

]project-open[for IT Service Organizations

]project-open[est une solution intégrée de gestion de projets informatiques basée sur ITIL, unifiant toutes les informations des projets, des services et des finances en un système intégré.

Problèmes Résolus

- Processus informatiques opaques ;
- Informations dispersées à travers plusieurs applications ;
- Pas de visibilité sur les coûts des services ou des applications ;
- Facturation de frais généraux administratifs aux clients (internes);
- Absence ou manque d'intégration entre les tickets du service support (helpdesk) et les développeurs.



Illustration 1 : Vue d'ensemble schématisée des processus ITSM de]project-open[

Avantages de]po[

- Visibilité en profondeur de tous les processus informatiques majeurs pour toutes les personnes impliquées.
- Introduction simplifiée d'ITIL grâce aux modules ITSM préconfigurés ;
- Intégration de la gestion des services IT avec la gestion de projets, le développement de logiciels et la gestion financière ;
- Les fonctionnalités intégrées d'audit conviennent à l'implémentation de COBIT et des conditions de Sarbanes-Oxley.

La Solution]project-open[

La solution ITSM]project-open[consiste en cinq domaines principaux :

- Gestion des Services ;
- Gestion des Configurations ;
- Gestion des projets ;
- Développement de logiciels ;
- Gestion Financière.

Les sections suivantes présentent chacun de ces domaines.

Gestion des Services

La fonctionnalité de Gestion des Services Informatiques (ITSM) de]po[est centrée sur le helpdesk]po[avec sa capacité de personnaliser les types de tickets, les attributs et le workflow.

Gestion des Incidents

Le but de la Gestion des Incidents est de restaurer un service opérationnel normal aussi vite que possible après une interruption.

]project-open[implémente le Gestion des Incidents en tant que partie de son HelpDesk. Les tickets issus de Nagios et d'autres systèmes de supervision sont intégrés, et]po[offre la possibilité de réévaluer un ticket d'incident en ticket de problème, ainsi que la possibilité d'associer un ticket d'incident avec un élément de configuration.

]po[gère différents types de tickets d'incidents pour différentes origines d'incidents, chacun avec un ensemble séparé d'attributs personnalisables et un workflow spécifique.

Gestion des Problèmes

Le but de la Gestion des Problèmes est de résoudre les causes des incidents et d'éviter leur répétition.

]project-open[met en œuvre la Gestion des Problèmes en tant que partie de son HelpDesk, avec des paramètres et des workflows personnalisés pour chaque type de problème. Une intégration avec CVS et la base de configuration permet le suivi des changements constituant la solution au problème.

Gestion des Changements

La Gestion des Changements traite des modifications dans l'environnement informatique. Les changements ne doivent pas interrompre les services et doivent être menés en optimisant les ressources.

]project-open[met en œuvre la Gestion des Changements en tant que partie de son HelpDesk, avec des paramètres et des workflows personnalisés pour chaque type de changement.

Un portail en libre service permet aussi bien aux clients qu'aux utilisateurs de suivre les tickets de demandes de changements qui ont été soumis.

SLA Management

Le but de la Gestion des Engagements de Niveau de Services (SLA) est de gérer la relation client – fournisseur pour les services fournis, afin d'améliorer la qualité de service et la réduction des interruptions de service.

]project-open[met en œuvre la gestion des "SLA" en représentant les contrats SLA comme des conteneurs pour les tickets du helpdesk, permettant d'obtenir des statistiques sur des variables telles que la fréquence et le délai de résolution des tickets ainsi que le coût pour satisfaire le SLA.

Les informations venant de Nagios, Cacti et d'autres systèmes de supervision peuvent être associées à des mesures de qualité spécifiques aux SLA, alors que l'audit de satisfaction client (CSS) après chaque fermeture de ticket résolu fournit le retour sur la qualité de service.

Gestion de projet

La Gestion des Projets dans l'environnement "ITSM" fait référence à de gros travaux nécessitant une validation particulière et un suivi de budget.

Gestion du Portefeuille de Projets

La Gestion du Portefeuille de Projets fait référence à la gestion et à l'analyse d'ensembles de projets selon des caractéristiques clés.

L'objectif de la Gestion du Portefeuille de Projets est de déterminer la meilleure combinaison de projets et leur enchaînement pour atteindre les objectifs de l'entreprise.

]project-open[met en œuvre la gestion de portefeuilles en permettant de personnaliser les attributs de chaque projet et la génération de rapports basés sur ces attributs.

Les informations en ligne sur l'avancement et le statut financier étayent les décisions.

Planification et Suivi de Projet

La Planification de Projet inclut la préparation des plans-projets et d'autres documents associés. La progression du projet est suivie autant en terme d'accomplissement des tâches qu'en terme de consommation de ressources, autorisant une analyse EVA.

]po[permet d'importer des calendriers prévisionnels depuis GanttProject et OpenProject (et en conséquent MSproject), car une application web n'est pas bien adaptée pour traiter directement ces aspects. Plusieurs modules de]po[assurent le suivi de l'accomplissement des tâches et de la consommation des ressources, incluant la gestion des feuilles de temps, la gestion des dépenses et la gestion des fournisseurs.

Contrôle de Projet

Le Contrôle de Projet fait référence au processus d'indentification, de récolte et d'analyse financière des informations afin de planifier, évaluer et contrôler les projets et les opérations.

]po[met en œuvre ce contrôle en capturant les données financières dans un format adapté à l'analyse financière, permettant le calcul des pertes et profits par projet et par client. Ces informations financières sont disponibles en temps réel, alors que les rapports et les cubes de données rendent possibles les analyses de performances financières.

Facturation de Projets

La Facturation de Projet traite de la création des factures selon les contrats conclus avec les clients et les informations sur les négociations en cours entre les gestionnaires de projets et les clients.

]po[met en œuvre la facturation totale ou partielle sur la base de prix fixés, de temps ou de matériel, périodiques ou des combinaisons de ces types, par un outil capable de distinguer les heures facturables, non facturables, et des listes de tarifs différentes selon le client et le service.

Jalons

Les jalons sont des projets, des phases de projet ou des tickets du helpdesk qui nécessitent une attention particulière.

]project-open[prend en compte le processus de suivi des jalons en fournissant un rapport visuel spécial et une notification par mail dans le cas où les jalons ne sont pas respectés.

Développement de Logiciels

Les organisations informatiques fonctionnent dans un environnement mixte d'applications acquises à l'extérieur et d'applications développées en interne. Les changements sur ces deux types d'applications nécessitent d'être suivis d'une part sur les coûts et la progression, liés au contrôle de coût, d'autre part sur la conformité avec COBIT, Bâle II et Sarbanes Oxley.

Gestion des Besoins et des Demandes

La Gestion des Besoins et des Demandes traite des spécifications de modifications et extensions des logiciels.

]po[met en œuvre cela en fournissant au client un portail en libre service pour les processus de tickets de demandes de changements (RFC), la gestion des demandes, et la gestion des portefeuilles de demandes pour prioriser les RFCs. Les paramètres et le workflow associé aux tickets peuvent être personnalisés.

Gestion des Versions et des Modifications des Logiciels

La Gestion des Versions et des Modifications des Logiciels traite des changements apportés aux logiciels.

]po[intègre les informations issues de CVS et d'autres systèmes de contrôle de versions, associant les évolutions des logiciels aux éléments de configuration et tickets en relation, permettant de suivre la totalité du processus depuis la demande du client jusqu'à l'implémentation des changements. Ceci permet également à l'équipe helpdesk et aux autres personnes impliquées de voir l'historique des changements pour chaque élément de configuration.

L'intégration avec CVS donne la possibilité aux développeurs de clore un ticket avec un commentaire dans le code CVS.

Gestion des Anomalies Logiciels

La Gestion des Anomalies traite la détection, l'analyse et le traitement des anomalies d'un logiciel au cours de sa durée de vie.

]po[prend en compte la gestion des anomalies en rapprochant les éléments logiciels avec les éléments de configuration et en associant les tickets du helpdesk (tickets de problème et de demande de changement) avec les versions des éléments de configuration.

Gestion des Versions

Le but de la Gestion des Versions est de réduire le coût d'implémentation et de maintenance des versions des logiciels ainsi que de réduire les interruptions de services dues aux changements de versions.

]po[met en œuvre le processus de gestion des versions en mettant à disposition un type spécial de « projet de nouvelle version » qui est associé à un numéro de modification logicielle issu du développement de logiciel et de la gestion des changements.

Un workflow de mise à jour suit le processus de fin de chaque nouvelle version, fournissant un audit pour la conformité réglementaire et assurant transparence sur le statut de la nouvelle version à toutes les parties prenantes.

Gestion des Configurations

La Gestion des Configurations traite du suivi du cycle de vie des éléments informatiques incluant les équipements matériels, leurs sous-composants et les logiciels tournant dessus.

La gestion de configuration de]project-open[est étroitement intégrée à la gestion de projets et à la gestion de services, permettant de spécifier les éléments de configuration affectés pour chaque projet et pour chaque ticket du helpdesk.

Acquisition

Le processus d'acquisition trace les raisons et le coût d'acquisition des éléments de configuration.

]po[prend en compte l'acquisition en associant les éléments de configuration avec les projets d'acquisition et leurs informations financières. Ces processus peuvent être largement personnalisés pour chaque type d'acquisition grâce à des paramètres et des workflows.

Inventaire

Le processus d'inventaire trace la présence et le cycle de vie des éléments de configuration.

Actuellement]po[importe les informations de OCS Inventory NG, d'autres intégrations suivront.]po[peut aussi être utilisé pour inventorier manuellement et générer des étiquette à code-barres.

Gestion des Licences

Le but de la Gestion des Licences est de s'assurer de disposer d'assez de licences pour les logiciels utilisés sur les ordinateurs de l'organisation, tout en évitant d'acquérir des licences inutilisées.

]po[met en œuvre la gestion des licences en s'appuyant sur le processus d'inventaire et en comparant les licences déployées aux licences acquises, par différents rapports.

Processus Annexes

Collaboration et Gestion des Connaissances

Le moteur de recherche plein texte de]po[permet d'indexer tous les objets importants. Les permissions sur les objets sont appliquées au cours de la recherche, limitant les résultats selon les droits de l'utilisateur. L'indexation inclut les objets métiers, tels que les projets, tickets, clients, etc., et les objets collaboratifs tels que forums de discussions, pages wiki et fichiers joints. Des rapports sont disponibles sur la création et l'utilisation des objets collaboratifs.

Gestion des Ressources Humaines

]project-open[comporte des objets spécifiques pour les employés, sous-traitants et contacts clients, permettant de suivre le cycle de vie des utilisateurs de]po[. Les utilisateurs peuvent être associés à des compétences, et ces compétences peuvent être utilisées pour sélectionner les collaborateurs adéquats pour un projet.

Intégration avec des Applications Externes

]project-open[s'intègre à de multiples applications externes dont :

- Active Directory et autres serveurs LDAP (serveurs d'annuaires) ;
- GanttProject, OpenProj et MS-Project (planification) ;
- OCS Inventory NG (inventaire) ;
- Nagios (supervision) ;
- CVS, SVN et autres (gestion de versions logicielles) ;
- SAP FI (gestion financière) ;
- Navision (gestion financière, export vers NAV en UBL 1.0) ;
- Quick Books, Lexware, ContaPlus et autres logiciels de comptabilité. (export des factures]po[et autres informations financières)

L'intégration porte aussi sur :

- Email (envoi de notifications par mails).
- Liens ODBC vers l'API PL/SQL (]po[en tant que serveur backend)
- XML-RPC (]po[en tant que serveur Web-Services)
- SOAP (]po[en tant que serveur Web-Services)