

ITSM-NG

100% Open Source

Pour que votre système d'information soit sous votre contrôle.

Agenda



Retour sur la Première !



Actualité ITSM-NG



Roadmap fonctionnelle



Next step

Retour sur CU Mars 2024 !



Retour sur le questionnaire de satisfaction

Satisfaction globale

*100% des participants ont mis une note supérieure ou égale à 8 sur un échelle de 1 à 10
100% des participants ont été « plutôt satisfait » des thèmes abordés*



Contenu

*50% des participants jugent « plutôt utile » l'intervention d'un acteur de l'open source autre qu'ITSM-NG
Les 50% restant jugent cela assez utile*

Organisation

*Pour 75% des participants, le fonctionnement idéal du CU serait 1 séance en présentiel et 1 visio par an.
75% des participants se disent prêts à participer à des groupes de travail sur la roadmap*



N'hésitez à vous inscrire et à faire vivre le portail du CU
<https://www.itsm-ng.com/club-des-utilisateurs>



Actualité ITSM-NG !



Lancement ITSM-NG en mode SAAS

2 niveaux de gammes

Service-Desk pour la gestion relationnelle et d'assistance des utilisateurs
ITSM-Pack pour la gestion globale du Système d'Informations

3 plans tarifaires

***Essential:** optimisée pour les petites structures voulant mettre en place une solution professionnelle adaptée à leur taille et leur budget !*

***Professional :** taillée pour les entreprises & administrations avec des structures et des process matures et/ou complexes. Ce plan offre le meilleur des capacités de la solution choisie.*

***Prime :** dédiée aux organisations souhaitant un cloud privé pour leur instance.*

	Service-Desk			ITSM-Pack		
	Essential	Pro	Prime	Essential	Pro	Prime
	15€ /m	17€ / m	19€ /m	17€ / m	19€ / m	21€ / m
Helpdesk	x			x		
Asset management				x		
Contrats et licences				x		

Actualité ITSM-NG !



Lancement de la V2 en RC4 (bug fix) avec l'objectif d'une V2.0 en septembre 2024

Ce qui est fait

Système d'onglets revus

Dashboard retravaillé

Nettoyage du code

Consolidation des interfaces

Ce qui reste à faire

Tests

Bug Fix

Adapter des graphiques aux système de Dashboard

Accessibilité

Ce qui sera ajouté (Roadmap)

FormCreator (Amélioration et worflow)

Amélioration Ticketing

AI



Roadmap Fonctionnelle !



Accessibilité

- Conformité RG2A
- Adaptation par profil

Ticketing

- Amélioration lien ticket BDC
- Gestion des escalades (process et workflow)
- Gestion des relances (process et workflow)
- Tickets cross-entité (même niveau)
- Archivages

Base de connaissance

- Granularité de la catégorisation
- Lien avec les assets plus intuitif
- Amélioration moteur de recherche

Sécurité

- Standardisation des droits
- Hiérarchie des droits

Formulaires

- Amélioration de la modularité
- Intégrer des validation des flux
- Intégrer des processus simple
- Améliorer l'interface utilisateur
- Catalogue de service ...

AI

Créer une interface de dialogue afin d'aider à la résolution de pb et/ou incident simple avec pour objectif de créer (si besoin) un ticket standardisé et qualifié et un enrichissement de la base de connaissance.

Focus sur L'accessibilité !



Ce que nous voulons !

Un Logiciel utilisable par tout le monde

*S'adapter en fonction du handicap
Prise en charge des différents outils*

Respecter les préconisations de la RGAA

*Icones / Images
Tableaux
Balises*

Flexibilité

*Intégration de fonctionnalités dédiées Adaptabilité aux futures technologies
S'adapter en fonction du handicap Prise en charge des différents outils*

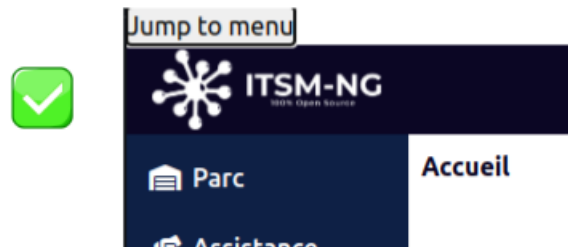


Focus sur L'accessibilité !





Ou en sommes nous !

Menu accessibilité





Accessibilité des icônes

 Des icônes intégrées en dur non pensées pour l'accessibilité

 Des icônes s'adaptant aux screen reader pour les personnes malvoyantes

Accessibilité des éléments HTML

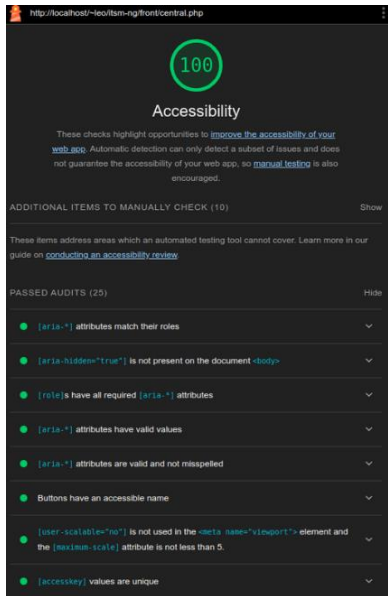
 Des éléments intégrées en dur non pensées pour l'accessibilité

 Des éléments avec une description alternative pour les screen reader

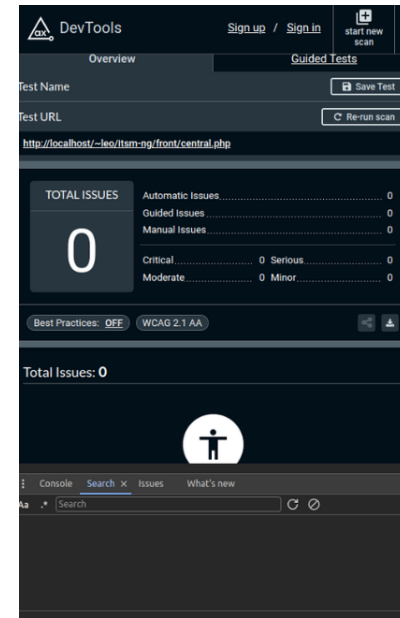
Focus sur L'accessibilité !



Outils de Tests



LightHouse



Axe DevTool



Next Step !



Financement roadmap

Point Accessibilité avec C.Cazin au mois de juillet (mise en place de Tests réels)

Réalisation d'une communication de type testimonial

Mise en place d'une communication régulière vers les membres

Roadmap technique

Prochain event : octobre 2024 (visio)

Merci

