



BESOIN DE **LIBERTE**

***Comment ITSM-NG aide les
communes à gérer
les services publics autrement !***



www.itsm-ng.com



Aujourd'hui, dans une grande majorité des communes, les demandes arrivent par email, par téléphone, par courrier et même parfois à voix haute dans le couloir de la mairie. Personne ne sait vraiment où en est chaque dossier. Un habitant rappelle trois fois pour la même demande. Une association attend une confirmation de salle et finit par réserver ailleurs. Et les agents passent un temps précieux à faire du secrétariat plutôt que du service public.

Si le quotidien de votre mairie ressemble à cela, sachez qu'il y a une solution : ITSM-NG

En effet, ITSM-NG est une plateforme logiciel pensée exactement pour ça et permet :

- aux habitants de déposer leurs demandes en ligne,
- aux associations de réserver les salles municipales sans appel téléphonique
- à vos agents de traiter chaque dossier avec une traçabilité complète.

Tout le monde sait en temps réel où en est sa demande. Et vous, en tant qu'élu, vous avez un tableau de bord pour piloter la qualité de service de votre commune.

Ce qui distingue ITSM-NG

Nous sommes une solution open source sans abonnement annuel imposé par un éditeur. Vous n'êtes pas captif. Des communes de toutes tailles l'utilisent déjà pour leur helpdesk interne. Nous l'avons adapté aux cas d'usage des collectivités : gestion des demandes citoyens, réservation d'équipements, suivi des interventions techniques.

Quelques exemples concrets de ce qu'ITSM-NG permet de faire

Suivi des demandes des habitants

Voirie dégradée, éclairage défaillant, demande d'urbanisme... Chaque signalement est réceptionné, affecté au bon service et suivi jusqu'à sa résolution. Le citoyen est notifié automatiquement à chaque étape (option).

Réservation des salles par les associations

Les associations déposent leur demande en ligne, choisissent leur créneau et suivent la validation en temps réel. Fini les doubles réservations, les conventions papier égarées et les appels au secrétariat.

Gestion des interventions des services techniques

Les agents créent, priorisent et suivent leurs interventions sur un tableau de bord partagé. La CMDB intégrée permet de référencer le patrimoine communal (équipements, véhicules, bâtiments).

Catalogue des services municipaux

Chaque type de demande (état civil, subvention associative, permis de voirie...) devient un formulaire structuré avec son circuit de validation. Les élus ont accès aux indicateurs de performance de leurs services.

Les objections que l'on rencontre le plus souvent

«*Nous sommes une petite commune, c'est trop complexe pour nous.*» ITSM-NG se déploie progressivement. Commencez par un seul cas d'usage et étendez à votre rythme. Aucun frais de licence, aucun engagement pluriannuel.

«*Nos agents ne sont pas à l'aise avec les outils numériques.*» L'interface est pensée pour des utilisateurs non techniciens. Une formation de quelques heures suffit pour les agents de secrétariat. Le portail citoyen est accessible sans compte pour les habitants.

«*Nos données seront en sécurité ?*» Vous hébergez ITSM-NG où vous le souhaitez - sur vos serveurs, chez un hébergeur souverain français ou au niveau de votre intercommunalité. Vos données ne transitent pas chez un tiers.

«*Nous avons déjà des outils en place.*» ITSM-NG dispose d'une API ouverte et s'intègre avec les logiciels existants (comptabilité, GRC, site internet de la commune). Il peut compléter votre écosystème sans tout remplacer.



ITSM-NG, c'est aussi maîtriser son parc IT et ses fournisseurs !

ITSM-NG intègre la gestion de parc, ce qui est particulièrement utile pour les mairies qui accumulent du matériel hétérogène au fil des mandats. On peut y inventorier PC, écrans, imprimantes, téléphones, licences logicielles, et savoir précisément quel agent ou école utilise quel équipement. Vous pouvez intégrer les contrats de vos fournisseurs afin de maîtriser les renouvellements, les coûts et les garanties.

ITSM-NG, c'est choisir le numérique responsable !

Choisir ITSM-NG, c'est soutenir une initiative française participant à la garantie de la souveraineté numérique sans créer de dépendance technologique à un éditeur étranger. De plus, en étant 100% Opensource, ITSM-NG favorise une gestion plus responsable, éthique et durable des services informatiques,

ITSM-NG, un 1er pas vers l'ESM (Enterprise Service Management)

Au-delà de l'IT, ITSM-NG peut être étendu à d'autres services municipaux : gestion des demandes RH, logistique des bâtiments, flotte de véhicules, demandes citoyennes. Il permet l'intégration avec les outils métiers existants et la digitalisation et automatisation des processus internes. Par exemple, avec ITSM-NG, vous pouvez orchestrer les processus d'onboarding/offboarding : création de compte, attribution de matériel, droits d'accès aux applications métiers. Particulièrement utile lors des renouvellements d'élus ou de changements de personnel.





ITSM-NG
100% Open Source

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

ITSM-NG EN BREF

- Une solution 100% française garante de votre souveraineté numérique
- Une solution 100% open source centrée sur les usages et les utilisateurs
- De l'innovation permanente
- Des partenariats technologiques pour enrichir les fonctionnalités
- Une solution référencée à l'UGAP
- Une solution inscrite au SILL (Socle Interministériel du Logiciel Libre)
- Un hébergement on premise chez vous ou en mode SAAS avec nous
- Une reversibilité des données assurée



UN ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

- Conseil & cadrage
- Intégration et déploiement de la solution
- Configuration et adaptation du logiciel
- Développements et interconnexions spécifiques
- Assistance Technique
- Maintenance & Support éditeur
- Transfert de compétences vers les utilisateurs et administrateurs

POURQUOI TRAVAILLER AVEC NOUS ?

- Logiciel flexible s'adaptant aux organisations mêmes complexes
- Investissement initial dédié à la configuration & l'adaptation
- Pas de licence d'utilisation
- Maintenance et support directement assurés par l'éditeur
- Participation à la roadmap de l'outil grâce au « club des utilisateurs d'ITSM-NG »
- Acteur d'un écosystème open source Français très dynamique
- Un communauté qui suit et améliore continuellement le logiciel



A propos de nous

ITSM-NG est une société spécialisée dans le développement logiciel ITSM open source et est éditeur de la solution ITSM-NG. L'équipe est basée à Rennes (35) et est composée d'experts fonctionnels et de développeurs informatiques. Grâce à son équipe pluridisciplinaire, ITSM-NG intervient à tous les stades d'un projet concernant ITSM-NG: Expertise, Conseil, Installation & Déploiement, Développement, Accompagnement au changement et Support technique. Enfin ITSM-NG porte des valeurs éthiques fortes liées autour du logiciel libre et s'inscrit dans la tradition des entreprises françaises qui font la promotion de l'open source et qui alimentent le développement de cet écosystème.

Nous contacter



ITSM-NG
15 rue du chêne germain
35510 Cesson sévigné.



02.23.47.23.25
contact@itsm-ng.com
www.itsm-ng.com



<https://discourse.itsm-ng.org>
<https://www.linkedin.com/company/itsm-ng>