptée à leur budget.
- **Professional:** Plan taillée sur mesure pour les organisations avec des structures et des process matures et/ou complexes.
- **Prime:** Plan dédiée aux organisations souhaitant un cloud privé pour leur instance de l'outil..

Saviez vous qu'ITSM-NG est plus qu'une simple solution ITSM ?

Grâce à sa flexibilité, son adaptabilité et à ses capacités d'automatisations, ITSM-NG est capable de traiter de nombreux processus métier. Voici quelques exemples:

Gestion des Ressources Humaines: Automatisation des processus d'onboarding et offboarding des employés, Suivi des demandes de congés et des absences, Gestion des évaluations de performance et des formations,...

Service Client: Centralisation des demandes et des requêtes clients, Suivi des tickets de support client, Analyse des tendances pour améliorer la satisfaction client,...

Facility Management: Suivi et gestion des demandes de maintenance des installations, Planification et suivi des travaux de réparation et d'entretien, Gestion des réservations de salles de réunion et des équipements,...

Gestion de projet: Suivi des tâches et des projets en cours, Gestion des ressources et des délais de projet, Reporting et analyse de l'avancement des projets,...

Administration Générale: Gestion des demandes internes comme les fournitures de bureau, Suivi des réclamations et des incidents internes, Gestion des contrats et des fournisseurs, Gestion de flotte automobile...

Logistique et supply Chain: Suivi des demandes d'approvisionnement et des stocks, Gestion des expéditions et des livraisons, Coordination avec les fournisseurs et les transporteurs...



Le Shadow IT, un risque sous-estimé pour vos organisations !

Le Shadow IT, c'est l'utilisation de logiciels, services ou équipements sans l'approbation du département IT. Ce phénomène est une réalité bien connue des DSI et s'est accru depuis la généralisation du télétravail. Bien qu'il soit souvent motivé par des intentions louables, cette pratique expose votre organisation à de sérieux risques :

- **Failles de sécurité:** Les outils non approuvés peuvent ne pas répondre aux normes de sécurité de l'entreprise, augmentant ainsi les risques de cyberattaques.
- **Problèmes de conformité:** L'utilisation de logiciels non homologués peut entraîner une non-conformité aux réglementations (RGPD, SOX, etc.), avec des conséquences légales et financières importantes.
- **Fragmentation des données:** Le Shadow IT disperse les informations à travers différents outils non intégrés, rendant leur gestion et leur analyse plus difficiles.



[Comment ITSM-NG peut vous aider à combattre le Shadow IT ?](#)

- **Visibilité complète:** Grâce à l'inventaire automatique et la centralisation des informations, ITSM-NG permet d'obtenir une vue d'ensemble des actifs IT (hardware, software ou serviciel) et permet au SI de détecter plus facilement les outils non conformes ou non répertoriés.
- **Gestion des demandes:** Grâce à un catalogue de services intégrés, les utilisateurs peuvent facilement demander de nouveaux logiciels ou services via des processus validés, évitant ainsi le recours à des solutions non autorisées.
- **Sécurité renforcée:** En centralisant et en contrôlant les accès aux outils et services IT, ITSM-NG aide à prévenir l'utilisation non contrôlée d'applications, limitant ainsi les risques de sécurité.
- **Compliance garantie:** Un ITSM assure le respect des politiques de conformité en gérant l'ensemble du cycle de vie des actifs IT, du déploiement à la mise hors service.

Petit rappel des versions d'ITSM-NG

V1.5.0

Add phpCAS 1.5 compatibility
 Fix dark palette logo
 Fix font family if user doesn't use accessibility feature
 Fix PHP 8.2 warning
 Fix prevent xss on browse views (Parent fixing)
 Fix escape external links URLs (Parent fixing)
 Fix rights checks in export feature (Parent fixing)
 Fix sanitize help URL (Parent fixing)
 Fix ensure emails are always attached to current user (Parent fixing)
 Fix prevent SQL injection (Parent fixing)
 Fix prevent XSS through dashboard (Parent fixing)
 Fix prevent XSS on external links (Parent fixing)
 Fix prevent XSS on search button (Parent fixing)
 Fix remove RSS feeds autodiscovery (Parent fixing)

V1.5.1

New configuration options for OpenID Connect
 New username mapping for OpenID Connect
 Fix encoded & in url
 Fix blank page due to an itemtype set to 0
 Fix passing null value as parameter for mb_strlen() and sscanf()

V1.6.0

Update rack.class.php
 Fix upgrade from GLPI
 Update action package dir
 Fix(*) fix migration script
 Security update
 V1 update fix by
 Update migration
 Fix unit test on CI
 Fix(update.class.php): Fix update from glpi

V1.6.1

Translate(README.md)
 Fix(central.class.php): render rss feed based on right
 Fix common ITIL task
 Fix(problem.class.php): use parent function instead of problem
 oidc and link fix
 Document button now hidden when user cannot create ticket
 Fix(oidc.class.php): redirect on oidc login
 Fix github issues Oidc features
 OIDC account creation rule
 Fix(): add proxy and cert column

V1.6.2

Fix: deprecated functions
 Fix: made members public

V1.6.4

Security and parsing update

V1.6.5

Rename notificationmailing.class.php to ITSM-NG
 Fix notification mail name
 CVE fix

A vos Agendas !



16 octobre 2024 / 14h - 16h / Club des utilisateurs d'ITSM-NG / Session en Visio

Thèmes abordés:

- Présentation V2 ITSM-NG
- Avancement roadmap

N'hésitez pas à proposer des thèmes que vous voulez voir traités lors de cette session.



4 & 5 Décembre 2024 / OSXP24

Salon Opensource Expérience

Palais des congrès - Paris