

MANUEL UTILISATION LANDPARK ICS



Solutions complètes d'inventaire, de gestion de parc et de helpdesk ITIL

SOMMAIRE

TABLEAUX DE BORD	2
FILTRE DES TABLEAUX DE BORD.....	3
PARAMÉTRAGES DES TABLEAUX DE BORD.....	3
CRÉATION D'UN TICKET	4
TRAITEMENT D'UN TICKET	5
OUVERTURE D'UNE TACHE AU SEIN D'UN TICKET	7
REPORTING ET STATISTIQUES.....	8
GESTION DES PROFILS.....	10
GESTION DES ÉQUIPES, UTILISATEURS ET ORGANISATIONS.....	11
GESTION DES CATÉGORIES DES TICKETS.....	12
GESTION DES CATÉGORIES DES TICKETS PAR ORGANISATIONS	12
GESTION DES CATÉGORIES DES TACHES	12
PARAMÉTRAGES DES NEWS	12
PARAMÉTRAGES DES EMAILS ENVOYÉS PAR ÉVÉNEMENTS	13
GESTIONS DES CONTRATS, LOGICIELS ET IMPRIMANTES	14
PARAMÉTRAGES BASE DE CONNAISSANCES.....	15
ANNEXE / EXEMPLES EMAILS ENVOYÉS PAR ÉVÉNEMENT	16
ANNEXE / EXEMPLES PARAMÉTRAGES DES FORMULAIRES.....	24
ANNEXE / PARAMÉTRAGES DE LA GESTION DES CONTRATS.....	27
ANNEXE / PARAMÉTRAGES DE VOTRE LOGO	28
NOTES TECHNIQUES	29
INSTALLATION DE LANDPARK ICS	31
COMMENT ACTIVER VOTRE LICENCE LANDPARK ICS.....	34



TABLEAUX DE BORD (EXEMPLE)

Affichage des tickets
(mes tickets, tickets en cours, tickets clôturés, tous les tickets, tickets non clôturés, tickets nouveaux)

Filtres de recherche
par tickets et par tâches

The screenshot shows a dashboard with a left sidebar for filters and a main area for a ticket list. The filters are numbered 1 through 8. The ticket list has columns for Code, Statut, Détails, Création, and Tâches. Below the list are 8 filter buttons.

Code	Statut	Détails	Création	Tâches
305	Clôturé jeudi 18 avril 2019 à 06:11 par Christophe Tissier	G01-SIMULATION 01 Tissier Christophe # Création d'un utilisateur	Créé jeudi 18 avril 2019 à 05:49 Par Christophe Tissier	Clôturées : 1
302	Clôturé lundi 08 avril 2019 à 15:19 par Christophe Tissier	G01-SIMULATION 01 Tissier Christophe # Demande Matériel	Créé lundi 08 avril 2019 à 15:16 Par Christophe Tissier	Clôturées : 1
300	Clôturé mardi 19 mars 2019 à 10:16 par Christophe Tissier	G01-SIMULATION 01 Tissier Christophe # Création d'un utilisateur	Créé mardi 19 mars 2019 à 10:13 Par Christophe Tissier	Clôturées : 1
298	Clôturé vendredi 08 mars 2019 à 10:09 par Christophe Tissier	G01-SIMULATION 01 Tissier Christophe # Demande Matériel	Créé vendredi 08 mars 2019 à 10:06 Par Christophe Tissier	Clôturées : 1
297	Clôturé vendredi 15 mars 2019 à 10:41 par Christophe Tissier	G01-SIMULATION 01 Tissier Christophe # Création d'un utilisateur	Créé jeudi 28 février 2019 à 14:32 Par Christophe Tissier	Clôturées : 2
296	Clôturé mardi 26 février 2019 à 09:58 par Christophe Tissier	G01-SIMULATION 01 Tissier Christophe # Création d'un utilisateur	Créé mardi 26 février 2019 à 09:55 Par Christophe Tissier	Clôturées : 1
295	Clôturé lundi 25 février 2019 à 11:14 par Christophe Tissier	G01-SIMULATION 01 Tissier Christophe # Création d'un utilisateur	Créé lundi 25 février 2019 à 11:10 Par Christophe Tissier	Clôturées : 1

1/ par code ticket/texte 2/ par date création/clôture 3/ par demandeurs 4/ par créateurs 5/ par statuts 6/ par sources 7/ par catégories de tickets 8/ par organisations

Filtres de recherche par tickets et par tâches

- par code ticket et texte contenu
- par date création et clôture
- par demandeurs
- par créateurs
- par statuts
- par sources de la demande
- par contrats
- par priorités
- par techniciens
- par prestataires
- par catégories de tickets
- par organisations

Affichage des tickets (mes tickets, tickets en cours, tickets clôturés, tous les tickets, tickets non clôturés, tickets nouveaux)

Mieux gérer vos interventions
par Internet



FILTRE DES TABLEAUX DE BORD

Recherche par filtres

Filtres

Le code du ticket contient **Par code ticket et texte contenu**

4001

Le message contient

portable

Sources

Téléphone x

En direct
Import
Par mail
Site Support
Téléphone

Par sources

Par catégories de tickets

Catégories de tickets

- DEMANDE ETABLISSEMENT
 - Evènement Organisations
 - Sécurité
 - Moyens de Fonctionnement
 - Technique bâtiment
 - Archives documentaires
- DEMANDE INFORMATIQUE
 - Problème logiciel
 - Four
 - Toner
 - Tambour
 - Récupérateur Encre
 - Bourrage Papier
- Droits d'accès
 - Création d'accès
 - Modifications d'accès
 - Suppression d'accès
- Matériels
 - Demande Matériel
 - Problème Matériel
 - Récupération Matériel
- Logiciels
 - GDI-SIMULATION
 - QPC
 - DAF
 - COM
 - SAV
 - DL
 - ETU
 - DRH
 - DR
 - PDI
 - ETL
 - ETE
 - ALH
 - BCR
 - BD
 - QPG
 - DC
 - INC
 - QML
 - DPE
- Serveurs
- Utilisateurs
- Sauvegarde / Restauration

Par date création et clôture

Date de création entre le 16/03/2016 00:00 et le 16/03/2018 00:00

Date de clôture entre le 01/03/2018 00:00 et le 16/03/2018 00:00

Par contrats

Type de contrats

Special
Confort
Special

Par priorités

Priorités

Haute
Basse
Moyenne
Haute

Par demandeurs

Demandeurs

Makene Abdullah | SRX
Nora Aboud | ETL
Guillaume Almyre | ETL
Laure Bachellerie | PGI
Jennifer Baez | DAF
François Beauvais | SRX
Thierry Becker | ACH
Thierry Besse | ETE

Par techniciens et prestataires

Techniciens

Christophe Tissier
Jérémy Rouchon
Rémi Desperriere

Par créateurs

Créateurs

Stephane Micalet
Guillaume Almyre
Noel Laroche
Sebastien Guichard
Ufuk Yalcin
Jerome Cordier
Pascal Eloy
Paul Raynaud

Par statuts

Statuts

En cours x
Annulé
Clôturé
En attente
En cours
Nouveau

PARAMÉTRAGES DES TABLEAUX DE BORD

Bienvenue sur votre tableau de bord

Personnalisez votre tableau de bord

Configuration du tableau de bord

Sélection de la vue par défaut

Tickets Nouveaux

Nombre de mois de tickets clôturés

50

Enregistrer le paramétrage

Tickets

- Tickets
- Contrats
- Tâches

Nouveaux

- Mes tickets (Demandeur)
- Mes tickets (Technicien)
- Tickets de mon équipe
- Nouveaux**
- En cours
- Non clôturés
- Clôturés
- Tous les tickets



© Landpark SAS. Tous droits réservés

Tableau de bord

CRÉATION D'UN TICKET

Demandeur Saisissez un nom, un prénom, une société ou une organisation pour afficher les catégories disponibles

Christophe Tissier | GDI-SIMULATION | DI

Tissier Christophe
GDI SIMULATION
DI

TELEPHONE
Fixe : +33 1 8261 40 16
Portable :

MAIL
ebh@cerus.net

TYPE DE CONTRAT
CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE
INTERNE

FIN DE CONTRAT
10/29/2018

TEMPS CONSOMMÉ
3630

Formulaire de la catégorie [Demande Matériel]

Sélectionnez la source du ticket *

Par mail En direct Téléphone

Priorité Niveau 1
 Priorité Niveau 2
 Priorité Niveau 3

Document à télécharger * Veuillez télécharger ce document à remplir et à nous retourner
http://files.landparksoftware.com/coo/fiches/Landpark_Helpdesk_fiche_produit.pdf Téléchargement effectué

Utilisateur Concerné

Sélectionner le matériel

Date de mise à disposition

Message Précisez votre demande avec des information complémentaires

Format **B** **I** **U**

Fichiers joints Associez un ou plusieurs fichiers

Notifications Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez notifier

Catégorie Sélectionnez une catégorie en cliquant sur le texte pour créer un ticket

- DEMANDE INFORMATIQUE
 - Problème Impressions
 - Droits d'Accès
 - Matériels
 - Demande Matériel
 - Problème Matériel
 - Récupération Matériel
 - Logiciels
 - Serveurs
 - Utilisateurs
 - Sauvegarde / Restauration
 - Autres Demandes
 - Administration
 - Création Répertoire

Sélection d'une catégorie de ticket

Accès à la base de la connaissance liée à la catégorie du ticket

Exemple d'un formulaire associé à une catégorie de ticket (chaque ticket peut être accompagné d'un formulaire différent)

Message Précisez votre demande avec des information complémentaires

Paragraph



Fichiers joints Associez un ou plusieurs fichiers

Terminé

0.00 KB

Notifications Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez notifier

Sélection utilisateurs

Envoi des notifications mails

Envoi d'un mail au créateur
 Envoi d'un mail au demandeur
 Envoi d'un mail au support

Fichiers joints ou directement insérés

Envoi des emails de notification (créateur, demandeur et support)

Bonjour Chrystelle SAINT-JAL,
 Nous avons bien pris en compte votre demande décrite ci-dessous

Client :	TEMPLUM	Contrat :	Vous n'avez pas de contrat
Demandé par :	Chrystelle SAINT-JAL	N° Ticket :	373
Date ticket :	jeudi 16 novembre 2017 09:20:44	Sujet :	Messagerie
Notre Proposition			
Solution proposée	Intervention en télémaintenance ou intervention sur site		
Date souhaitée			
Votre commande			

→ Je souhaite une intervention en télémaintenance *
 → Je souhaite une intervention sur site *
 → Je ne souhaite pas d'intervention *
 * supprimer les mentions inutiles



TRAITEMENT D'UN TICKET

Ouverture d'une 1er tâche au sein du ticket

Détails du ticket | Tâches du ticket

Données du ticket 304

Code du ticket: 304
Date de création: 18 Apr 2019 05:47:07
Statut du ticket: Nouveau
Attribué à: Jérémie Bouchon
Catégorie du ticket: Demande Matériel
Priorité Niveau 1:
Priorité Niveau 2:
Priorité Niveau 3:
Document à télécharger:
Utilisateur Concerné: Sebastien Guichard | ETL
Sélectionner le matériel: PC Fixe
Date de mise à disposition: 19/04/2019

Ouvert depuis (Cuvré): 8 jours 22 heures 5 minute(s)
Ouvert depuis (Cuvrable): 2 jours 8 heures Quelques secondes
Temps passé: []
Tâches Nouveau: 0
Tâches En cours: 0
Tâches Clôturé: 0
Message: demande de PC

Informations demandeur
GDI-SIMULATION | +33 1 8261 40 16
Tissier Christophe | ebh@cerus.net
CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE INTER | 1 jours 12 heures 30 minute(s)

Notes: Nouvelle note | Voir toutes les notes

Fichiers joints: 1 IMAGE 7.png

Catégories de tickets
Applications métiers
DSI
Départ
Projet
MAJ Log Métiers
Réseau
Antivirus
Internet
Intranet
Logiciels Bureautiques
Matériels
Messagerie

Annuler le ticket | Mettre en attente

Modification possible de la catégorie du ticket

Tâches au sein du ticket avec calcul du temps passé

Détails du formulaire joint au ticket

Détails du ticket | Formulaire | Tâches du ticket

Création de poste:
Remplacement d'un agent:
Nom de l'agent remplacé: Mr Besseyre
Nom: Mr Tortevois
Prénom: Romain
Date d'arrivée: 16/03/2018
Sélection du service: Direction des sports
Sélectionnez les logiciels souhaités: []
Besoin de matériel?:
Quels matériels?: Ecran
Sélectionnez le matériel nécessaire: []
Adresse email: rtortevois@cerus.net
Poste occupé: developpeur

Suivi du ticket et création de notes

Informations demandeur
GDI-SIMULATION | +33 1 8261 40 16
Tissier Christophe | ebh@cerus.net
CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE INTER | 1 jours 12 heures 30 minute(s)

Notes: Nouvelle note | Voir toutes les notes

Dernière note
Commande PC faite
Par Christophe Tissier

Notes
Ouverture compte Internet
Commande PC faite 27 Apr 2019 11:55:29
Par Christophe Tissier
Ouverture compte utilisateur 27 Apr 2019 11:55:18 faite



TRAITEMENT D'UN TICKET

Mise en attente du ticket

Landpark ICS 1.7.0.3 Nous sommes le mercredi 30 septembre 2020 09:50

Détails du ticket Tâches du ticket Base de Connaissances

Données du ticket 359

Code du ticket: 359
 Date de création: 30 Sep 2020 09:50:16
 Statut du ticket: En cours
 Motif: attente livraison PC
 Attribué à: [Avatar]
 Catégorie du ticket: Demande Matériel
 Priorité Niveau 1:
 Priorité Niveau 2:
 Priorité Niveau 3:
 Document à télécharger:
 Utilisateur Concerné: Ufuk Yalcin | ETL
 Sélectionner le matériel: PC Fixe
 Date de mise à disposition: 03/10/2020

Ouvert depuis (Ouvré): 23 heures 58 minute(s)
 Ouvert depuis (Ouvrable): 2 minute(s)
 En attente pendant:
 Temps passé: 1 heures
 Tâches Nouveau:
 Tâches En cours:
 Tâches Clôturé:
 Message:

Informations demandeur
 GDI-SIMULATION +33 1 8261 40 16
 Tissier Christophe ebh@cerus.net
 CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE INT 3 jours 17 heures 30 minute(s)

Mettre en attente

Motif: attente livraison PC

Mettre en attente

Annuler le ticket Mettre en attente

Landpark ICS 1.7.0.3 Nous sommes le mercredi 30 septembre 2020 09:50

Détails du ticket Tâches du ticket Base de Connaissances

Données du ticket 359

Code du ticket: 359
 Date de création: 30 Sep 2020 09:50:16
 Statut du ticket: En attente
 Motif: attente livraison PC
 Attribué à: Christophe Tissier
 Catégorie du ticket: Demande Matériel
 Priorité Niveau 1:
 Priorité Niveau 2:
 Priorité Niveau 3:
 Document à télécharger:
 Utilisateur Concerné: Ufuk Yalcin | ETL
 Sélectionner le matériel: PC Fixe
 Date de mise à disposition: 03/10/2020

Ouvert depuis (Ouvré): 7 minute(s)
 Ouvert depuis (Ouvrable): 5 minute(s)
 Temps passé: 1 heures
 Tâches Nouveau: 1
 Tâches En cours: 0
 Tâches Clôturé: 1
 Message:

Annuler le ticket Réactiver le ticket

Réactiver le ticket en attente

Lors de la mise en attente d'un ticket on ne peut plus créer ou modifier de tâches

Nouveau bouton pour réactiver le ticket

Compteur de temps : le temps passé en attente s'affiche dans les données du ticket (ne fonctionne que pour les tickets mis en attente après la réactivation)



OUVERTURE D'UNE TÂCHE AU SEIN DU TICKET

Chaque tâche doit être clôturée avant la clôture définitive du ticket

Il vous est possible d'ouvrir autant de tâches souhaitées au sein d'un ticket

1 → Modification possible de la catégorie de la tâche

2 → Attribution à un technicien ou à un prestataire

3 → Modification du type de résolution

4 → Rapport client envoyé par email

5 → Rapport technicien envoyé par email

Il vous est possible d'ouvrir autant de tâches souhaitées au sein d'un ticket
Chaque tâche doit être clôturée avant la clôture définitive du ticket

1 = modification possible de la catégorie de la tâche

2 = attribution à un technicien ou à un prestataire

Techniciens

2

Christophe Tissier

Jérémy Bouchon

Rémi Desperriere

Catégories de tâches

1

- Defaut
- Prêt de matériel
- Imprimante & Copieur
- Matériels
 - Installation / Paramétrages
- Déplacement
 - Déplacement
 - Logiciels
 - Installation / Paramétrage
 - Désinstallation
 - Création / Suppression de compte
 - Etude Prestataire
- Nouvelle catégorie test

3 = modification du type de résolution

Type de résolution

3

Déplacement de proximité

Déplacement véhiculé

Prise en main à distance

Déplacement de proximité

Rapport utilisateur

4

Format

Votre demande a bien été prise en compte

4 = rapport client envoyé par email

Rapport technique

5

Format

Bien vérifier si compte email crée

5 = rapport technicien envoyé par email

Exemple d'email de notification envoyé

Bonjour Chrystelle SAINT-JAL,
Nous avons bien pris en compte votre demande décrite ci-dessous

Client :	TEMPLUM	Contrat :	Vous n'avez pas de contrat
Demandé par :	Chrystelle SAINT-JAL	N° Ticket :	373
Date ticket :	jeudi 16 novembre 2017 09:20:44	Sujet :	Messagerie
Notre Proposition			
Solution proposée :	Intervention en télémaintenance ou intervention sur site		
Date souhaitée :			
Votre commande			

→ Je souhaite une intervention en télémaintenance *

→ Je souhaite une intervention sur site *

→ Je ne souhaite pas d'intervention *

* supprimer les mentions inutiles



REPORTING ET STATISTIQUES

Nous sommes le samedi 27 avril 2019 12:05

Bienvenue, Christophe Tissier

Ré-initialiser

305 Tickets Créés

269 Tickets Clôturés

1 Tickets Annulés

35 Tickets En cours

Tickets par statuts

- Nouveau
- En cours
- Clôturé
- Attribué
- A attribuer
- Annulé
- Suspendu
- Contre-appel
- Contre-clôturé
- En attente

Tickets créés par technicien

- Tout
- Utilisateurs
- Rémi Desperriere
- Christophe Tissier
- Jérémy Bouchon

Tickets par technicien

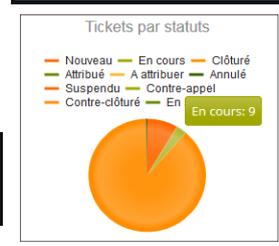
Nom	Créés	%	Clôturés	%	Temps
Tout	305	100	269	100	266:31
Utilisateurs	231	75.74	0	0	0
Rémi Desperriere	7	2.3	176	65.43	120:10
Christophe Tissier	67	21.97	93	34.57	130:20
Jérémy Bouchon	0	0	0	0	02:00

Tickets par société

Societe	Tickets Créés	%	Tickets Cloturés	Temps passé
GDI-SIMULATION	305	100	269	266:31
QPC	3	0.98	3	00:35
DAF	21	6.89	20	14:35
COM	0	0	0	00:00
SAV	0	0	0	00:00



1 = analyse globale des tickets



Tickets par technicien

Nom	Créés	%	Cloturés	%	Temps
Tout	305	100	269	100	266:31
Utilisateurs	231	75.74	0	0	0
Rémi Desperriere	7	2.3	176	65.43	120:10
Christophe Tissier	67	21.97	93	34.57	130:20
Jérémy Bouchon	0	0	0	0	02:00

2 = tickets et tâches par techniciens (export Excel)

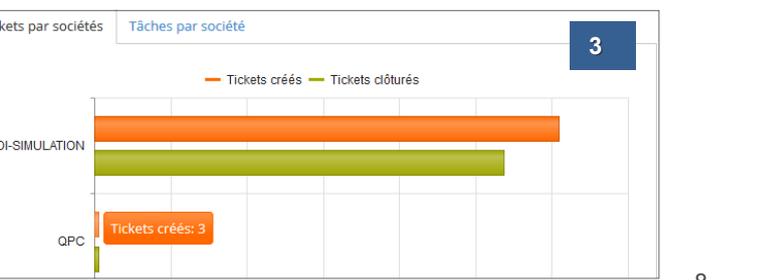
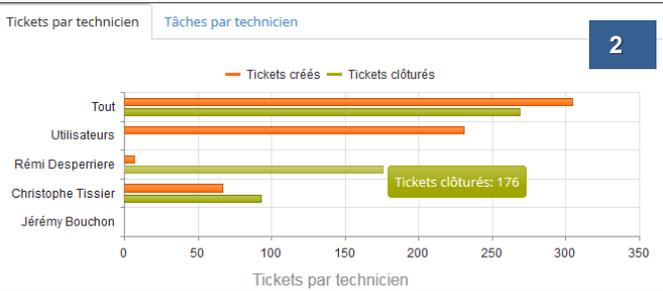
	A	B	C	D	E	F
1	Nom	Créés	%	Cloturés	%	Temps
2	Tout	305	100	269	100	266:31
3	Utilisateurs	231	75,74	0	0	0
4	Rémi Desperriere	7	2,3	176	65,43	120:10
5	Christophe Tissier	67	21,97	93	34,57	130:20
6	Jérémy Bouchon	0	0	0	0	02:00

Tickets par société

Societe	Tickets Créés	%	Tickets Cloturés	Temps passé
GDI-SIMULATION	305	100	269	266:31
QPC	3	0.98	3	00:35
DAF	21	6.89	20	14:35
COM	0	0	0	00:00
SAV	0	0	0	00:00

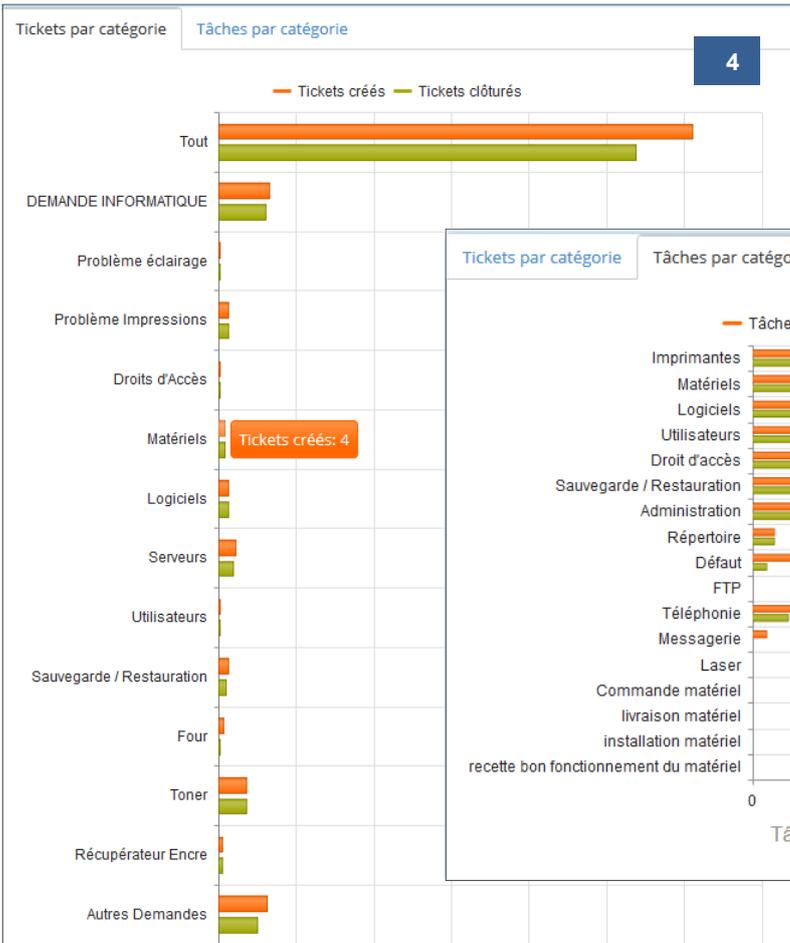
3 = tickets et tâches par organisations (export Excel)

	A	B	C	D	E
1	Societe	Tickets Créés	%	Tickets Cloturés	Temps passé
2	GDI-SIMULATION	305	100	269	266:31
3	QPC	3	0,98	3	00:35
4	DAF	21	6,89	20	14:35
5	COM	0	0	0	00:00
6	SAV	0	0	0	00:00
7	DE	0	0	0	00:00

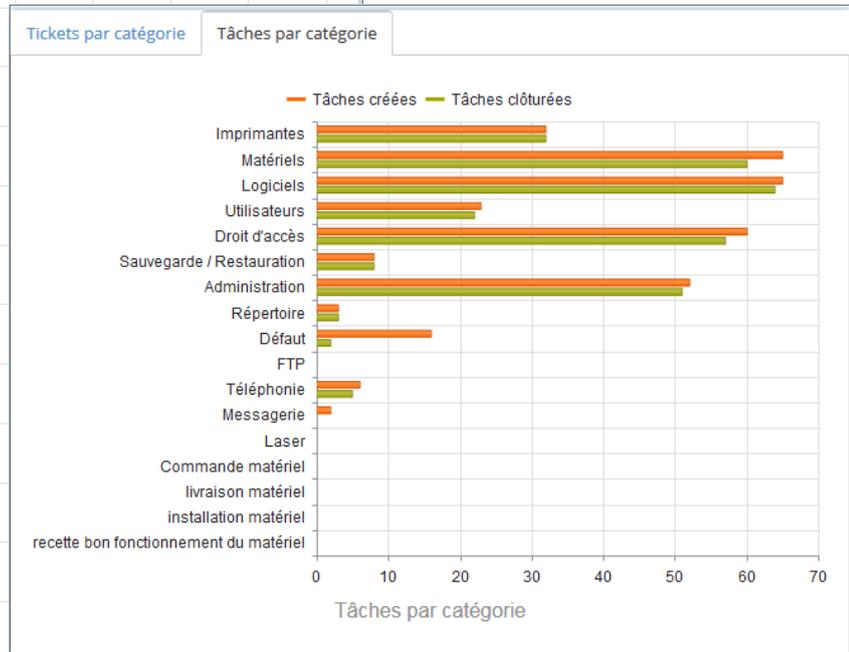




REPORTING ET STATISTIQUES



← 4 = tickets par catégories



Catégorie	Tickets Créés	%	Tickets Cloturés	Temps passé
Tout	8	100	8	06:00
Imprimantes/Photocopieurs	10	50	5	09:00
Panne Matériel	20	50	10	08:00
Messagerie	15	100	15	09:00
Internet	2	50	1	01:00

Export Excel

- Tickets Créés
- Tickets Clôturés
- Tickets Annulés
- Tickets En cours

Export Excel

Date	Création	Demandeur	Titre	Statut	Clôturé par	Durée d'ouverture
2	282	Clôturé	22/03/2017	Christophe Tissier	ai vérifier tout est ok	7 minute(s)
3	284	Clôturé	22/03/2017	Guillaume Almyre	rapport technique	31 jours 1 heures 8 minu
4	285	Clôturé	22/03/2017	Christophe Tissier	vérifier si en stock ?	6 minute(s)
5	288	Clôturé	22/03/2017	Christophe Tissier	demande installation logiciel sur portable DELL	ticket clôturé
6	289	Clôturé	22/03/2017	Christophe Tissier	texte	vérifier si pc en stock
7	290	Clôturé	22/03/2017	Christophe Tissier	texte	pc en stock ?
8	291	Clôturé	22/03/2017	Christophe Tissier	texte	pc en stock ?
9	292	Clôturé	22/03/2017	Christophe Tissier	demande d'ouverture de nouveau salon	vérifier si PC en stock
10	293	Clôturé	22/03/2017	Christophe Tissier	on vérifie	3 minute(s)
11	294	Clôturé	22/03/2017	Christophe Tissier	demande ouverture compte	pc stock ?
12	295	Clôturé	22/03/2017	Christophe Tissier	on a vérifié si pc en stock = ok	3 minute(s)
13	296	Clôturé	22/03/2017	Christophe Tissier	oui pc en stock	3 minute(s)
14	297	Clôturé	22/03/2017	Christophe Tissier	Ceci est un rapport technique	15 jours 4 heures 9 minu
15	298	Clôturé	22/03/2017	Christophe Tissier	demande de PC	tout va bien pc installé



PARAMÉTRAGES / GESTION DES PROFILS

#	Societe	Organisation	Nom	Prenom	Login	Profil	Prestata...	Mail	Telephone	Verrouille
Détails	GDI-SIMULATION	DQ	Laparra	Veronique	laparra	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 37	false
Détails	GDI-SIMULATION	PGE	Vinater	Thierry	vinater	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 62	false
Détails	GDI-SIMULATION	QMC	Orhain	Philippe	orhain	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 40 23	false
Détails	GDI-SIMULATION	SRX	Beauvais	François	beauvais	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 40 04	false
Détails	GDI-SIMULATION	PGE	Michel	Jean-Philippe	michel	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 36	false
Détails	GDI-SIMULATION	GDI-SIMULATION	PC OUTILLAGE	GDI	PC OUTILLAGE...	Technicien	false	ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	DCE	Dorveaux	Francis	dorveaux	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 01	false
Détails	GDI-SIMULATION	DI	Decobert	Cécile	decobert	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 40 30	false
Détails	GDI-SIMULATION	SRX	Leonard	Marc	leonard	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 40 13	false
Détails	GDI-SIMULATION	DRH	Charron	Floriane	charron	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 04	false
Détails	GDI-SIMULATION	EXP	Bisiou	Didier	bisiou	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 40 03	false
Détails	GDI-SIMULATION	ETE	Besse	Thierry	besse	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 18	false
Détails	GDI-SIMULATION	RTA	Bianchi	Rudy	bianchi	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 24	false
Détails	GDI-SIMULATION	ETM	Saliceti	Bruno	saliceti	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 40 18	false
Détails	GDI-SIMULATION	PGI	Bachelierie	Laure	bachelierie	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 51	false
Détails	GDI-SIMULATION	DPE	Peron	Jean-Louis	peron	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 30	false
Détails	GDI-SIMULATION	IPC	longhi	Patrice	longhi	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 40 36	false
Détails	GDI-SIMULATION	DC	STAGIAIRECOM	GDI	stagiairecom	Utilisateur	false	ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	RTA	Roussel	Nicolas	roussel	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 65	false
Détails	GDI-SIMULATION	DC	Julien	Lydie	julien	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 28	false
Détails	GDI-SIMULATION	PGE	Duchamp	Pierre	duchamp	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 16	false
Détails	GDI-SIMULATION	DAF	Baez	Jennifer	baez	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 59	false

Modification utilisateur

Identifiant Manager 99

Nom complet GDI PC OUTILLAGE

Nom GDI

Prénom PC OUTILLAGE

Login PC OUTILLAGE@societe.com

Adresse Email ebh@cerus.net

Mail confirmé

Numéro téléphone Confirmation du numéro de téléphone

Statut Déverrouillé

Verrouiller

Essais de connexion échoués 0

Réinitialiser le mot de passe

Prestataire Est prestataire

Roles

- Utilisateur
- TechnicienEtablissement
- Technicien
- Admin

Gestion des rôles ←

Equipe Commencer à saisir pour choisir une équipe



Affectation à une équipe →

Equipe Commencer à saisir pour choisir une équipe

- Développement
- Maintenance
- Non affecté
- Systèmes et Réseaux
- Test

PARAMÉTRAGES / CATÉGORIES PAR ORGANISATIONS

Catégories disponibles par organisations

Sélectionnez une organisation pour la paramétrer

- GDI-SIMULATION
 - QPC**
 - DAF
 - COM
 - SAV
 - DE
 - ETU
 - DRH
 - DI
 - PGI
 - ETL
 - ETE
 - ACH
 - DCE
 - DC
 - IPC
 - QMC
 - DRE

Paramétrage des catégories pour l'organisation QPC

Sélectionnez les catégories de tickets disponibles à la création pour les utilisateurs de l'organisation QPC

Cochez les catégories souhaitées pour les autoriser

Cocher le parent cochera automatiquement les enfants

Enregistrer

- DEMANDE ETABLISSEMENT
- DEMANDE INFORMATIQUE
 - Problème Impressions
 - Droits d'Accès
 - Matériels
 - Demande Matériel
 - Problème Matériel
 - Récupération Matériel
 - Logiciels
 - Serveurs
 - Utilisateurs
 - Sauvegarde / Restauration
 - Autres Demandes
 - Administration
 - Création Répertoire
 - Téléphonie

Paramétrage de l'organisation QPC

- ACTIF DANS MANAGER
- CRÉATION DE TICKET POSSIBLE PAR LES UTILISATEURS DE L'ORGANISATION? (SAISIE PAR L'UTILISATEUR)
- CRÉATION DE TICKET POSSIBLE POUR LES UTILISATEURS DE L'ORGANISATION? (SAISIE PAR LE SUPPORT)
- DISPONIBLE À L'ASSOCIATION DE LOGICIELS?
- DISPONIBLE DANS LES FILTRES DE RECHERCHE?
- DISPONIBLE DANS LE REPORTING ?

Catégories par organisations

Paramétrages des droits

PARAMÉTRAGES / CATÉGORIES DES TÂCHES

Nouvelle catégorie de tâche racine

- Défaut +
- Prêt de matériel +
 - Installation matériel +
 - Inventaire retour matériel +
 - Commande matériel +
 - Commande PC +
- Imprimante & Copieur +
 - Changement de toner +
 - Bourrage +
 - Paramétrage +
- Matériels +
 - Installation / Paramétrages +
 - Déplacement +

Edition de la catégorie (Défaut)

Nom:

Description:

Enregistrer Supprimer

Catégories par tâches au sein d'un ticket

PARAMÉTRAGES DES NEWS

Nouvelle news

Titre de la news ↑	Type	Données

Créer et modifier des News

Éditeur

Titre: Landpark ICS

Données

Format

Mettre à jour Annuler

PARAMÉTRAGES / EMAILS PAR ÉVÉNEMENTS

Configuration mail

Hôte SMTP: smtp.gmail.com
 Port SMTP: 587
 Utilisateur SMTP: tortevois.romain@gmail.com
 Mot de passe SMTP: *****
 Mail support: cerus@cerus.net
 SSL nécessaire

Tester la configuration

Mail de destination:
 En tête:
 Corps du mail:

Paramétrage des évènements

Sélection de l'entité: Ticket
 Sélection de l'évènement: Annuler

Envoi d'un mail au support
 En tête du mail: Le ticket #Ticket-Code# a été annulé

Corps du mail

Insérer des élé... B I U [Liste] [Alignement] [Image] [Table] [Code]

Bonjour,
 Le ticket n° #Ticket-Code# a été annulé par le service informatique.
 Les paramètres de la demande sont les suivants :
 Demandeur : #Ticket-Demandeur-Nom# , #Ticket-Demandeur-Mail#
 Organisation : #Ticket-Organisation#
 Catégorie : #Ticket-Categorie#
 Message : #Ticket-Message#
 Cordialement,
 Le service Informatique

Ticket|

- Ticket
- Tâche

Annuler|

- Créer
- Clôturer
- Annuler
- Modifier la catégorie
- Modifier les données
- Attribuer

Envoi d'un email au support

Envoi d'un mail au demandeur
 En tête du mail: Votre ticket #Ticket-Code# a été clôturé

Corps du mail

Insérer des élé... B I U abc [Liste] [Alignement] [Image] [Table] [Code]

A [Liste] [Alignement] [Image]

Bonjour,
 Le ticket n° #Ticket-Code# a été clôturé par le service informatique.
 Catégorie : #Ticket-Categorie#
 Cordialement,
 Le service Informatique

Envoi d'un email au demandeur

Bonjour Chrystelle SAINT-JAL,
Nous avons bien pris en compte votre demande décrite ci-dessous

Client :	TEMPLUM	Contrat :	Vous n'avez pas de contrat
Demandé par :	Chrystelle SAINT-JAL	N° Ticket :	373
Date ticket :	jeudi 16 novembre 2017 09:20:44	Sujet :	Messagerie
Notre Proposition			
Solution proposée	Intervention en télémaintenance ou intervention sur site		
Date souhaitée			
Votre commande			
→ Je souhaite une intervention en télémaintenance * → Je souhaite une intervention sur site * → Je ne souhaite pas d'intervention * * supprimer les mentions inutiles			
Votre accord par retour de mail vaut acceptation de nos conditions générales de ventes suivantes :			
<input checked="" type="checkbox"/> Heure support :	90 € HT/heure (80 € HT/heure sous contrat)		
<input checked="" type="checkbox"/> Heure ingénieur :	130 € HT/heure (115 € HT/heure sous contrat)		
<input checked="" type="checkbox"/> Déplacement dans la zone 1 :	30 € HT (pour intervention sur site)		
<input checked="" type="checkbox"/> Déplacement dans la zone 2 :	50 € HT (pour intervention sur site)		
<input checked="" type="checkbox"/> Déplacement dans la zone 3 :	70 € HT (pour intervention sur site)		
<input checked="" type="checkbox"/> Déplacement dans la zone 4 :	130 € HT (pour intervention sur site)		
Nous vous remercions pour votre demande et vous tenons informé de l'intervention. Bien cordialement.			

Bonjour,

Le ticket n° #Ticket-Code# a été attribué à #Ticket-ResponsableSupport-Nom#

Les informations le concernant sont les suivantes :

Demandeur : #Ticket-Demandeur-Nom# , #Ticket-Demandeur-Mail#
 Organisation : #Ticket-Organisation#
 Service : #Ticket-Service#

Catégorie : #Ticket-Categorie#
 Message : #Ticket-Message#

Ce ticket va être traité dans les plus brefs délais.

Cordialement,
 Le service informatique

Exemples d'un email de prise en compte du ticket

PARAMÉTRAGES / GESTION DES CONTRATS

+ Nouveau type de contrat			
Nom du type de contrat	Description	Temps par device (min)	
CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE INTERNE	CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE N°1	60	
CONTRAT INFOGERANCE / CRITIQUE / SOUS 1 HEURE	CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE N°2	60	
CONTRAT INFOGERANCE / CRITIQUE / SOUS 2 HEURES	CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE N°3	120	
SERVICE LEVEL AGREEMENT / CONTRAT DE SERVICE N° 1	SLA CONTRAT DE SERVICE N° 1	60	
SERVICE LEVEL AGREEMENT / CONTRAT DE SERVICE N° 2	SLA CONTRAT DE SERVICE N° 2	90	
SERVICE LEVEL AGREEMENT / CONTRAT DE SERVICE N° 3	SLA CONTRAT DE SERVICE N° 3	120	

Afficher les items 1 - 6 de 6

Gestion des types de contrat

+ Nouveau type de contrat

Nom du type de contrat	Description	Temps par device (min)	
support technique 1er niveau	contrat support technique N°1	60	<input checked="" type="checkbox"/> Mettre à jour <input type="checkbox"/> Annuler

Afficher les items 1 - 1 de 1

PARAMÉTRAGES / GESTION DES LOGICIELS ET IMPRIMANTES

+ Nouveau logiciel					
Nom du logiciel	Description du logiciel	Application métier ?	Equipe concernée ?	Organisations	
Landpark Helpdesk	Helpdesk	true	Support technique	• MAIRIE DE FRANCONVILLE	
Microsoft Office	Bureautique	false	Utilisateurs	• Direction des sports	
Excel	Tableur	false	Utilisateurs	• ETABLISSEMENTS SCOLAIRES	

Nom imprimante	Code interne	
HP Laserjet 100d	<IMP-0012>	<input checked="" type="checkbox"/> Mettre à jour <input type="checkbox"/> Annuler
HP PSC 2350 series	<IMP-0110>	
HP Laserjet 1300	<IMP-0151>	
HP Laserjet 1020	<IMP-0099>	



Landpark ICS (IT Catalog Services)
de nombreux outils d'analyse et de reporting

LANDPARK ICS (IT Catalog Services)

PARAMÉTRAGES / BASE DE CONNAISSANCES

The screenshot shows the 'Nouvelle catégorie de support racine' (New root support category) management interface. On the left is a tree view of categories, with 'Demande Matériel' selected. The main area shows the configuration for 'Demande Matériel', including fields for 'Nom', 'Description', 'Création de ticket possible', and 'Attribution équipe par défaut'. Below this is a 'Formulaire' (Form) section with a 'Base de connaissance' (Knowledge base) tab. An 'Insérer' (Insert) button is highlighted with a blue box and an arrow pointing to the 'Insérer' button in the knowledge base editor below.

Dans la gestion des catégories

Copier / coller du texte
Mettre des liens

The 'Éditer' (Edit) window shows a rich text editor. The title is 'Comment opérer une de' and the content area contains an image of a desk with a keyboard, mouse, and smartphone. Below the image, there is text: 'Ceci est la base de connaissance pour une demande matériel' followed by a link: <http://www.landoarksoftware.com/>. The 'Niveau' (Level) field is visible at the bottom.

Importer une image ou indiquer le lien de l'image

The 'Insérer image' (Insert image) dialog box shows a search bar and a '+ Télécharger' (Upload) button. Below, there is a field for 'Adresse Web' (Web address) containing the URL <http://files.landoarksoftware.com/doc/divers/CS9620comment>. Other fields include 'Texte alternatif' (Alternative text), 'Largeur (px)' (Width) set to 1000, and 'Hauteur (px)' (Height) set to 300. Buttons for 'Insérer' (Insert) and 'Fermer' (Close) are at the bottom.

ANNEXE / EXEMPLES PARAMÉTRAGES / EMAILS PAR ÉVÉNEMENT

Ticket / créer = envoi d'un mail au demandeur

Paramétrage des événements

Sélection de l'entité: Ticket

Sélection de l'évènement: Créer

Envoi d'un mail au créateur

Envoi d'un mail au demandeur

Enregistrer les modifications

En tête du mail: Prise en compte de votre demande #Ticket-Code#

Corps du mail

Insérer des élé... B I U abc [align] [list] [link] [img] [table] [code] Format (police héritée) (taille héritée)

Bonjour,
La demande n° #Ticket-Code# a été prise en compte par le service informatique.
Les informations la concernant sont les suivantes :
Demandeur : #Ticket-Demandeur-Nom#
Catégorie : #Ticket-Categorie#
Message : #Ticket-Message#
Cette intervention va être prise en charge par un technicien dans les meilleurs délais.
Cordialement,
Le service informatique



Ticket / créer = envoi d'un mail au support

Envoi d'un mail au support

En tête du mail: Ticket enregistré #Ticket-Code#

Corps du mail

Insérer des élé... B I U abc [align] [list] [link] [img] [table] [code] Format (police héritée) (taille héritée)

Le ticket n° #Ticket-Code# a été enregistré.
Demandeur : #Ticket-Demandeur-Nom#, #Ticket-Demandeur-Mail#, #Ticket-Demandeur-Telephone#,
Société : #Ticket-Societe#
Organisation : #Ticket-Organisation#
Ticket créé par : #Ticket-Hotliner-Nom#, #Ticket-Hotliner-Mail#,
Catégorie : #Ticket-Categorie#,
Message : #Ticket-Message#

Cordialement,
Le service technique de Helpdesk



Enregistrer les modifications

Ticket / attribuer = envoi d'un mail au support

Paramétrage des événements

Sélection de l'entité
Ticket

Sélection de l'évènement
Attribuer

Envoi d'un mail au support

En tête du mail
Le ticket #Ticket-Code# a été attribué

Corps du mail

Insérer des élé... B I U abc [align] [list] [link] [img] [table] [code] Format (police héritée) (taille héritée)

A [font-size] [font-family]

Bonjour,

Le ticket n° #Ticket-Code# a été attribué à #Ticket-ResponsableSupport-Nom#

Les informations le concernant sont les suivantes :

Demandeur : #Ticket-Demandeur-Nom#, #Ticket-Demandeur-Mail#
Organisation : #Ticket-Organisation#
Service : #Ticket-Service#

Catégorie : #Ticket-Categorie#
Message : #Ticket-Message#

Ce ticket va être traité dans les plus brefs délais.

Cordialement,
Le service informatique



Enregistrer les modifications

Ticket / attribuer = envoi d'un mail au demandeur

Envoi d'un mail au demandeur

En tête du mail
Le ticket #Ticket-Code# a été attribué

Corps du mail

Insérer des élé... B I U abc [align] [list] [link] [img] [table] [code] Format (police héritée) (taille héritée)

A [font-size] [font-family]

Bonjour,

La ticket n° #Ticket-Code# a été attribué à #Ticket-ResponsableSupport-Nom#

Les informations la concernant sont les suivantes :

Demandeur : #Ticket-Demandeur-Nom#, #Ticket-Demandeur-Mail#
Organisation : #Ticket-Organisation#
Service : #Ticket-Service#

Catégorie : #Ticket-Categorie#
Message : #Ticket-Message#

Ce ticket va être traité dans les plus brefs délais.

Cordialement,
Le service informatique



Enregistrer les modifications

Ticket / annuler = envoi d'un mail au support

Paramétrage des événements

Sélection de l'entité
Ticket

Sélection de l'évènement
Annuler

Envoi d'un mail au support

En tête du mail
Le ticket #Ticket-Code# a été annulé

Corps du mail

Insérer des élé... B I U abc [align] [list] [link] [img] [table] [code] Format (police héritée) (taille héritée)

A [font-size] [font-family]

Bonjour,
Le ticket n° #Ticket-Code# a été annulé par le service informatique.
Les paramètres de la demande sont les suivants :
Demandeur : #Ticket-Demandeur-Nom#, #Ticket-Demandeur-Mail#
Organisation : #Ticket-Organisation#

Catégorie : #Ticket-Categorie#
Message : #Ticket-Message#
Cordialement,
Le service Informatique



Enregistrer les modifications

Ticket / annuler = envoi d'un mail au demandeur

Envoi d'un mail au demandeur

En tête du mail
Le ticket #Ticket-Code# a été annulé

Corps du mail

Insérer des élé... B I U abc [align] [list] [link] [img] [table] [code] Format (police héritée) (taille héritée)

A [font-size] [font-family]

Bonjour,
Le ticket n° #Ticket-Code# a été annulé par le service informatique.
Les paramètres de la demande sont les suivants :
Demandeur : #Ticket-Demandeur-Nom#, #Ticket-Demandeur-Mail#
Organisation : #Ticket-Organisation#

Catégorie : #Ticket-Categorie#
Message : #Ticket-Message#
Cordialement,
Le service Informatique



Enregistrer les modifications

Ticket / modifier la catégorie = envoi d'un mail au support

Paramétrage des événements

Sélection de l'entité: Ticket

Sélection de l'évènement: Modifier la catégorie

Envoi d'un mail au support

En tête du mail: La catégorie du ticket #Ticket-Code# a été modifiée

Corps du mail

Insérer des éléments... B I U abc [align] [list] [table] [link] [img] [x2] [x2] [code] Format (police héritée) (taille héritée)

A [font-size] [font-family]

Bonjour,
La catégorie du ticket #Ticket-Code# a été modifiée.
La nouvelle catégorie est #Ticket-Catégorie#
Cordialement,
Le service Informatique



Enregistrer les modifications

Ticket / modifier les données = envoi d'un mail au support

Paramétrage des événements

Sélection de l'entité: Ticket

Sélection de l'évènement: Modifier les données

Envoi d'un mail au support

En tête du mail: Les données du ticket #Ticket-Code# ont été modifiées

Corps du mail

Insérer des éléments... B I U abc [align] [list] [table] [link] [img] [x2] [x2] [code] Format (police héritée) (taille héritée)

A [font-size] [font-family]

Bonjour
Les données du ticket #Ticket-Code# ont été modifiées
Cordialement,
Le service Informatique



Enregistrer les modifications

Ticket / clôturer = envoi d'un mail au support

Paramétrage des événements

Sélection de l'entité
Ticket

Sélection de l'évènement
clôturer

Envoi d'un mail au support

En tête du mail
Le ticket #Ticket-Code# a été clôturé

Corps du mail

Insérer des élé... B I U abc [align] [list] [link] [img] [table] [code] Format (police héritée) (taille héritée)

A [font-size] [color] [background-color]

Bonjour,
Le ticket n° #Ticket-Code# a été clôturé par le service informatique.
Les paramètres de la demande sont les suivants :
Demandeur : #Ticket-Demandeur-Nom#, #Ticket-Demandeur-Mail#
Organisation : #Ticket-Organisation#
Catégorie : #Ticket-Categorie#
Message : #Ticket-Message#
Nombre de tâches : #Ticket-NbTaches#
#Ticket-ListeTaches#

Cordialement,
Le service Informatique



Enregistrer les modifications

Ticket / clôturer = envoi d'un mail au demandeur

Envoi d'un mail au demandeur

En tête du mail
Votre ticket #Ticket-Code# a été clôturé

Corps du mail

Insérer des élé... B I U abc [align] [list] [link] [img] [table] [code] Format (police héritée) (taille héritée)

A [font-size] [color] [background-color]

Bonjour,
Le ticket n° #Ticket-Code# a été clôturé par le service informatique.
Catégorie : #Ticket-Categorie#
Message : #Ticket-Message#
Nombre de tâches : #Ticket-NbTaches#
#Ticket-ListeTaches#

Cordialement, Le service Informatique



Enregistrer les modifications

Tâches / créer = envoi d'un mail au support

Paramétrage des évènements

Sélection de l'entité
Tâche

Sélection de l'évènement
Créer

Envoi d'un mail au support

En tête du mail
La tâche correspondant au ticket #Ticket-Code# a été créée et va être prochainement attribuée

Corps du mail

Insérer des élé... B I U abc [list icons] [link icon] [table icon] x₂ x² </> Format (police héritée) (taille héritée)

A [font color icon] [font size icon] [background color icon]

Bonjour,
La tâche correspondant au ticket n° #Ticket-Code# a été créée et va être prochainement attribuée.
Les informations la concernant sont les suivantes :
Demandeur : #Ticket-Demandeur-Nom#, #Ticket-Demandeur-Mail#
Organisation : #Ticket-Organisation#
Service : #Ticket-Service#
Catégorie : #Ticket-Categorie#
Message : #Ticket-Message#
Cette tâche va être traitée dans les plus brefs délais.
Cordialement,
Le service informatique



Enregistrer les modifications

Tâches / attribuer = envoi d'un mail au support

Paramétrage des évènements

Sélection de l'entité
Tâche

Sélection de l'évènement
Attribuer

Envoi d'un mail au support

En tête du mail
La tâche du ticket #Ticket-Code# a été attribuée

Corps du mail

Insérer des élé... B I U abc [list icons] [link icon] [table icon] x₂ x² </> Format (police héritée) (taille héritée)

A [font color icon] [font size icon] [background color icon]

Bonjour,
La tâche du ticket n° #Ticket-Code# a été attribué à #Ticket-ResponsableSupport-Nom#
Les informations la concernant sont les suivantes :
Demandeur : #Ticket-Demandeur-Nom#, #Ticket-Demandeur-Mail#
Organisation : #Ticket-Organisation#
Service : #Ticket-Service#
Catégorie : #Ticket-Categorie#
Message : #Ticket-Message#
Cette tâche va être traitée dans les plus brefs délais.
Cordialement,
Le service informatique



Enregistrer les modifications

Tâches / modifier la catégorie = envoi d'un mail au support

Paramétrage des événements

Sélection de l'entité
Tâche

Sélection de l'évènement
Modifier la catégorie

Envoi d'un mail au support

En tête du mail
La tâche correspondant au ticket #Ticket-Code# a été modifiée au niveau de la catégorie

Corps du mail

Insérer des éléments... B I U abc [align] [list] [link] [img] [table] [code] Format (police héritée) (taille héritée)

Bonjour,

La tâche correspondant au ticket n° #Ticket-Code# a été modifiée.

Les informations la concernant sont les suivantes :

Demandeur : #Ticket-Demandeur-Nom#, #Ticket-Demandeur-Mail#
Organisation : #Ticket-Organisation#
Service : #Ticket-Service#

Catégorie : #Ticket-Catégorie#
Message : #Ticket-Message#

Cordialement,
Le service informatique



Enregistrer les modifications

Tâches / modifier les données = envoi d'un mail au support

Paramétrage des événements

Sélection de l'entité
Tâche

Sélection de l'évènement
Modifier les données

Envoi d'un mail au support

En tête du mail
La tâche correspondant au ticket #Ticket-Code# a été modifiée au niveau des données

Corps du mail

Insérer des éléments... B I U abc [align] [list] [link] [img] [table] [code] Format (police héritée) (taille héritée)

Bonjour,

La tâche correspondant au ticket n° #Ticket-Code# a été modifiée.

Les informations la concernant sont les suivantes :

Demandeur : #Ticket-Demandeur-Nom#, #Ticket-Demandeur-Mail#
Organisation : #Ticket-Organisation#
Service : #Ticket-Service#

Catégorie : #Ticket-Catégorie#
Message : #Ticket-Message#

Cordialement,
Le service informatique



Enregistrer les modifications

Tâches / clôturer = envoi d'un mail au support

Paramétrage des événements

Sélection de l'entité
Tâche

Sélection de l'évènement
clôturer

Envoi d'un mail au support

En tête du mail
La tâche correspondant au ticket #Ticket-Code# a été clôturée

Corps du mail

Insérer des élé... B I U abc

Bonjour,

La tâche correspondant au ticket n° #Ticket-Code# a été clôturée.

Les informations la concernant sont les suivantes :

Demandeur : #Ticket-Demandeur-Nom#, #Ticket-Demandeur-Mail#
Organisation : #Ticket-Organisation#
Service : #Ticket-Service#

Catégorie : #Ticket-Categorie#
Message : #Ticket-Message#

Cordialement,
Le service informatique



Enregistrer les modifications

Liste des balises de Tickets :

#Ticket-Id#
#Ticket-Code#
#Ticket-Date-Creation#
#Ticket-Date-Cloture#
#Ticket-Message#
#Ticket-Priorite#
#Ticket-Categorie#
#Ticket-Hotliner-Mail#
#Ticket-Hotliner-Nom#
#Ticket-ResponsableSupport-Nom#
#Ticket-ResponsableSupport-Mail#
#Ticket-Hotliner-Nom#
#Ticket-Hotliner-Mail#
#Ticket-Priorite#
#Ticket-Organisation#
#Ticket-Societe#
#Ticket-Demandeur-Nom#
#Ticket-Demandeur-Mail#
#Ticket-Contrat#

ANNEXE / EXEMPLES PARAMÉTRAGES DES FORMULAIRES

Formulaire Base de connaissance

+ Insérer

Ordre	Type de champ	Label du champ	Description du champ	Valeurs par défaut	Obligatoire	
0					<input type="checkbox"/>	Mettre à jour Annuler
1	Date	Utilisateur Concerné			false	Éditer Effacer
1	Liste	Priorité Niveau 1			false	Éditer Effacer
1	Sélection utilisateur	Priorité Niveau 2			false	Éditer Effacer
1	Sélection organisation	Priorité Niveau 3			false	Éditer Effacer
1	Cases à cocher					
1	Dates multiples					
1	Multiple cases à cocher					

Afficher les items 1 - 8 de 8

Champs sélection utilisateur

Type de champ

- Liste
- Sélection utilisateur**
- Sélection organisation
- Cases à cocher
- Dates multiples
- Multiple cases à cocher
- Liste multiple
- Sélection logiciel

Utilisateur Concerné

Sélection utilisateur

Stephane Micalet | DPE

Guillaume Almyre | ETL

Noel Laroche | SRX

Sebastien Guichard | ETL

Ufuk Yalcin | ETL

Jerome Cordier | DAF

Pascal Eloy | ETI

Paul Raynaud | DI

Résultat dans le formulaire lors de l'ouverture du ticket

Champs sélection organisation

Type de champ

- Liste
- Sélection utilisateur
- Sélection organisation**
- Cases à cocher
- Dates multiples
- Multiple cases à cocher
- Liste multiple
- Sélection logiciel

Sélection organisation

GDI-SIMULATION

QPC

DAF

COM

SAV

DE

ETU

DRH

Résultat dans le formulaire lors de l'ouverture du ticket

Champs sélection liste

Type de champ

- Champ Numérique
- Texte
- DateTime
- Sélection heure
- Date
- Zone de texte Html
- Liste**
- Sélection utilisateur

Sélectionner une imprimante sur laquelle vous avez un bourrage papier

HP M551 - DAF

HP M551 - DPE

TRACEUR OCE C52236

Xerox Phaser 6605 - ACHATS

Xerox Phaser 6605 - DI

Xerox Phaser 6605 - ESR

Xerox Phaser 6605 - RH

Xerox WorkCentre 7845 - ATE

Résultat dans le formulaire lors de l'ouverture du ticket

Champs sélection date

Type de champ

- Champ Numérique
- Texte
- DateTime
- Sélection heure
- Date**
- Zone de texte Html
- Liste
- Sélection utilisateur

Date d'arrivée * La date d'entrée dans la société

novembre 2019

lu	ma	me	je	ve	sa	di
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8

mardi 19 novembre 2019

Résultat dans le formulaire lors de l'ouverture du ticket

Champs sélection liste

Type de champ

- Champ Numérique
- Texte
- DateTime
- Sélection heure
- Date
- Zone de texte Html
- Liste**
- Sélection utilisateur

Statut *

Embauché

Intérimaire

Prestataire

Stagiaire

Résultat dans le formulaire lors de l'ouverture du ticket

Champs sélection texte

Type de champ

- Champ Numérique
- Texte**
- DateTime
- Sélection heure
- Date
- Zone de texte Html
- Liste
- Sélection utilisateur

Nom *

Tissier

Prénom *

Eric

Logiciels Spécifiques - Indiqués :

Word

Résultat dans le formulaire lors de l'ouverture du ticket

Champs sélection case à cocher

Type de champ

- Liste
- Sélection utilisateur
- Sélection organisation
- Cases à cocher**
- Dates multiples
- Multiple cases à cocher
- Liste multiple
- Sélection logiciel

Créer une adresse email

Créer un compte Parteur

Créer un compte GED

Besoin d'un téléphone fixe

Priorité Niveau 1

Priorité Niveau 2

Priorité Niveau 3

Résultat dans le formulaire lors de l'ouverture du ticket

Champs lien document externe

Résultat dans le formulaire lors de l'ouverture du ticket

Type de champ

- Dates multiples
- Multiple cases à cocher
- Liste multiple
- Sélection logiciel
- Selection Logiciel Metier
- Sélection imprimante
- Sélection unité centrale
- Lien Document externe**

Document à télécharger * Veuillez télécharger ce document à remplir et à nous retourner

http://files.landparksoftware.com/doc/fiches/Landpark_Helpdesk_fiche_produit.pdf Téléchargement effectué

Les liens internet peuvent pointer sur des documents dans votre réseau en interne. Il suffit de créer un site web simple sous IIS dans lequel vous placerez simplement vos documents et qui pourront être accédés directement, sans page web intermédiaire. Vous pouvez créer ce site IIS sur la machine Landpark ou bien sur tout autre serveur interne de votre choix.

Message Précisez votre demande avec des information complémentaires

Format

B

I

U

Il vous est possible de recevoir le ticket sous format texte avec des fichiers joints

Fichiers joints Associez un ou plusieurs fichiers

Joindre un fichier

Notification du ticket par email

Envoi des notifications mails

- Envoi d'un mail au créateur
- Envoi d'un mail au demandeur
- Envoi d'un mail au support

Sélection source du ticket

Sélectionnez la source du ticket *

Par mail En direct Téléphone



ANNEXE / GESTION DES CONTRATS

Gestion des types de contrat

Menu gestion des types de contrats

Nom du type de contrat	Description	Temps par device (min)
CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE INTERNE	CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE N°1	30
CONTRAT INFOGERANCE / CRITIQUE / SOUS 1 HEURE	CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE N°2	60
CONTRAT INFOGERANCE / CRITIQUE / SOUS 2 HEURES	CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE N°3	120
SERVICE LEVEL AGREEMENT / CONTRAT DE SERVICE N° 1	SLA CONTRAT DE SERVICE N° 1	60
SERVICE LEVEL AGREEMENT / CONTRAT DE SERVICE N° 2	SLA CONTRAT DE SERVICE N° 2	90
SERVICE LEVEL AGREEMENT / CONTRAT DE SERVICE N° 3	SLA CONTRAT DE SERVICE N° 3	120
CONTRAT DELEGATION DE PERSONNEL	DELEGATION DE PERSONNEL	6

Afficher les items 1 - 7 de 7

Ouvrir un nouveau contrat sur une société

Gestion des devices : le temps par device est défini dans Type de contrat = en minutes

Gestion des contrats

Menu gestion des contrats

Société	Contrat Type	Date de début	Date de fin	Devices	Temps total	Temps consommé	Temps restant	Délai (heures)
GDI-SIMULATION	CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE INTERNE	29 octobre 2018 à 16:51	29 octobre 2018 à 16:51	3	03h00	20h30	17h30	0
GDI-SIMULATION	CONTRAT INFOGERANCE / CRITIQUE / SOUS 2 HEURES	07 octobre 2019 à 11:28	14 mars 2020 à 11:28	1	02h00	00h00	02h00	0
GDI-SIMULATION	SERVICE LEVEL AGREEMENT / CONTRAT DE SERVICE N° 1	07 octobre 2019 à 11:28	29 février 2020 à 11:28	1	01h00	00h00	01h00	0
GDI-SIMULATION	SERVICE LEVEL AGREEMENT / CONTRAT DE SERVICE N° 3	07 octobre 2019 à 11:28	29 février 2020 à 11:28	1	02h00	00h00	02h00	0
GDI-SIMULATION	CONTRAT DELEGATION DE PERSONNEL	18 octobre 2019 à 09:12	18 octobre 2019 à 09:12	4	00h24	00h00	00h24	0

Afficher les items 1 - 5 de 5

Dans la vue des contrats : le nombre de devices est simplement utilisé pour calculer le temps total = Nombre de devices X par le temps par device du type de contrat (ex si device = 60 mn dans gestion type de contrat et que l'on met 3 dans gestion des contrats, c'est bien 3 fois les 60 mn soit 3 heures)

Calcul du temps consommé d'un contrat : somme des temps passés des tâches dont les tickets sont affectés au contrat

Demandeur: Christophe Tissier | GDI-SIMULATION | DI

Tissier Christophe
GDI-SIMULATION
DI

File : +33 1 8261 40 16
Portable :
MAIL: ctt@cervus.net

FILE DE CONTRAT	FILE DE CONTRAT	TEMPS CONSOMMÉ
CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE INTERNE	10/29/2018	06:30
CONTRAT INFOGERANCE / CRITIQUE / SOUS 2 HEURES	09/14/2020	00:00
SERVICE LEVEL AGREEMENT / CONTRAT DE SERVICE N° 1	02/29/2020	00:00
SERVICE LEVEL AGREEMENT / CONTRAT DE SERVICE N° 3	02/29/2020	00:00
CONTRAT DELEGATION DE PERSONNEL	10/18/2019	00:00

Catégorie: Sélectionnez une catégorie en cliquant sur le texte pour créer un ticket

- DEMANDE INFORMATIQUE
- DEMANDE ETABLISSEMENT

Affectation d'un ticket à un contrat : Lors de l'ouverture d'un ticket, on peut affecter un ou plusieurs contrats pour une société et choisir le contrat

Gestion des contrat : Date de début, date de fin, temps total, temps consommé et temps restant

Gestion des contrats

Menu gestion des contrats

Société	Contrat Type	Date de début	Date de fin	Devices	Temps total	Temps consommé	Temps restant	Délai (heures)
GDI-SIMULATION	CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE INTERNE	29 octobre 2018 à 16:51	29 octobre 2018 à 16:51	3	03h00	20h30	17h30	0
GDI-SIMULATION	CONTRAT INFOGERANCE / CRITIQUE / SOUS 2 HEURES	07 octobre 2019 à 11:28	14 mars 2020 à 11:28	1	02h00	00h00	02h00	0
GDI-SIMULATION	SERVICE LEVEL AGREEMENT / CONTRAT DE SERVICE N° 1	07 octobre 2019 à 11:28	29 février 2020 à 11:28	1	01h00	00h00	01h00	0
GDI-SIMULATION	SERVICE LEVEL AGREEMENT / CONTRAT DE SERVICE N° 3	07 octobre 2019 à 11:28	29 février 2020 à 11:28	1	02h00	00h00	02h00	0
GDI-SIMULATION	CONTRAT DELEGATION DE PERSONNEL	18 octobre 2019 à 09:12	18 octobre 2019 à 09:12	4	00h24	00h00	00h24	0

Afficher les items 1 - 5 de 5

ANNEXE / VOTRE LOGO POUR VOTRE PAGE DE GARDE ET VOS EMAILS

Sur la page de connexion, vous avez un logo Landpark qui peut être personnalisé. Il faut le placer dans le répertoire C:\inetpub\wwwroot\Landpark\Content\images\
Puis, spécifier le nom de votre nouveau fichier image dans le paramétrage IIS comme suit :

Application Settings

Use this feature to store name and value pairs that managed code applications can use at

Group by: No Grouping

Name	Value	Entry Type
ClientValidationEnabled	true	Local
LogoStartup	Logo_LandparkSoftware.png	Local
MailBee.Global.LicenseKey	MN110-7EB64939B728B6E3B6D83C2A...	Local
MailDebug	false	Local
owin:AppStartup	LandparkICS.Startup,LandparkICS	Local
RunSeedAtStartup	0	Local
ServerAD		Local
UnobtrusiveJavaScriptEn...	true	Local
webpages:Enabled	false	Local
webpages:Version	3.0.0.0	Local

Il est ensuite accessible à l'adresse http://votre_serveur/Content/images/votre_logo.png notamment pour vos emails.

ÉTENDRE VOTRE HELPDESK A D'AUTRES BESOINS EXEMPLES D'IMPLÉMENTATIONS

1

LANDPARK ICS

Gestion des tickets et des tâches du ticket, gestion des incidents et des demandes de services, gestion des demandes de changement, gestion des anomalies, gestion de mise en production, notifications automatiques par emails à chaque événement (tickets et tâches), gestion des priorités, gestion des catégories de tickets différenciables par type d'activité de support (demandes informatiques, demandes établissements etc...), gestion des formulaires associés aux tickets permettant aux utilisateurs une façon simple et rapide de remplir leurs tickets, gestion des tâches et des temps passés, gestion de la Timeline tout au long du ticket, gestion des profils utilisateurs, équipes et sociétés, gestion des contrats avec temps consommés, gestion de la base de connaissances, gestion des News, gestion des fichiers joints (avoir aussi un fichier à remplir et joindre lors de la demande), accès aux UCs, imprimantes et logiciels, statistiques, requêtes et extractions avec export Excel, etc ...

2

INFRASTRUCTURE

Etendre votre helpdesk auprès d'autres services pour des demandes de support ou de services autres qu'informatiques.

3

INVESTISSEMENT

Exemple =
Tâche N°1 = commande des logiciels,
Tâche N°2 = livraison des logiciels commandés,
Tâche N°3 = installation des logiciels commandés,
Tâche N°4 = recette de bon fonctionnement des logiciels installés.

4

COMMANDE

Exemple =
Tâche N°1 = commande auprès du fournisseur des PCs,
Tâche N°2 = livraison des PCs commandés,
Tâche N°3 = installation des PCs auprès du demandeur,
Tâche N°4 = recette bon fonctionnement des PCs.

5

PRODUCTION

Exemple =
Tâche N°1 = migration de l'application (Beta release ? Full release ?),
Tâche N°2 = recette de l'application,
Tâche N°3 = formation de l'utilisateur,
Tâche N°4 = mise en production utilisateur.

6

CONGES

Exemple =
Tâche N°1 = vérification du solde des congés restants,
Tâche N°2 = accord du chef de service,
Tâche N°3 = accord du DAF,
Tâche N°4 = envoi de la demande de congés signée.

7

FORMATION

Exemple =
Tâche N°1 = vérification du plan de formation,
Tâche N°2 = vérification du compte personnel de formation,
Tâche N°3 = vérification du financement de la formation,
Tâche N°4 = accord du DAF.

NOTES TECHNIQUES

1/ Pour une utilisation normale, veuillez éviter d'utiliser un profil Administrateur qui n'aura pas accès à toutes les fonctionnalités du ticket, pas accès au tableau de bord et au détail du ticket. Choisissez un profil Technicien ou Utilisateur.

2/ Dans le menu gestion des profils/détails, Il faut affecter un seul profil à chaque utilisateur (utilisateur/technicien/admin).

3/ Dans le menu gestion des profils/détails, Il ne faut pas affecter une équipe sur profil Administrateur. Les équipes ne devraient concerner que les profils Techniciens.

4/ Dans le menu gestion des profils/détails, pour paramétrer un prestataire externe, il doit être coché et prestataire et technicien.

5/ Ne pas supprimer la catégorie de tâches "Défaut" qui est nécessaire au bon fonctionnement du logiciel. Si elle a été supprimée, Il suffit de recréer la catégorie de tâches "Défaut" pour éviter des instabilités et désactivations dans le paramétrage des catégories par organisation, pour éviter lors de la création d'un ticket un non retour (choix) automatique sur l'accueil, pour éviter lors de la création de tâches la non création de la première tâche créée automatiquement, pour éviter dans la Messagerie la non génération du mail vers le demandeur, pour éviter le problème de pièce jointe.

7/ Il faut associer une personne du support (technicien) à une catégorie de ticket pour pouvoir ouvrir un ticket

8/ Dans catégories de tickets, sur formulaires, pouvoir rattacher un document ou un lien afin que le demandeur clic et remplit mais l'envoi par lui-même sans passer par la création de son ticket. Il s'agit d'un lien vers un document et non pas un chemin réseau vers un document (nous sommes dans un contexte web). Donc, seuls les liens de type http fonctionnent. Les chemins vers des ressources Windows ne sont pas reconnus par le navigateur. Le lien pour télécharger doit être placé formulaire dans "Valeurs par défaut" sur le serveur IIS.

9/ Gestion des équipes = Un technicien ne peut appartenir qu'à une seule équipe.

Pour les utilisateurs :

- Le technicien principal n'est affecté à aucune équipe
- Les techniciens secondaires sont affectés à une équipe, sauf à l'équipe "Tout le monde"

Pour les catégories :

- Les catégories devant être gérées par des techniciens secondaires sont affectées à une équipe, sauf à l'équipe "Tout le monde"
- Les catégories devant être gérées par tout le monde sont affectées à l'équipe "Tout le monde"

Concernant sur les deux niveaux techniciens N1 & N2 (technicien principal (superviseur) et secondaire), une catégorie est affectable à une équipe, le technicien principale n'est affecté à aucune équipe, la tâche est affectée par le technicien principal à un des techniciens secondaires de l'équipe

Voici le fonctionnement des équipes :

- Technicien principal (superviseur) : il n'est pas affecté à une équipe particulière. Donc les superviseurs sont ceux qui ne sont pas affectés à une équipe.
- Technicien secondaire : il est affecté à une équipe
- A la création d'un ticket, l'équipe de la catégorie déterminera les techniciens à affecter
- Affectation d'un ticket ou d'une tâche par le Technicien principal (superviseur) :
 - > filtre selon les équipes de la catégorie du ticket (technicien + prestataire). Si la catégorie n'est pas affectée à une équipe : on propose tous les techniciens. Pour que cela fonctionne correctement, veuillez affecter correctement les équipes aux catégories et aux techniciens.

la notion de Technicien Principal (ou superviseur) n'est lié à aucun profil. Un technicien principal est simplement un technicien qui n'est affecté à aucune équipe, ce qui lui permet de superviser les techniciens affectés à une équipe.



Menu Gestion des profils / détails

NOTES TECHNIQUES

10/ Bien vérifier dans Landpark Manager après import de l'active directory (Landpark Active Directory) qu'il n'y ai pas de doublons dans la liste de vos utilisateurs. Chaque utilisateur doit être affecté à une organisation dans Landpark Manager.

11/ Dans la gestion des profils le « Prestataire » est considéré comme « technicien » et doit être coché et technicien et prestataire. Le calcul des licences techniciens comprend aussi bien les membres techniques de votre équipe que vos prestataires extérieurs qui participent à la gestion d'un ticket et de ses tâches. Les licences fonctionnent à partir du moment où un prestataire est dans la boucle des tickets/tâches.

12/ En cas de lenteur du lancement de Landpark ICS pour afficher la mire, ce problème de performance peut être lié à un problème de recyclage de pool sur IIS qu'il faut configurer. Et puisque à ce moment là, il y a un accès vers l'Active Directory, bien vérifier que l'accès à votre serveur AD est suffisamment fluide.

13/ Pour arriver à supprimer sous Landpark Manager des organisations et s'il y avait des affectations de catégories sur ces organisations dans Landpark ICS, il faut d'abord supprimer l'affectation des catégories sur ces organisations dans ICS, pour ensuite les supprimer dans Landpark Manager. Néanmoins si ces organisations ont un historique en cours sur les tickets (via ses utilisateurs liés à ces organisations), leur suppression est impossible.

14/ Si vous souhaitez supprimer un utilisateur dans ICS qui n'est plus dans votre AD, vous ne pouvez pas supprimer cet utilisateur et a fortiori un technicien qui a eu une activité sur les tickets ICS.

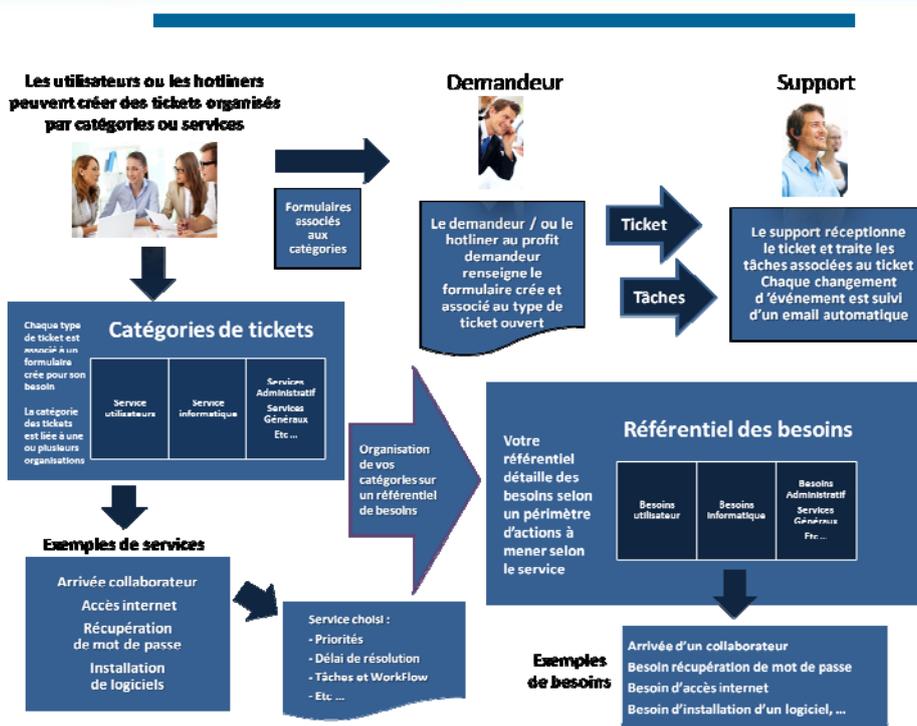
15/ Pour que vos techniciens effacés désactivés soient à nouveau accessibles, allez dans la liste des users (gestion des profils), enlevez le filtre « false » dans la dernière colonne "Verrouillé" de la liste des utilisateurs et filtrez à nouveau. Recherchez dans cette liste vos techniciens effacés. Sur chacun de vos techniciens effacés, passez leur rôle un à un de Technicien vers Utilisateur.

16/ Quand vous créez de nouvelles catégories avec leurs sous arborescences (ce sont ces sous arborescences qui vont apparaître lors de la création du ticket) et qu'à la création des tickets vous ne trouvez pas ces arborescences nouvellement créées, qui sont bien attribué à une équipe et dont votre équipe a bien les droits par organisations. Il faut y remédier en cochant / décochant les catégories dans l'écran des catégories par organisation afin de corriger le problème. Il peut y avoir un souci d'enregistrement des catégories cochées. Il semble qu'il faille donc bien décocher / recocher les catégories dans certains cas pour que la prise en compte soit effective.

17/ Concernant le renommage des organisations dans l'écran de gestion des utilisateurs, la mise à jour des organisations doit se faire dans Landpark Manager. Il y avait un problème concernant l'affichage des bonnes organisations. La version 1.8.0.6 corrige l'affichage des bonnes organisations (Landpark ICS affichait la catégorie parent au lieu de la catégorie réelle).

18/ Lors de la création d'un ticket, vous pouvez notifier par email un ou plusieurs autres utilisateurs.

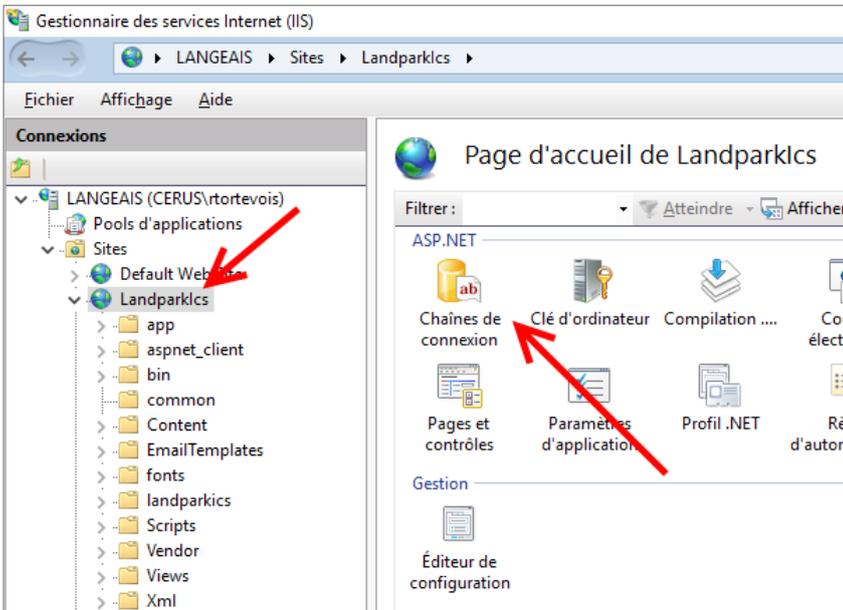
Notifications Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez notifier



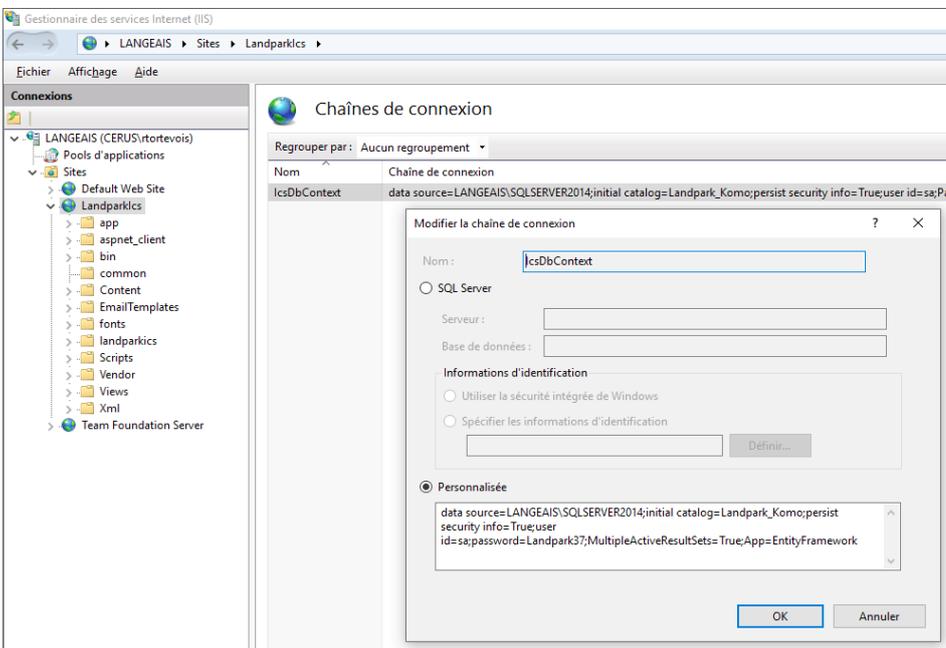
PROCÉDURE D'INSTALLATION LANDPARK ICS



1. Lancez le setup Landpark ICS sur votre serveur
Il va installer l'application dans C:\inetpub\wwwroot et la pré-configurer dans IIS



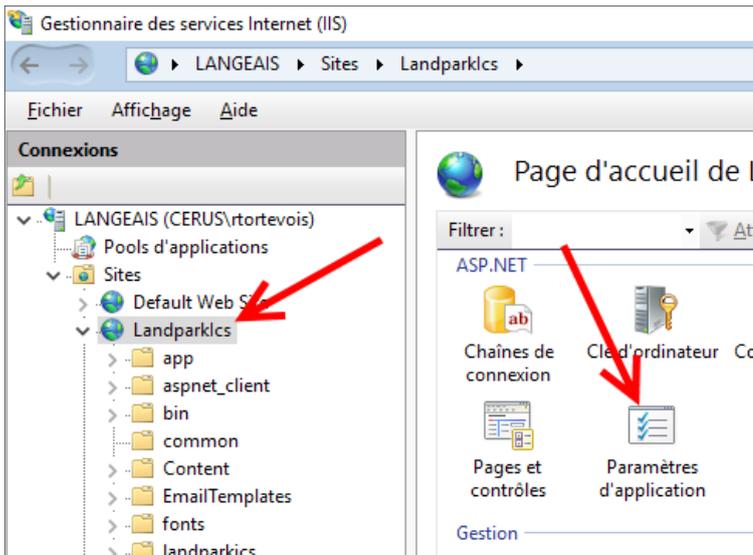
2. Dans la console IIS
Sélectionnez l'application Landpark ICS et
cliquez sur « Chaînes de connexion »



Spécifiez ici les informations de connexion à la base SQL Server Landpark Manager en prenant garde de conserver les options « MultipleActiveResultSets=True » et « App=EntityFramework »

Pré requis installation :
Windows Serveur + IIS + SQL Server 2012 minimum
Espace disque 200 Mo
RAM : 8 GO minimum
CPU : 4 cœurs minimum

Allez ensuite dans « Paramètres d'application »



Les paramètres à modifier sont les suivants :

LogoStartup : désigne le fichier image du logo qui s'affiche à l'écran de connexion. Il doit être placé dans `C:\inetpub\wwwroot\Landparkics\Content\images`

RunSeedAtStartup : doit être à 1 lors de la première exécution de LandParkICS et lors d'une mise à jour qui modifie la structure de la base de données. Dans les autres cas, ce paramètre doit être à 0 afin d'accélérer les performances

ServerAD : si vous choisissez l'authentification SQL Server pour LandparkICS, ce paramètre doit être laissé vide. Si vous choisissez l'authentification Active Directory, vous devez mettre l'adresse de votre serveur AD, sous la forme LDAP://10.0.0.20:389

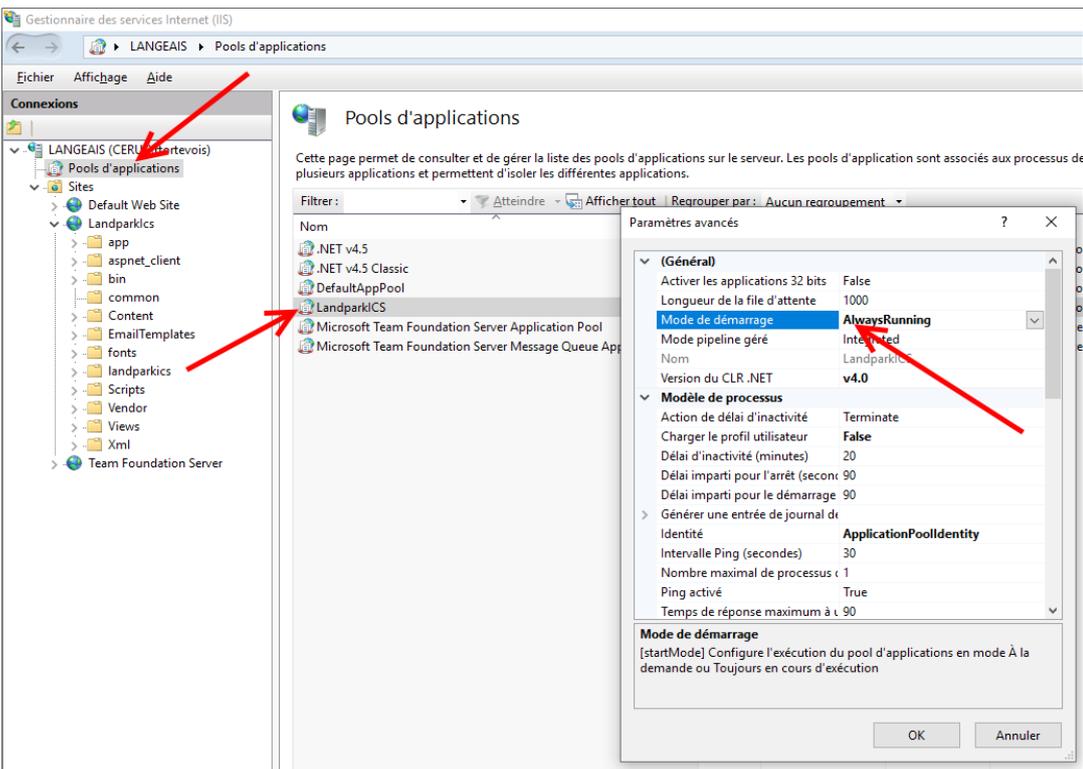
Paramètres d'application

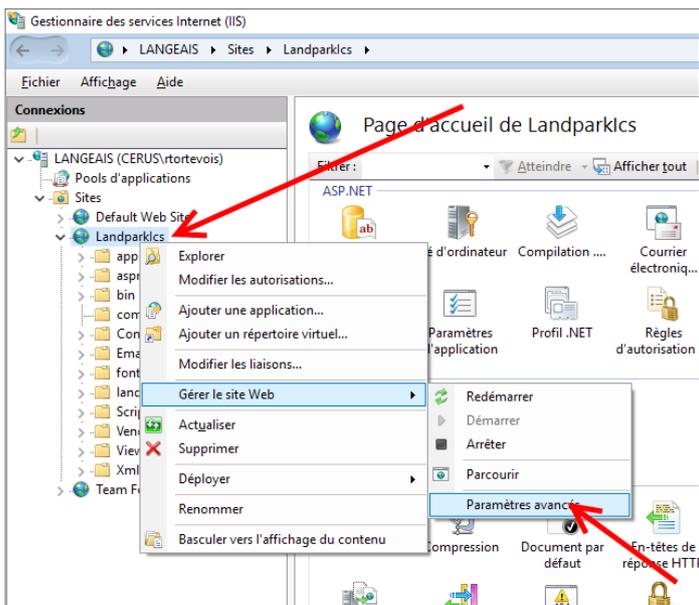
Utilisez cette fonctionnalité pour stocker les paires nom et valeur que les applications de code man...

Regrouper par : Aucun regroupement

Nom	Valeur	Type d'entrée
ClientValidationEnabled	true	Locale
LogoStartup	Logo_LandparkSoftware.png	Locale
MailBee.Global.LicenseKey	MN110-7EB64939B728B6E3B6D83C2AAED66...	Locale
MailDebug	false	Locale
owin:AppStartup	LandparkICS.Startup, LandparkICS	Locale
RunSeedAtStartup	0	Locale
ServerAD		Locale
UnobtrusiveJavaScriptEn...	true	Locale
webpages:Enabled	false	Locale
webpages:Version	3.0.0.0	Locale

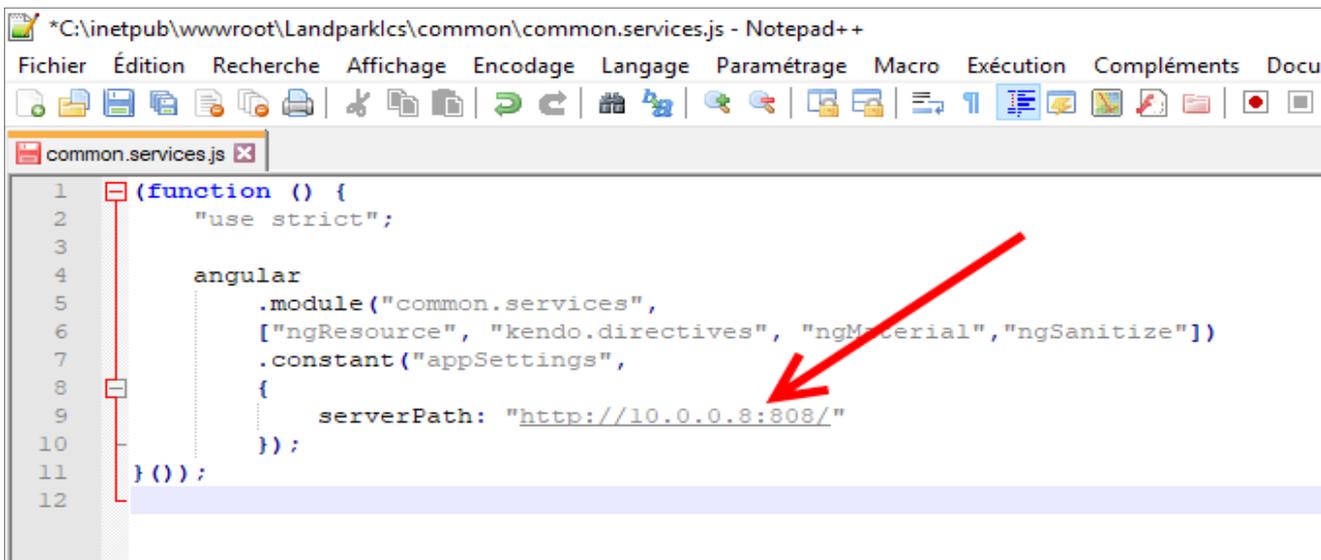
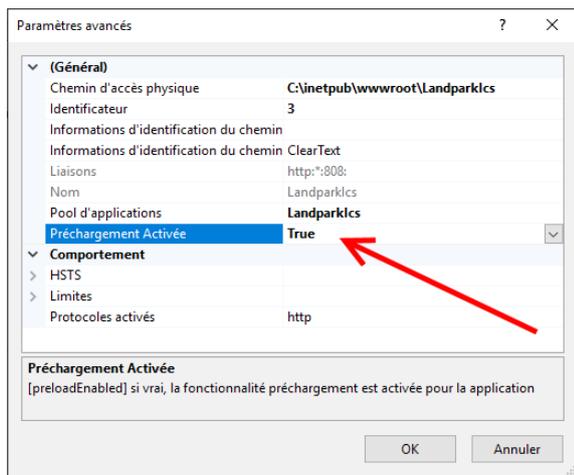
Allez maintenant dans les Pools d'applications et ouvrez les paramètres avancés du pool « LandparkICS ». Puis, fixez la propriété « Mode de démarrage » à « AlwaysRunning »





Enfin, ouvrez les propriétés avancées du site « LandparkICS »

Fixez la propriété « Préchargement Activé » sur la valeur « True »



3. Ouvrez l'explorateur Windows
 Allez dans le répertoire C:\inetpub\wwwroot\LandparkICS\common\
 Editez le fichier common.services.js
 Et modifiez la variable javascript « serverPath » avec l'URL de LandparkICS dans votre réseau, telle qu'elle sera utilisée par les utilisateurs.

COMMENT ACTIVER VOTRE LICENCE LANDPARK ICS

