

Rencontre iTop Communauté en ligne

2 Avril 2020

Questions - Réponses

Le 2 Avril 2020, plus de 150 participants ont assisté à la sixième Rencontre iTop Communauté sous d'une conférence en ligne.

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

- Nouveautés de la version 2.7 d'iTop
- Présentation stratégie roadmap iTop 2020-2021
- 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 figure 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.

Table des matières

Thème Abordé	Numéro de la question
Authentification	Questions n°1 à 4
CMDB	Question n°5
Collecteurs/Synchronisation	Questions n°6 à 9
Infrastructure	Questions n°10 à 12
ITSM Designer	Questions n°13 à 16
Extensions	Questions n°17 à 25
Log	Question n°26
Notifications	Question n° 27 à 29
OQL	Questions n°30 à 31
Roadmap	Questions n°32 à 33
Sécurité	Question n°34
Style	Question n°35
Support	Question n°36
Tableaux de bord	Questions n°37 à 39
Autres	Questions n°39 à 44

Authentification

1. Est-ce qu'iTop gère en natif l'authentification multi LDAP et la synchronisation ? Par exemple peut-on synchroniser des contacts qui proviendraient de plusieurs LDAP d'entreprises ?

L'authentification multi LDAP n'est pour l'instant pas mise en œuvre en natif. Combodo a préféré se focaliser sur SAML et OAuth qui sont des standards. Cependant, le multi LDAP est techniquement possible. Le collecteur standard ne gère pas le multi LDAP par défaut mais il est facile de l'adapter.

[Plus d'informations pour les clients Professionnal](#)

[Plus d'informations pour les clients Essential](#)

[Plus d'informations pour la communauté](#)

2. Est-ce que les champs supplémentaires du mot de passe se retrouvent sur les objets mot de passe autre que «utilisateur iTop» ?

Les champs «Validité du mot de passe» et «Mot de passe changé le» ne sont ajoutés que sur les «utilisateurs iTop». En effet pour les autres type d'utilisateurs (ie Utilisateurs déclaré dans un autre système d'authentification) la gestion des mots de passe n'est pas réalisée dans iTop.

3. A-t-on une information sur la dernière connexion de l'utilisateur ?

Dans les versions client l'extension iTop Fence permet aux administrateur de voir dans la console, la dernière connexion de l'utilisateur.

4. Est-ce que le changement de la gestion des authentifications permet de connecter un utilisateur interne ou LDAP comme un utilisateur externe ? Ou bien doit-il forcément exister comme externe ?

Les utilisateurs interne, les utilisateurs externes, les utilisateurs LDAP peuvent cohabiter dans iTop. Les utilisateurs externes sont utilisés pour les authentification externe autres que LDAP.

CMDB

5. Est-il prévu d'améliorer la gestion documentaire ou de s'interfacer avec des outils de GED (ex. Alfresco)?

Il n'y a pas d'initiative pour faire évoluer la partie documentaire. Combodo reçoit peu de demandes pour s'interfacer avec des outils de GED. C'est techniquement faisable. Par exemple on peut utiliser l'extension d'intégration d'Iframe dans iTop. Des clients s'en servent pour Confluence d'Atlassian.

Collecteurs/Synchronisation

6. Est-ce qu'iTop peut s'intégrer avec d'autres outils ? Par exemple OCS inventory, Vmware, de façon à ce qu'on puisse compléter la CMDB de manière fiable et instantanée.

Oui, il y a un moteur générique de synchronisation qui permet de pousser dans iTop n'importe quelle donnée de l'extérieur. Combodo a développé un framework pour pouvoir partager plus facilement des collecteurs développés par des acteurs de la communauté (LDAP, OCS, VShpere). Certains partenaires le font également. Rappel, le principe de mise à jour automatisée de données dans iTop est de pousser des fichiers CSV traités par le moteur de synchronisation. Combodo a des projets avec des clients pour interfacer iTop avec AZURE ou AWS. Le principe est d'avoir un écosystème qui développe des collecteurs. Combodo ne connaît pas tous les systèmes et s'appuie sur des partenaires intégrateurs. C'est très important. Le plus on peut piloter automatiquement des informations de la CMDB, le mieux c'est.

Plus d'informations pour les clients :

[Documentation Data collector for OCS Inventory](#)

[Documentation Component details from OCS](#)

[Documentation Data collector for vSphere](#)

Plus d'informations pour la communauté :

[Documentation Data collector for OCS Inventory](#)

[Documentation Component details from OCS](#)

[Documentation Data collector for vSphere](#)

7. Sera-t-il possible de synchroniser dans la même instance plusieurs LDAP différents ?

Oui, cela est possible.

8. Est-il prévu un collecteur OpenStack, un collecteur multi-vSphere, un collecteur OneView ?

IL y a des demandes d'amélioration du collecteur vSphere. Pour les autres (openstack et oneview) il n'y a pas d'environnement client ou communautaire identifiés pour les développer.

9. Est-il possible d'interfacer iTop avec d'autres outils ITSM pour échanger des tickets ?

Oui, par exemple on a travaillé avec la société SIB pour interfacer iTop avec JIRA. On a une API qui permet de faire de l'échange de tickets avec d'autres systèmes (API itop Cas Exchange Satellite), avec une gestion de l'ordonnancement des files, des scénarios d'échange et du mapping de données entre systèmes. Cela se réalise en mode projet. Il n'y a pas de connecteur 'sur étagère' car les autres outils sont souvent personnalisés.

Infrastructure

10. Est-ce que Combodo supporte les containers et les déploiements Kubernetes ?

Combodo ne développe pas de package container. EDIFIXIO un de nos clients, l'a mis en place. Combodo a peu d'expertise mais des membres de notre R&D testent Docker. Pour Kubernetes, nous savons que cela marche.

11. Qu'appelle-t-on gros volume pour la base de données ? Est-ce en termes de nombre de tickets par mois, quelle taille de base ? Il y a des inquiétudes sur ce point avec la suppression du cache sur MySQL.

En MySQL 5.7 ou MariaDB 10.2 c'est relativement équivalent. Nos tests de performance montrent qu'il s'agit uniquement d'une question de configuration. MySQL 8, effectivement, n'a plus le de cache. Combodo ne développera pas son propre système de cache MySQL propre à iTop. Donc oui, en termes de performance, il y a un impact. Ce qu'on appelle gros volume c'est à partir du moment où vous avez plus de 100 000 tickets qui ne sont pas archivés. On peut avoir un impact avec MySQL 8. Des tests Combodo sur des volumes de 300 000 à 500 000 tickets en MySQL constatent une performance dégradée.

12. Est-ce que Combodo supporte les clusters de base de données en mode actif-passif ou actif-actif pour avoir des instances iTop hautement disponibles ?

Il existe plusieurs architectures qui ont été mises en œuvre. Combodo garantit que le système fonctionne sur une architecture web qui assure, avec MySQL ou MariaDB, la gestion des verrous (aussi appelés 'locks'). Attention, sur des plateformes MySQL Galera, on peut être amené à avoir un bug avec ces verrous. On ne recommande pas les environnements multi-maîtres. Si vous avez des clusters de base de données qui garantissent ces verrous, il n'y a pas de problème. Si vous avez des clusters de serveurs web, il n'y a pas de soucis. Nos plus grands clients gèrent ce type d'architecture. Mais attention au système de verrou, c'est ce qui garantit l'unicité des informations dans iTop. La redondance mise en œuvre doit garantir cette unicité.

ITSM Designer

13. Est-il prévu des évolutions de l'ITSM Designer ? Une gestion à base de branches de développement serait très utile, par exemple.

La gestion de branche est à l'étude. Cela pourrait être intégré à l'ITSM Designer d'ici la fin de l'année.

14. Peut-on éditer les thèmes sans avoir accès à l'ITSM Designer ? Peut-on le faire directement en code PHP ?

Oui, les usagers de la communauté peuvent faire une extension qui altère les thèmes. L'ITSM Designer n'est qu'un éditeur de ce que l'on peut faire en XML à la main quand on n'a pas accès à ce service.

[Plus d'informations pour les clients Professionnal](#)

[Plus d'informations pour les clients Essential](#)

[Plus d'informations pour la communauté](#)

15. Une mise en production de révision par designer prendra-t-elle toujours en compte les extensions dans ce dossier « /extensions » ? Et un setup ?

Il ne sera plus possible de faire des MTT ou des MTP depuis le designer si il y a des extensions dans le répertoire «/extensions».

16. Y a-t-il des nouvelles fonctionnalités de l'ITSM Designer liées à iTop 2.7 ?

Nous avons fait une mise à jour de l'ITSM Designer pour que les fonctionnalités apportées par iTop soient utilisables. L'éditeur de thème par exemple. En revanche, nous n'avons pas fait pour l'instant d'évolution de l'ITSM Designer en lui-même. Combodo prévoit une évolution de l'ITSM Designer en mai-juin 2020.

[Plus d'informations pour les clients Professional](#)

[Plus d'informations pour les clients Essential](#)

Extensions

17. Est-ce que les extensions actuelles sont toutes compatibles avec iTop 2.7 et sinon est-ce qu'elles le seront ?

Oui. Pour toutes les extensions qui touchent au portail, c'est listé dans le What's News, vous allez devoir avant la migration 2.7, télécharger la dernière version des extensions, puis migrer en 2.7 après. Étant passé de Silex à Symfony nous avons été obligés de faire une version d'extension qui soit compatible avec les deux pour le setup. Donc, pour toutes les extensions qui touchent au portail, il faut les migrer avant la migration vers 2.7. Toutes les autres extensions sont compatibles 2.7. Elles ont été testées. De plus, Combodo va livrer des nouvelles versions de quelques extensions notamment Request Template qui est incluse sans iTop Professional et qui est présente sur iTop Hub. Nous y avons ajouté la possibilité de requêter les champs additionnels.

[Plus d'informations pour les clients Professional](#)

[Plus d'informations pour les clients Essential](#)

[Plus d'informations pour la communauté](#)

18. Dans les annonces qui sont faites, lesquelles concernent les versions payantes et lesquelles concernent les versions communautaires ?

La roadmap des extensions concerne les extensions pour les clients. Il n'y a pas de roadmap pour les extensions pour les versions communautaires. En général, les extensions basiques sont disponibles pour la communauté entre 6 mois et 1 an après leur mise à disposition pour les clients. Certaines extensions complexes restent réservées aux clients.

19. Quelles sont les différences entre l'extension «Catalogue de procédures» et «Demandes Globales» ?

Le catalogue de procédure est la mise en œuvre de l'orchestration de tâches basiques sans calcul de SLA. Une tâche est un objet simple avec une date de début et une date de fin. Elle est affectée à un utilisateur. Le principe avec le catalogue de procédure est de découper une demande en un certain nombre de tâches simples. À l'inverse, le module de demandes globales a pour objectif de regrouper un ensemble de demandes sous une demande chapeau. Par exemple, lors de l'arrivée d'un nouvel employé, il y a un certain nombre de choses à demander. La demande globale va déclencher un certain nombre de demandes de service, qui elles-mêmes, auront leur propre SLA avec leur workflow particulier. C'est un processus qui s'applique à des grandes entreprises ou à des organisations avec plusieurs équipes qui ont des engagements les unes vis à vis des autres.

[Documentation de l'extension client «Catalogue de procédures»](#)

[Documentation de l'extension client «Demandes Globales»](#)

20. Est-ce qu'on s'oriente vers une évolution d'iTop pour gérer d'autres services que l'ITSM ? (ex. module PMP de gestion de projet)

Il y a effectivement une tendance concernant l'Enterprise Service Management. Combodo a déjà fait des projets avec nos partenaires ainsi qu'avec certains clients pour gérer des services RH ou des services généraux. C'est notamment une des raisons pour lesquelles nous avons travaillé sur le look et l'ergonomie de l'application car les utilisateurs de ces services y sont plus sensibles.

Cependant Combodo ne va pas lancer une nouvelle application spécialisée.

L'objectif est de conserver une vision globale des services. Oui, petit à petit, iTop va pouvoir gérer des services autres que ceux de l'IT. Une remarque : mettre en place de l'Enterprise Service Management n'est pas uniquement une question d'outil. Il s'agit également d'accompagner des équipes vers les processus de gestion et engagements de services. Être accompagné pour la gestion du changement est important.

21. Pour la CMDB, y aurait-il possibilité en natif d'avoir un affichage graphique d'objets qui seraient installés dans un rack ou une baie de façon à visualiser le taux de remplissage ?

Il y a des projets dans la communauté qui ont été faits. Combodo réfléchit à voir comment réintégrer ces initiatives. Nous voulons faire évoluer le modèle CMDB. Cela fait partie des choses sur le calendrier mais il y a rien de rien de décidé pour l'instant.

22. Est-il envisagé un module de gestion de compétence (définition des compétences nécessaire, Ramp-up qualification, QCM, ...) ?

Ceci n'est pas prévu dans la roadmap actuelle.

23. Pour l'extension iTop Stencils est-il prévu d'avoir les paramètres à un autre endroit que le fichier de configuration ?

Il n'y a pas de projet actuellement pour faire évoluer l'extension Stencils. D'un point de vue ergonomie, nous souhaitons faciliter la gestion du fichier de configuration mais nous n'en sommes qu'au stade des idées.

[Plus d'informations pour les clients](#)

[Plus d'informations pour la communauté](#)

24. Peut-on interfacier iTop avec des outils financiers ? Par exemple pour avoir dans la CMDB des informations de coût, facture, commande ?

Ceci n'est pas à l'ordre du jour. Sur le principe, iTop est ouvert, cela dépend du périmètre du besoin. Combodo peut accompagner des clients en mode projet mais n'a pas de compétences spécifiques dans les domaines financiers et comptables. iTop n'est pas un outil pour générer des factures. Faire des liens avec des systèmes externes est possible. Néanmoins, il faut également avoir la connaissance fonctionnelle du métier.

25. Y a-t-il une extension qui calcule des OLA sur des équipes sans passer par des calculs de dates à partir du log d'historique d'un objet ?

Oui. Il existe une extension OLA qui doit être adaptée suivant les différents cas clients. Pour chaque ticket, en cas d'affectation à une équipe, on mesure le temps séparément du calcul de SLA du ticket. C'est en production chez une dizaine de clients.

[Documentation extension client OLA par équipe](#)

Log

26. Avec iTop 2.7 on peut visualiser différents logs. Peut-on ajouter d'autres logs non-iTop ?

Pour des raisons de sécurité, le système web n'a accès qu'au répertoire log qui se trouve dans l'application. Donc si on veut ajouter d'autres logs il faut les mettre à cet endroit. Par exemple, il n'est pas prévu de donner accès au fichier log d'Apache.

[Plus d'informations pour les clients Professionnal](#)

[Plus d'informations pour les clients Essential](#)

Notifications

27. Pour le lien du ticket sur le portail, est-ce qu'un technicien sera automatiquement renvoyé à la page dans la console ou sera-t-il envoyé sur le portail ?

Nous avons une demande d'évolution pour la mise en place d'un lien unique pour accéder un objet sur la console ou le portail. Cette évolution n'est pas encore planifiée.

En attendant vous pouvez dans vos notification utiliser les placeholders `$this->hyperlink$` et `$this->hyperlink(portal)$`

[Plus d'informations pour les clients Professionnal](#)

[Plus d'informations pour les clients Essential](#)

[Plus d'informations pour la communauté](#)

28. Il a été évoqué de pouvoir modifier le style (équivalent CSS) de la console. Est-il/sera-t-il possible de modifier le style du tableau dans les mails de notifications ?

La variable 'email_css' du fichier de configuration 'email_css' permet de modifier le CSS des notifications.

[Plus d'informations pour les clients Professionnal](#)

[Plus d'informations pour les clients Essential](#)

[Plus d'informations pour la communauté](#)

29. Quelles évolutions sur les déclencheurs pour les notifications ?

Les informations de contexte (Console, portail, cron) ont été ajoutées afin de permettre de ne pas déclencher de notification en fonction de l'interface qui déclenche la notification.

[Plus d'informations pour les clients Professionnal](#)

[Plus d'informations pour les clients Essential](#)

[Plus d'informations pour la communauté](#)

OQL

30. Est-il possible en OQL de trouver des doublons (via des count) ?

Il n'est pas possible de retrouver des doublons en OQL. Cependant, il est possible de mettre en place des règles d'unicité. Lors du lancement des Database Tools, les enregistrements qui ne respectent pas cette règle seront listés.

Pour les clients Professionnal :

- [Plus d'informations sur les contraintes d'unicité](#)
- [Plus d'informations sur les règles d'unicité](#)
- [Plus d'informations sur l'intégrité des bases de données](#)

Pour les clients Essential :

- [Plus d'informations sur les contraintes d'unicité](#)
- [Plus d'informations sur les règles d'unicité](#)
- [Plus d'informations sur l'intégrité des bases de données](#)

Pour la communauté :

- [Plus d'informations sur les règles d'unicité](#)
- [Plus d'informations sur l'intégrité des bases de données](#)

31. Quelle démarche entreprendre pour bénéficier de l'optimisation OQL ?

Une migration en 2.7 apportera des optimisations OQL. Les gains estimé sont de 5 à 10 fois plus rapide pour les jointures et les count.

Roadmap

32. *Quid de la gestion des demandes multi-services ?*

En général, ce besoin est adressé avec les demandes globales. IL est possible de faire évoluer le modèle de données au cas par cas dans le cadre d'un projet client.

[Documentation de l'extension client «Demandes Globales»](#)

33. *Pourquoi attendre la version 2.9 d'iTop pour gérer le lock sur ticket entre console et portal user ?*

Ce point est important, mais la taille actuelle de Combodo ne nous a pas permis de gérer tous les points relatifs aux portail. Néanmoins, une pull request de la communauté pour corriger ce problème est la bienvenue.

Sécurité

34. *Prend-on un risque à télécharger les extensions qui sont sur iTop Hub ?*

Toutes les extensions qui sont sur iTop Hub aujourd'hui sont maintenues et validées par Combodo. Nous avons des demandes pour ouvrir le Hub à d'autres contributeurs mais nous n'avons pas encore les processus de validation et certification en place pour des tiers.

Style

35. *Peut-on faire de la personnalisation de manière codeless ?*

L' ITSM Designer permet aux clients Combodo de faire des personnalisations sans code. Vous pouvez rentrer en contact avec notre service commercial si vous êtes intéressé.

Support

36. *Les versions Long Term Support (LTS) précédentes seront maintenues jusqu'à quand ?*

Comme nous l'avons présenté, nous ne fournissons plus de fix pour les versions antérieures à la 2.6. Pour la version 2.6 nous fournirons des fixes de sécurité jusqu'à fin décembre 2020.

Tableaux de bord

37. *Ergonomie, tableaux de bord... est-il prévu d'aller plus loin dans iTop ? Par exemple pour la connexion avec des outils de BI existants libres ou payants ?*

Pour la version 2.8 nous prévoyons de faire évoluer certains tableaux de bord. La stratégie n'est pas d'en avoir une multitude mais de faciliter l'interface avec des outils de BI externe (ex. Power BI, Digidash, Metabase) avec intégration de dashlets dans iTop.

38. *Qu'en est-il de la création de tableaux de bord personnalisés ?*

Cette fonctionnalité n'est pas prévue dans la roadmap par crainte d'impact sur la performance d'iTop. Il est possible d'ajouter des tableaux de bord via le designer ou une extension, l'utilisateur peut alors les personnaliser comme il le souhaite.

[Plus d'informations pour les clients Professionnal](#)

[Plus d'informations pour les clients Essential](#)

[Plus d'informations pour la communauté](#)

Autres

39. Pour les évolutions 2.8 de la console, comment pouvons-nous vous faire parvenir nos demandes d'amélioration ? Est-il prévu de faire participer certains clients à des brainstorming ?

Pour les évolutions 2.8 de la console, nous nous basons sur :

- les tickets remontés par nos clients
- les posts de la communauté sur Source Forge,
- les retours de nos partenaires,
- les remarques remontées lors de la session dédiée à l'ergonomie au RIC 2019,
- les retours de nos prospects lors de nos avant-ventes
- l'ergonomie de nos concurrents

Nous aurons des échanges avec certains acteurs moteurs de la communauté iTop au sens large.

40. Est-ce que les slides seront disponible après le webinar ?

Absolument. [Retrouvez l'intégralité des présentations ici.](#)

41. Quand sort iTop Communautaire 2.7 ?

La version communautaire d'iTop 2.7 est sortie le 9 Avril 2020.

42. Est-il prévu d'avoir un datamodel version 3 ? Si oui, à quelle échéance ?

C'est probable mais pas encore prévu. Pour l'instant cela se fera sous forme d'extension. L'effort de migration vers un datamodel version 3 serait plus important que les migrations actuelles.

43. Des adaptations d'iTop pour ITIL V4 sont-elles prévues ?

Il faut d'abord faire un inventaire de ce qu'il faut faire évoluer avant de planifier cette évolution. Il n'y a pas de date prévue actuellement.

44. Quel est l'impact du COVID sur Combodo ?

Tout le monde est en télétravail, nos services sont rendus normalement, nos infrastructures sont opérationnelles.



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

A bientôt pour de futurs événements iTop !