

Club des utilisateur d'ITSM-NG

Lieu Paris, locaux de WORTEKS

Date 28 mars 2024

Présent En Présentiel:

Nicolas DICK(SGAMI EST), Antoine ACQUAVIVA(MEAE), Yannick DE BARROS(ANTENJ), Christophe CAZIN(MI), François-Xavier GUIDET(FACTORFX), Gilles DUBOIS(FACTORFX), Antoine LEMARCHAND(ITSM-NG), Erwan VILLALARD(ITSM-NG)

En Visio :

Valérie BERNIGEAUD(CCI NORMANDIE), Baptiste VASSIEUX(SNCF), Emmanuel GUILLORY(HOP), Léo CANET(ITSM-NG)

1. Participants

Nom	Prénom	Organisation	Poste	Email
DICK	Nicolas	SGAMI EST	Chef plateforme hébergement Intranet	nicolas.dick@interieur.gouv.fr
ACQUAVIVA	Antoine	MEAE	Chef de projet Central Parc GLPI	antoine.acquaviva@diplomatie.gouv.fr
DE BARROS	Yannick	ANTENJ		yannick.de-barros@justice.gouv.fr
CAZIN	Christophe	MI		christophe.cazin@interieur.gouv.fr
GUIDET	François-Xavier	FACTORFX	CEO & Founder FACTORFX	fxguidet@factorfx.com
DUBOIS	Gilles	FACTORFX	Head of development	gilles.dubois@factorfx.com
LEMARCHAND	Antoine	ITSM-NG	Développeur Back-End	antoine.lemarchand@itsm-ng.com
VILLALARD	Erwan	ITSM-NG	COO	erwan.villalard@itsm-ng.com
CANET	Léo	ITSM-NG	Développeur Front-End	leo.canet@itsm-ng.com
BERNIGAUD	Valérie	CCI NORMANDIE	Responsable d'activité SI	valerie.bernigaud@normandie.cci.fr
VASSIEUX	Baptiste	SNCF	Chef de projets SI	ext.baptiste.vassieux@sncf.fr
GUILLORY	Emmanuel	HOP	Administrateur Systèmes et réseaux	emguillory-ext@hop.fr

2. Compte rendu des échanges

1. tableaux

Dans le tableau Asset, la recherche est possible uniquement sur le contenu de la colonne des noms. Possibilité de le faire sur le contenu de toutes les colonnes ?

2. Dashboard

Le dashboard sert surtout aux DSI et superviseurs mais peu aux utilisateurs. De plus, un BI externe est souvent utilisé (Digdash, Pentaho, Kettle...). Cependant, il serait bien que le Dashboard est une granularité fine : Profil, Groupe, Entité.

3. Ouverture

Structurer ITSM-NG en full API
Pouvoir accéder à ITSM-NG uniquement par API
Pouvoir récupérer des données d'outils tiers dans ITSM-NG
Pouvoir intégrer des outils Web complet dans ITSM-NG

4. Base de données

Intégrer un ORM dans ITSM-NG afin de sécuriser la liaison avec la base de données et d'être plus souple dans le choix de cell-ci (MySQL, PostgreSQL...)

5. Accessibilité

Attention à l'icône qui prend trop de place surtout quand on en a pas besoin
Sujet initié dans la V2.0 mais à positionner dans la roadmap. C. CAZIN peut nous aider à tester la fonctionnalité avec des personnes malvoyante.
Peut-être qu'il faut pouvoir configurer l'option accessibilité à dans le profil de l'utilisateur.

6. Affichage vue

La nouvelle façon de configurer la vue par utilisateur est un peu complexe.
Penser à toujours avoir une vue par défaut et permettre de la désactiver pour forcer une interface statique définie.

7. Gestion de projet

Ce module n'est pas une fonctionnalité majeure mais répond sans doute à des petites structures pour piloter les tâches du SI. A sortir du Cœur et à mettre en Plugin ?

8. Plugin

1. Les plugins FormCreator, DataInjection et Field sont souvent intégrés en mem temps qu'ITSM-NG. Pourquoi ne pas les intégrer dans le cœur ?

2. Revoir la logique des droits et permissions sur les plugins

9. FormCreator

Notion de catalogue de service (SGAMI, MEAE)

10. Tickets

1. Possibilité de transférer des tickets horizontalement entre entité d'un même niveau. Aujourd'hui ce n'est pas possible mais très utile sur des installations conséquentes.
2. Mettre en place un process/ workflow / verrou pour l'escalade d'un ticket pour avoir une trace de la nécessité d'escalader. Fonction plébiscitée par HOP – SGAMI - CCI Normandie
3. Relance automatique de ticket pour le suivi et action (clôture ??) au bout d'un certain nombre de relances CCI NORMANDIE (présent sur GLPI)
4. Liaison Ticket – Asset à mettre en place
5. Pouvoir lier un Ticket avec une note de la BDC (ajouter un champ sup)

11. Archivage , Backup, Historique

1. Le SGAMI doit garder les tickets 5 ans mais il ne garde sur l'instance de production que l'année N et l'année N-1. Tous les ans, il déploie une instance d'ITSM-NG avec les tickets archivés de l'année. Peut-être faudrait-il avoir une fonction d'archivage de tickets antérieurs à une date donnée en sauvegardant à plat dans un fichier et lisible facilement hors BDD (CSV ??) Fonction plébiscitée par SGAMI - HOP - MEAE.
2. Granularité de la purge de l'historique pas assez fine (par type d'asset, entité, groupe....) A discuter.
3. Tableau de Log par asset ? SGAMI

12. Base de connaissance

Très critiquée par les utilisateurs. Possibilité de recherche pauvre.

1. Pouvoir lier un Ticket avec une note de la BDC (ajouter un champ sup)
2. Si on intègre un DOC, il hérite des droits de celui qui l'a créé ce qui peut être différent des droits de la note / du groupe. Attention faille de sécurité. vue au SGAMI & HOP. Il faudrait définir une appartenance à la BDC en fonction du groupe auquel on appartient. Granularité des droits en fonction du sujet et non de la personne.
3. Catégoriser BDC et mettre des droits sur les catégories (HOP)

13. Bandeau d'annonce

Le SGAMI utilise le plugin use pour faire la fonction. L'idée est de pouvoir passer une information rapide aux utilisateurs. Il faut définir qui a les droits mettre un message sur la page d'accueil globale (ex: » l'infra est tombée donc ne faites pas de tickets concernant l'application XXX ») et sur le page d'accueil des entités locales.

14. SAM

Le MEAE essaie de le faire avec Fusion.

SWID – Software identifier

15. MultiPlatform

Sujet SGAMI et HOP (Ipad personnel naviguant)

16. Intelligence artificielle

Grand intérêt pour tous SGAMI HOP MEAE MI

Ticket assisté - AI en local

Création d'article dans la BDC si résolution de pb

Pour HOP, si en plus on peut utiliser la voie pour le ticket (speech to text et text to speech)

17. RGPD

Mettre et Rendre modifiable par l'administrateur les informations de CGU, mentions légales.... SNCF

18. Comptes

Besoin d'un workflow pour créer les comptes du circuit de validation (processus)

HOP utilise plugin BPNM

19. OCS

1. Remontée de la version WINDOWS sur une synchro SGAMI EST. Ne fonctionne pas avec GLPI + OCS
2. Dissocier la base OCS et ITSM-NG SGAMI EST (REST API enter les 2)

3. Todo List

- Compte rendu a diffuser
- Réalisation des Fiches Use Case Roadmap à faire (cadrage, chiffrage, importance, financement ...)
- Réalisation de la Roadmap Fonctionnelle
- Créer l'Espace collaboratif du Club
- Envoyer l' Enquête de satisfaction
- Définir la date du prochain évènement

4. Next Step

Diffusion fiche use case et positionnement des membres du club	S15
Retour des membres du club	S16
Réalisation de la Roadmap Fonctionnelle	S17
Démarrer les groupes de travail	S19