



**ANALYSE ENTRE LES PRECONISATIONS ITIL
ET LANDPARK**

Gestion des Configurations

Fournir des informations pour les autres processus ITIL

Landpark ICS / Helpdesk et Landpark Manager : la base de données commune est consultable et accessible pour fournir ces informations

S'assurer que l'infrastructure est modifiée avec autorisations nécessaires (demande de changement)

Landpark ICS / Helpdesk permet d'accompagner (niveau d'autorisation) les demandes de changement par des formulaires liés à la demande ...

Gérer les liens existants entre composants

Landpark Manager : association du matériel à un utilisateur, association d'un composant à un autre composant, association d'un logiciel à un matériel, ...



Cycles de vie des biens informatiques (statuts et historiques)

Landpark Manager : chaque composant possède un statut (service, stock, intervention, maintenance, prêt, ...) avec des historiques par objet (historique interventions, affectations, déplacements de matériels, ...)

Répertorier les biens informatiques (matériels, réseaux et logiciels)

Landpark Manager : gestion de tous types de matériels, objets divers et logiciels remontés par l'inventaire et Landpark SNMP pour les éléments actifs du réseau

Vérifier que l'infrastructure ne contient que des composants autorisés

Landpark Manager : gestion et alertes de logiciels hors licences ou indésirables et gestion des composants autorisés par le choix des composants matériels inscrits dans la gestion des configurations

Tenir à jour la base des configurations (CMDB)

Landpark Manager : vos inventaires automatiques effectués régulièrement avec différentiels d'inventaires vous permettent de connaître les éléments ajoutés ou supprimés entre deux inventaires

Quelques conseils sur la Gestion des Configurations

Conseil 1

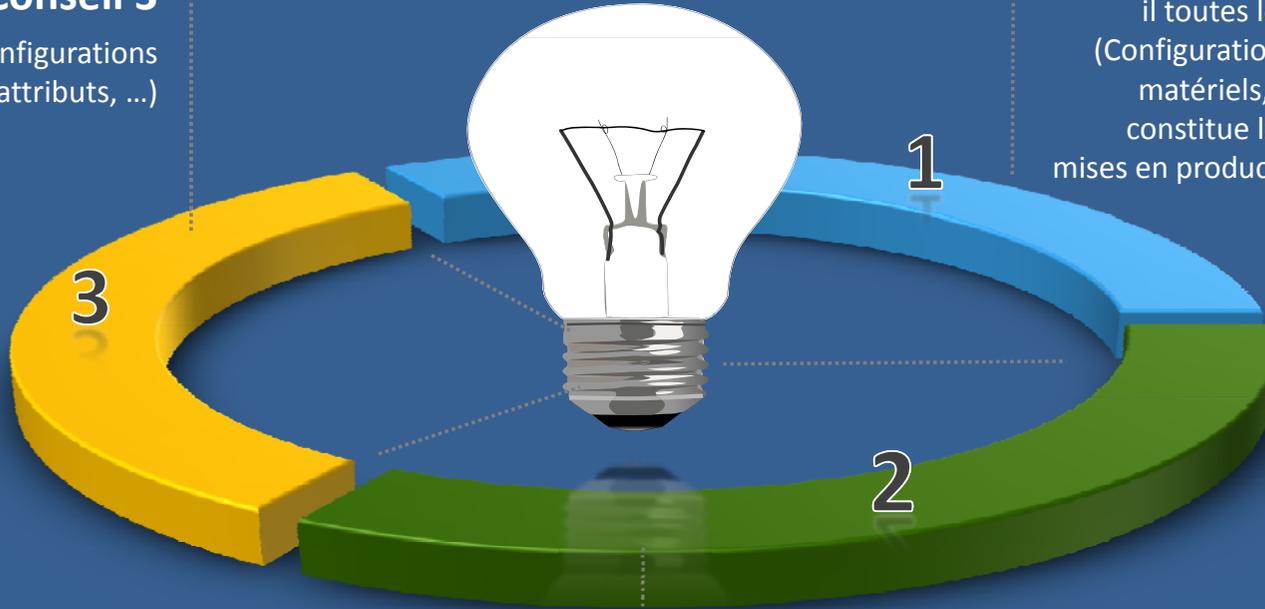
Landpark Manager, votre système de gestion des configurations (CMS) contient il toutes les informations sur les CIs (Configuration Item = système complet matériels, logiciels, ...) ? Votre CMS constitue la base pour la gestion des mises en production et des déploiements.

Conseil 3

Avez-vous identifié les configurations (nommage, étiquetage, attributs, ...)

Conseil 2

Concernant les versions logicielles, quelles sont les versions définitives autorisées ? Les fichiers utiles au moment de l'installation d'un logiciel, la clé de licence, la documentation, etc ?



Gestion des Incidents

Enrichir la base de connaissances (incidents)

Landpark ICS / Helpdesk et Landpark Manager : des bases de données constamment enrichie contenant la liste des connaissances.

Réceptionner les appels (mail, téléphone, ...)

Avec Landpark ICS / Helpdesk, vous pouvez ouvrir un ticket par téléphone ou par email

Gérer les cycles de vie de l'incident

Landpark ICS / Helpdesk : le statut permanent permet de connaître l'état du ticket à tout moment

Enregistrer les incidents et les demandes

Landpark ICS / Helpdesk permet la création d'un ticket pour la validation d'un appel (incidents et demandes)



Contrôler les procédures d'escalades (SLA)

Landpark ICS / Helpdesk : à travers le principe de requalification et d'escalade automatique vous pouvez organiser les procédures d'escalades (SLA)

Résoudre les incidents par des solutions de contournement

Landpark ICS / Helpdesk : des solutions sont consultables et accessibles par recherche et selon l'historique des incidents pour établir des solutions de contournements

Informer l'utilisateur du statut de l'incident

Landpark ICS / Helpdesk : notifications par email à chaque changement d'événement (tickets et tâches)

Quelques conseils sur la Gestion des Incidents

Conseil 1

Avez-vous mis en place un helpdesk qui permet de réceptionner les demandes via un email ?

Conseil 3

Avez-vous pensé à organiser vos escalades et le chaînage de vos validations ?

Conseil 2

Avez-vous bien paramétré les messages de vos événements de façon à ce que chaque événement soit signifié par emails aux acteurs concernés par la demande ?



Gestion des Problèmes

Enrichir la base de connaissances (problèmes et erreur connus)

Landpark ICS / Helpdesk : des bases de données constamment enrichie contenant la liste des connaissances. Le rapport à la clôture peut aussi engendre une nouvelle solution à la base de connaissances

Analyse des Incidents récurrents et/ou significatifs

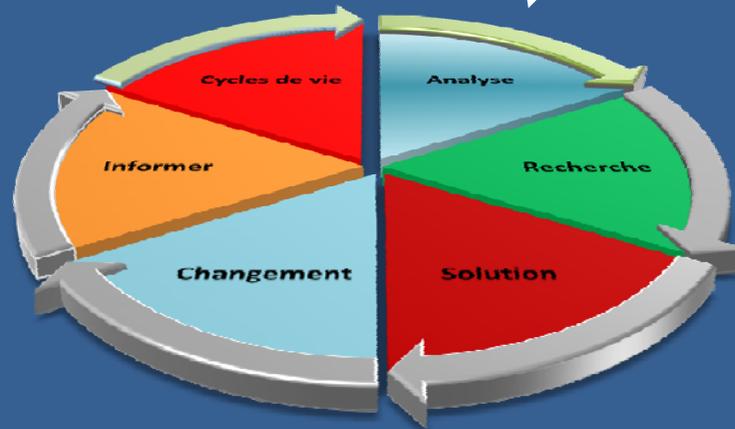
Landpark ICS / Helpdesk possède la notion de tâches récurrentes et permet de travailler des Workflows

Informer les groupes de support en charge de la gestion des incidents

Landpark ICS / Helpdesk notifie par emails personnalisables ou par des News les groupes de support en charge de la gestion des incidents selon des événements prédéfinis

Recherche des causes réelles d'incidents

Landpark ICS / Helpdesk : grâce à sa base de connaissances et l'étude des solutions apportées permet de connaître les causes réelles des incidents



Recherche des solutions définitives

Landpark ICS / Helpdesk : grâce à sa base de connaissances, vous pourrez proposer une liste de solutions définitives

Emettre des demandes de changement

Landpark ICS / Helpdesk peut émettre des demandes de changement (mises à jour logiciel changement de configuration demande matériel, etc ...) avec des formulaires

Quelques conseils sur la Gestion des Problèmes

Conseil 1

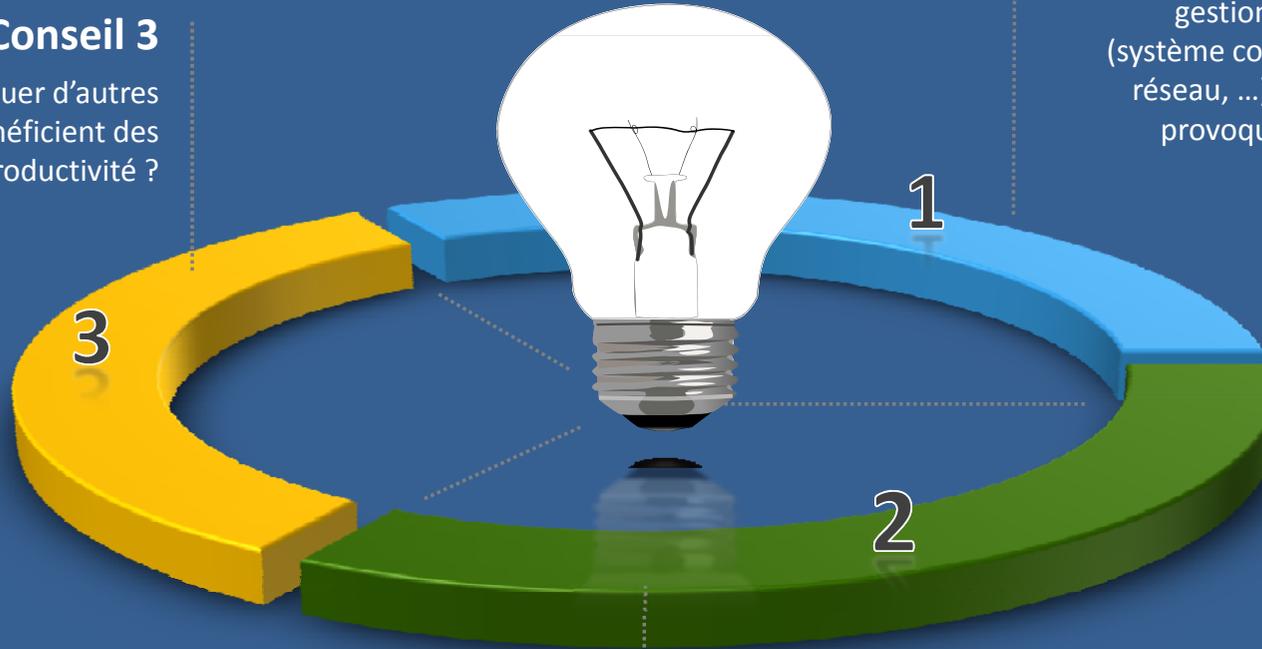
Avez-vous identifié dans votre système de gestion des configurations (CMS) (système complet, matériels, logiciels, réseau, ...) les éléments qui peuvent provoquer des risques de panne ?

Conseil 3

Avez-vous pensé à impliquer d'autres services afin qu'ils bénéficient des mêmes gains de productivité ?

Conseil 2

Avez-vous regroupés vos problèmes par service et catégories ?



Gestion des Changements

Vérifier la conformité du changement après mise en production

Landpark ICS / Helpdesk permet de vérifier la conformité du changement avant clôture

Réceptionner les demandes de changements (RFC)

Landpark ICS / Helpdesk peut envoyer des demandes de changements grâce au profil du type de demande

Mise en œuvre du changement

Landpark ICS / Helpdesk permet de planifier et de mettre en œuvre ces changements à travers les plannings

Analyser la demande (coûts, impacts justification changement et risques)

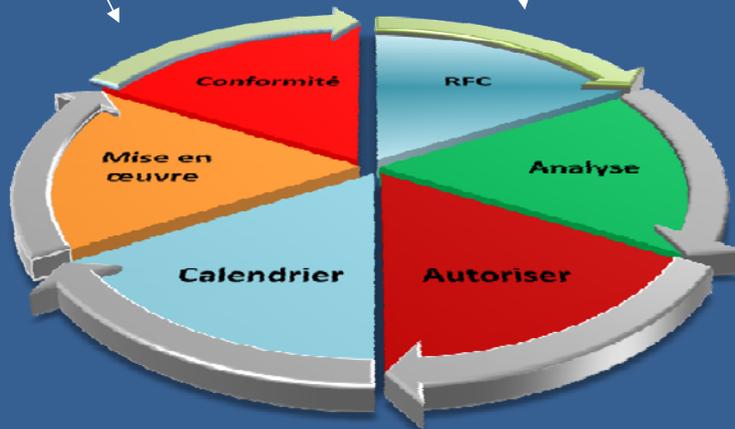
Landpark Manager et Landpark ICS / Helpdesk : grâce aux informations financières et aux statistiques des interventions l'impact et les coûts sont exploitables

Autoriser / Refuser le changement

Landpark ICS / Helpdesk permet de mettre en œuvre des processus de validation de demandes de changements par autorisations

Communiquer un calendrier des changements

Landpark ICS / Helpdesk : les différents plannings accessibles par chacun sont tenus à jour

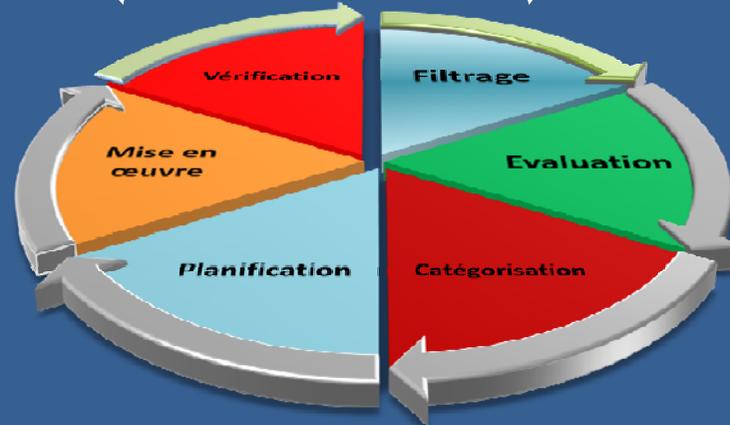


De nombreux utilisateurs de Landpark ICS / Helpdesk utilisent notre logiciel afin de traiter des demandes de changement en toute simplicité profitant de la flexibilité de paramétrage offerte par l'application. Si l'on veut exercer un contrôle plus fin de la conduite de changement, dans le but d'assurer que les changements soient évalués, approuvés, mis en place et validés de manière rationalisée et contrôlée, plusieurs possibilités sont offertes.

En dernier lieu, la **vérification de la bonne conduite de changement** s'effectuera avant la clôture définitive, en utilisant la notion de contre-appel, dont l'activation se traduit par un arrêt du compteur mesurant le temps de traitement de la demande de changement. Ce n'est qu'après cette étape que la demande de changement sera définitivement clôturée.

Le **filtrage des demandes de changements** se fait implicitement au niveau des types de demandes effectuées, puisqu'une priorité leur est obligatoirement affectée. Ce filtrage s'effectue également au moment de la validation de toute demande, pendant lequel il est possible de modifier la qualification ou la priorité de la demande, mais aussi de la rejeter. Des priorités par défaut sont disponibles dès la mise en route de Landpark ICS Helpdesk. Ces priorités sont modifiables et extensibles afin de pouvoir s'adapter aux divers besoins des centres de services

La **mise en œuvre des différentes étapes d'un changement** s'effectuera ensuite au niveau d'un rapport d'intervention, dont toute action sera enregistrée dans un historique consultable à tout moment. Si l'on veut exercer un contrôle plus précis répondant à une démarche rationalisée ou à la mise en place d'un processus aux contraintes bien définies, il sera possible de spécifier des types d'action ou bien encore des types de résolution, pour chaque action apportée au sein d'un changement. Lorsque la mise en œuvre d'un changement nécessite un traitement plus complexe ainsi qu'un transfert vers différentes équipes accompagné d'une requalification des différentes étapes, il sera possible de requalifier la demande de changement de manière automatique, en déclarant qu'elle fait partie d'un processus de traitement prédéfini.



L'**évaluation de la demande de changement** pourra être mieux contrôlée en utilisant notre système de chaînes de validation, qui consiste à informer différents acteurs qu'une demande de changement a besoin d'être évaluée et, le cas échéant, approuvée. Cette fonctionnalité n'est toutefois pas obligatoire si l'on décide d'adopter un processus de validation simplifié n'impliquant qu'un minimum de personnes

La **planification d'une demande de changement** est rendue possible lorsque celle-ci a été validée. Selon la configuration existante, les acteurs habilités à conduire ce changement pourront être notifiés de la validation de la demande, ou bien de sa planification. Dans le cas d'une demande qui nécessite un traitement d'urgence, on pourra accélérer la mise en place du changement en utilisant la fonctionnalité de planification automatique, effective dès la validation de la demande.

La **catégorisation des demandes de changement** est implicite au fonctionnement de Landpark : toute demande doit faire partie d'une catégorie prédéfinie, ce qui permettra d'identifier rapidement les enjeux d'une demande de changement et d'accélérer la mise en place de ce changement. La catégorisation erronée d'une demande de changement pourra être rectifiée rapidement

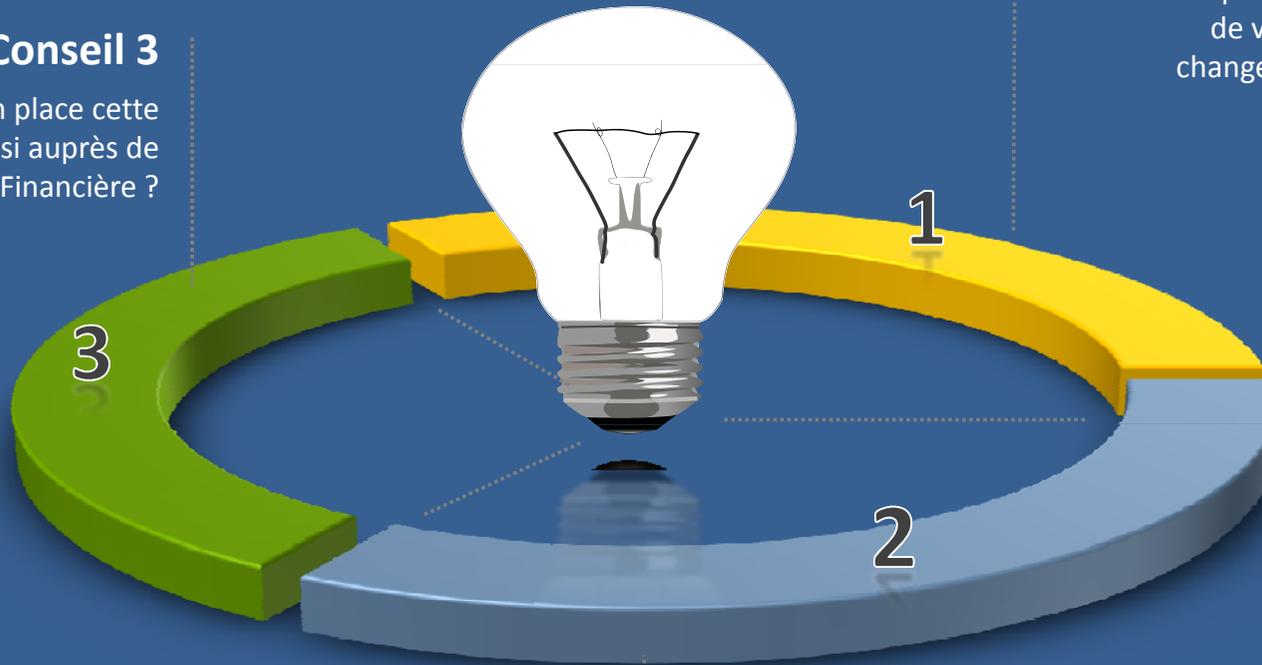
Quelques conseils sur la Gestion des Changements

Conseil 1

Avez-vous pensé d'établir des processus de validation de demandes de changements par autorisations ?

Conseil 3

Avez-vous pensé de mettre en place cette gestion des changements aussi auprès de la Direction Financière ?



Conseil 2

Avez-vous désigné un responsable en charge des changements ?

Gestion des Mises en Production

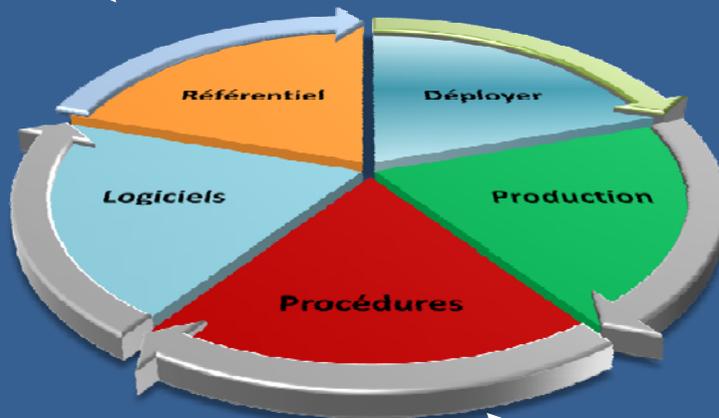
Constituer un référentiel de logiciels autorisés et de matériels (DSL DHS)

Landpark Manager gère un référentiel de logiciels autorisés dans son système de gestion des licences



Garantir que seules les versions autorisées et testées des logiciels sont mises en production

Landpark Manager : son système de gestion des licences identifie et garantit la liste des logiciels testés et mis en production



Industrialiser la mise en production des changements

Landpark ICS / Helpdesk à travers ses tâches récurrentes peut vous permettre d'industrialiser la mise en production des changements



Définir des procédures standards et des procédures d'urgences

Landpark ICS / Helpdesk peut à travers ses priorités et sa base de connaissances vous aider à définir des procédures standards ou d'urgence

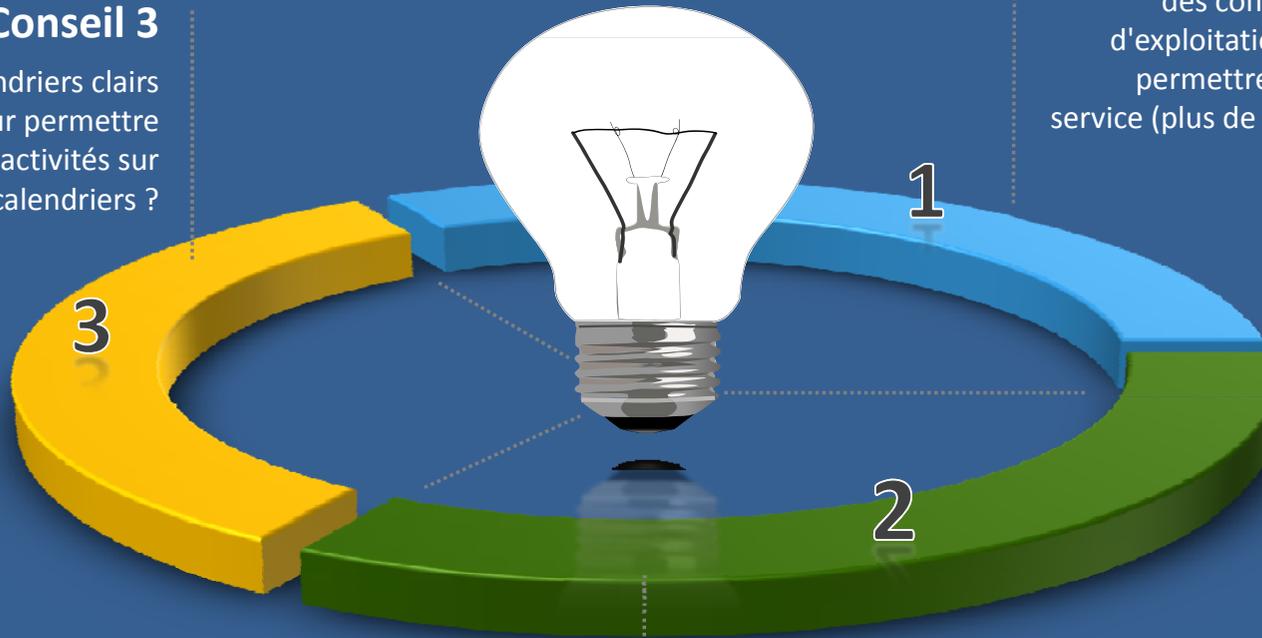
Quelques conseils sur la Gestion des Mises en production

Conseil 1

Avez-vous pensé à organiser un transfert des compétences vers les équipes d'exploitation et de support pour leur permettre de fournir une qualité du service (plus de ressources, des actions de formation ?)

Conseil 3

Avez-vous des calendriers clairs de déploiement pour permettre à tous d'aligner leurs activités sur ces calendriers ?



Conseil 2

Avez-vous défini et validé vos plans de déploiement et d'installation ?

Gestion des Niveaux de Services

Réviser périodiquement les objectifs

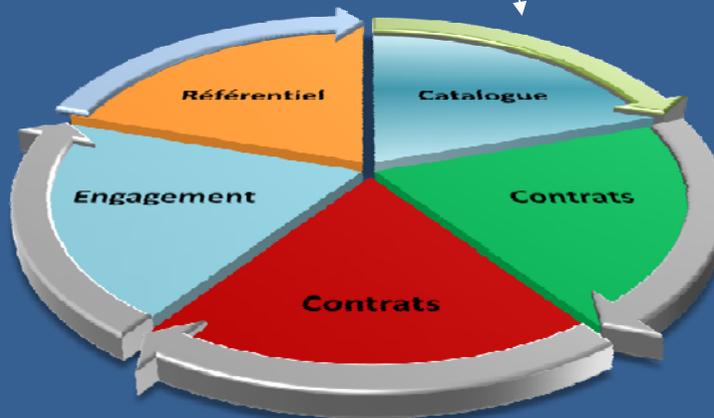
Landpark ICS / Helpdesk vous apporte toutes les informations (couts de services pièces défectueuses, etc ...) vous permettant de les réviser périodiquement

Gérer le catalogue des services

Dans Landpark ICS / Helpdesk on peut définir dans le nœud des problèmes le catalogue de services. On peut aussi indiquer à la clôture le type d'action et le type de résolution liés au service

Négocier les contrats

Landpark Manager vous apporte toutes les informations nécessaires à vos négociations de contrats puisque chaque objet est rattaché à un contrat



Vérifier que les engagements sont atteints

Landpark ICS / Helpdesk vous permet d'ajouter une option "satisfaction" permettant de spécifier si oui ou non, l'objectif après clôture du ticket a été atteint.

Rédiger les contrats

Landpark Manager vous apporte toutes les informations de gestion nécessaires pour connaître les contrats et leurs alertes

Quelques conseils sur la Gestion des Niveaux de Service

Conseil 1

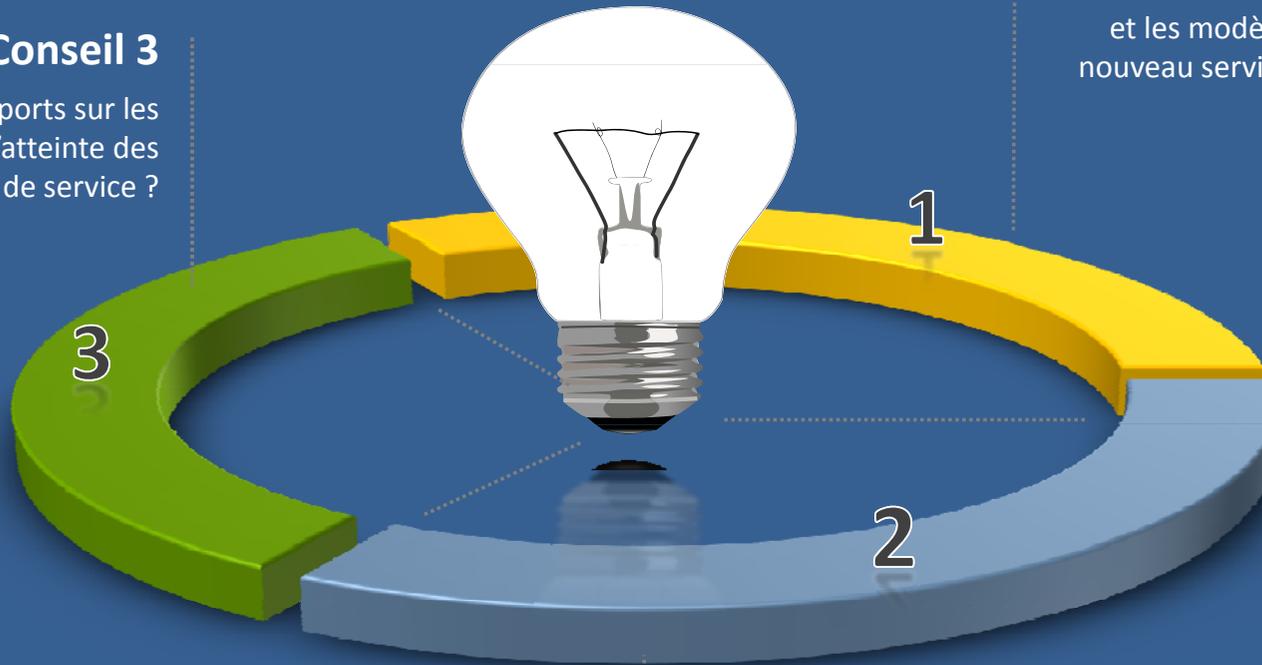
Avez-vous défini, documenté les besoins et les modèles de documents pour un nouveau service ou un service modifié ?

Conseil 3

Avez-vous produit des rapports sur les services pour mesurer l'atteinte des objectifs des niveaux de service ?

Conseil 2

Avez-vous fourni des informations à votre service de gestion pour contribuer à la gestion de la performance ?



Catalogue de Services

Ouvrir un catalogue des services d'affaires

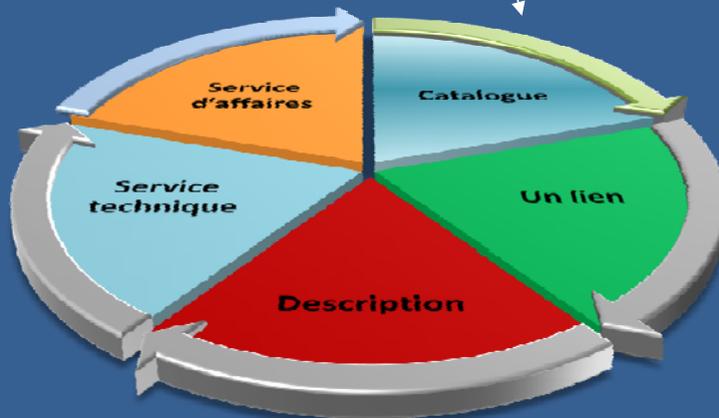
Vous pouvez établir dans Landpark ICS / Helpdesk par exemple un catalogue des services d'affaires proposés à vos clients : services décrits en termes d'activités d'affaire.

Le catalogue des services

Le catalogue de services est défini par le Service Desk qui va concevoir, organiser et créer un catalogue de services (en production et en préparation) au sein d'une arborescence de types de services dans Landpark ICS / Helpdesk pour l'ensemble des personnes qui y ont un droit d'accès

Ouvrir un catalogue des services techniques

Vous pouvez établir dans Landpark ICS / Helpdesk par exemple un catalogue des services techniques détaillant les liens entre les services internes à l'informatique : services de support, services partagés, composants et infrastructures techniques. C'est l'outil de travail de vos équipes informatiques.



Votre catalogue: un lien

Le catalogue de services est le lien entre votre organisation, vos services de support la gestion des configurations (Landpark Inventory, Landpark Manager Landpark ICS / Helpdesk et vos sous-traitants

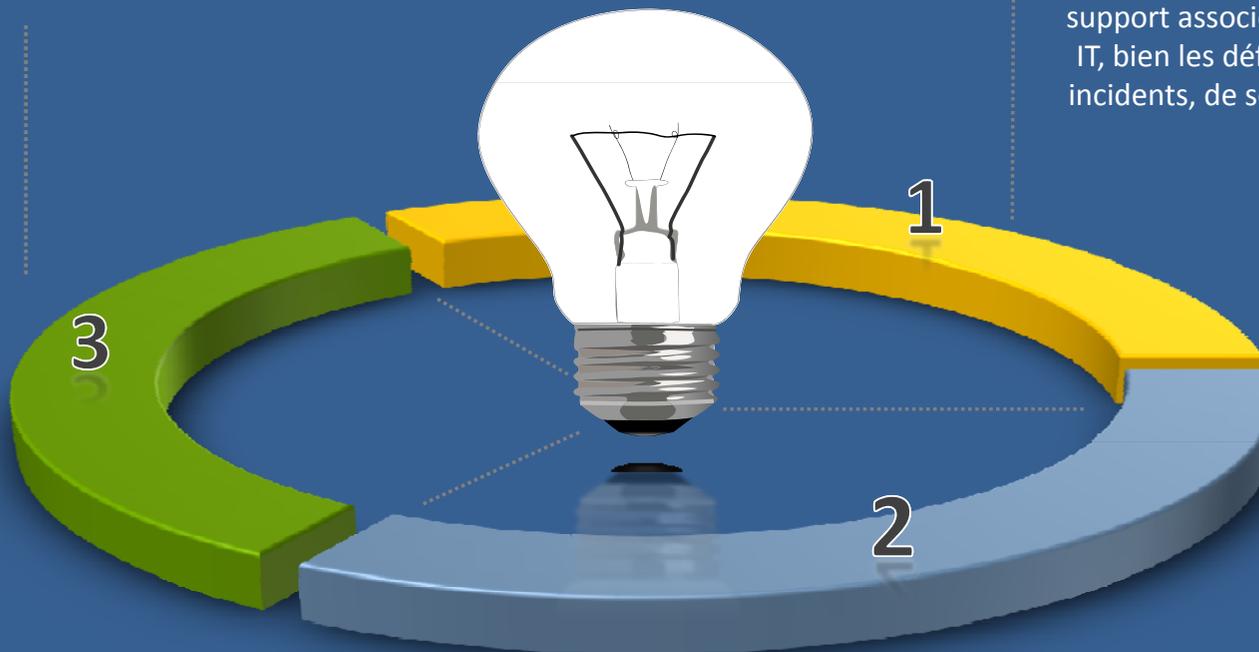
Votre catalogue doit comporter

Une description précise de chacun de vos services
La plage d'ouverture durant laquelle chaque service est utilisable et supporté
un contact en charge de la Gestion du Service (téléphone, email, fax, etc.)

Quelques conseils sur le Catalogue des Services

Conseil 3

Concernant vos engagements de services (SLA) - ayant pour objectif de garantir à vos utilisateurs des niveaux de service - qui est en charge de ce service (maintien du service, plages horaires d'intervention, ...)?



Conseil 1

Concernant vos processus de services de support associés à l'utilisation du Service IT, bien les définir en termes gestion des incidents, de service de maintenance, de service de restauration, ...

Conseil 2

- 1/ Lister vos services et fournir une liste de vos prestations à vos clients/utilisateurs parmi laquelle ils devront choisir facilement le service.
- 2/ Pour la gestion des configurations, décomposer chacun de vos services en éléments de configuration tels que par exemples les serveurs, les routeurs, les applications, les systèmes d'exploitation, ... (Landpark Manager stocke à la fois les éléments de configuration (CI) mais aussi les contrats fournisseurs).

Gestion Financière

Refactorer les services aux clients internes ou externes

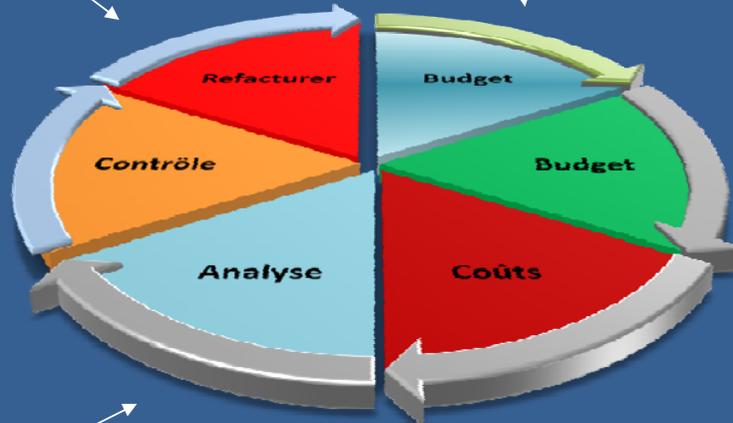
Landpark ICS / Helpdesk permet d'assigner lors de la clôture d'un ticket des indications permettant de refactorer les services aux clients internes (centres de coûts) ou externes

Elaborer un budget

Landpark Manager : la gestion des budgets permet de constituer un budget avec des lignes budgétaires et leurs affectations par objet

Suivi du budget

Landpark Manager : à tout moment le budget est consultable afin d'en vérifier le solde



Faciliter le contrôle financier

Landpark Manager : l'ensemble des données financières rattachées à chaque objet est accessible au service financier et à la comptabilité pour analyse

Réaliser des analyses coût-bénéfices ou de Retour sur Investissement

Landpark Manager : des requêtes sont fournies permettant ainsi la construction d'états coûts/bénéfices ou de ROI

Déterminer les coûts de la fourniture des services

Landpark ICS / Helpdesk : des statistiques sont fournies permettant ainsi la construction d'états sur les coûts de la fourniture des services

Quelques conseils sur la Gestion Financière

Conseil 1

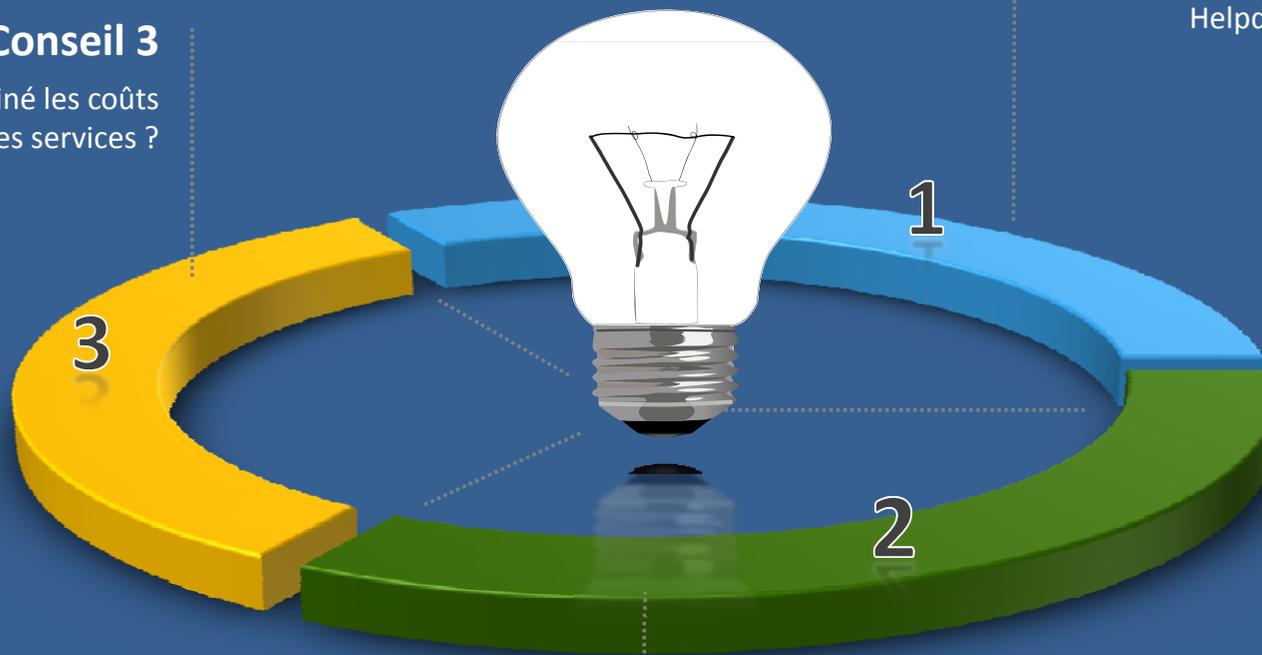
Avez-vous ouvert les droits de votre Helpdesk auprès de la Direction Financière ?

Conseil 3

Avez-vous déterminé les coûts de la fourniture des services ?

Conseil 2

Avez-vous élaboré votre budget et des prévisions budgétaires ?



Gestion de la Continuité

Négocier et analyser les contrats de sous-traitance avec les fournisseurs sur les plans de continuité

Landpark ICS / Helpdesk : grâce à toutes ces informations collectées lors des interventions affectées aux fournisseurs vous pourrez alors analyser et renégocier ces contrats fournisseurs.

Développer, tester et maintenir les plans de reprise

Landpark Manager et Landpark ICS / Helpdesk grâce à toutes les informations collectées lors de vos interventions, vous pourrez alors organiser et tester vos plans de reprise

Elaborer une stratégie de continuité métiers

Landpark ICS / Helpdesk : grâce à toutes les informations collectées lors de vos interventions vous pourrez alors élaborer une stratégie de continuité métiers

Alerter

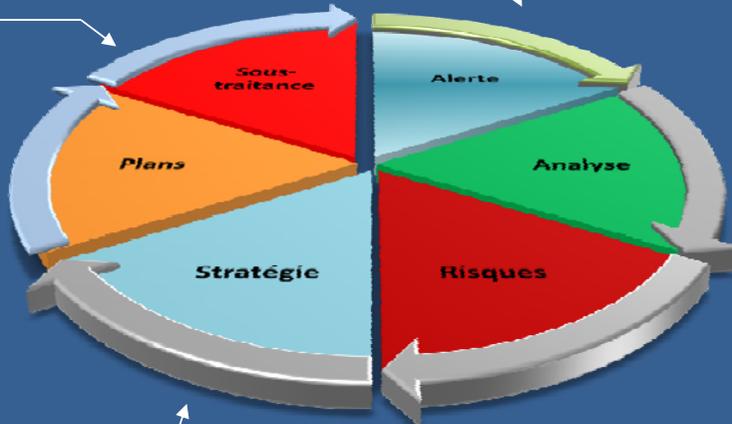
Landpark ICS / Helpdesk permet d'alerter les utilisateurs en cas d'impact dû à une intervention. C'est-à-dire que sur un problème partagé par plusieurs utilisateurs, un email peut être envoyé aussitôt aux autres personnes concernées par ce même problème.

Analyser l'impact sur les métiers

Landpark ICS / Helpdesk : grâce aux informations de la base l'impact et les coûts métiers sont consultables pour être analysés et mieux comprendre l'impact métier

Evaluer les risques

Landpark Manager et Landpark ICS / Helpdesk : les informations de la base sont consultables pour évaluer les risques par objet, par service, ...



Quelques conseils sur la Gestion de la Continuité

Conseil 1

Avez-vous mis en place des alertes auprès des utilisateurs en cas d'impact dû à une intervention ?

Conseil 3

Avez-vous négocié et analysé les contrats de sous-traitance avec les fournisseurs sur les plans de continuité ?



Conseil 2

Avez-vous défini vos plans de reprise ?

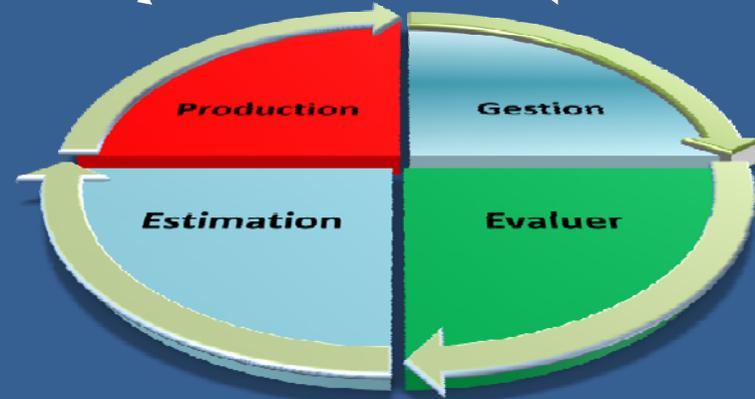
Gestion de la Capacité

Production d'un plan de capacité

Landpark Manager et Landpark ICS / Helpdesk : grâce à toutes les informations contenues vous pourrez alors établir un plan de capacité

Gestion de la demande (taux d'utilisation)

Landpark ICS / Helpdesk : nbre de demandes, nbre d'interventions, temps d'interventions, etc ... vous permettent de gérer le niveau de la demande



Estimation des ressources nécessaires à l'exploitation des applications

Landpark Manager fournit par sa CMDB toutes les informations techniques pour estimer les ressources nécessaires à l'exploitation de vos applications

Evaluer les performances du système d'information

Landpark Manager et Landpark ICS / Helpdesk : grâce à toutes les informations contenues vous pourrez alors évaluer les performances de votre système d'information

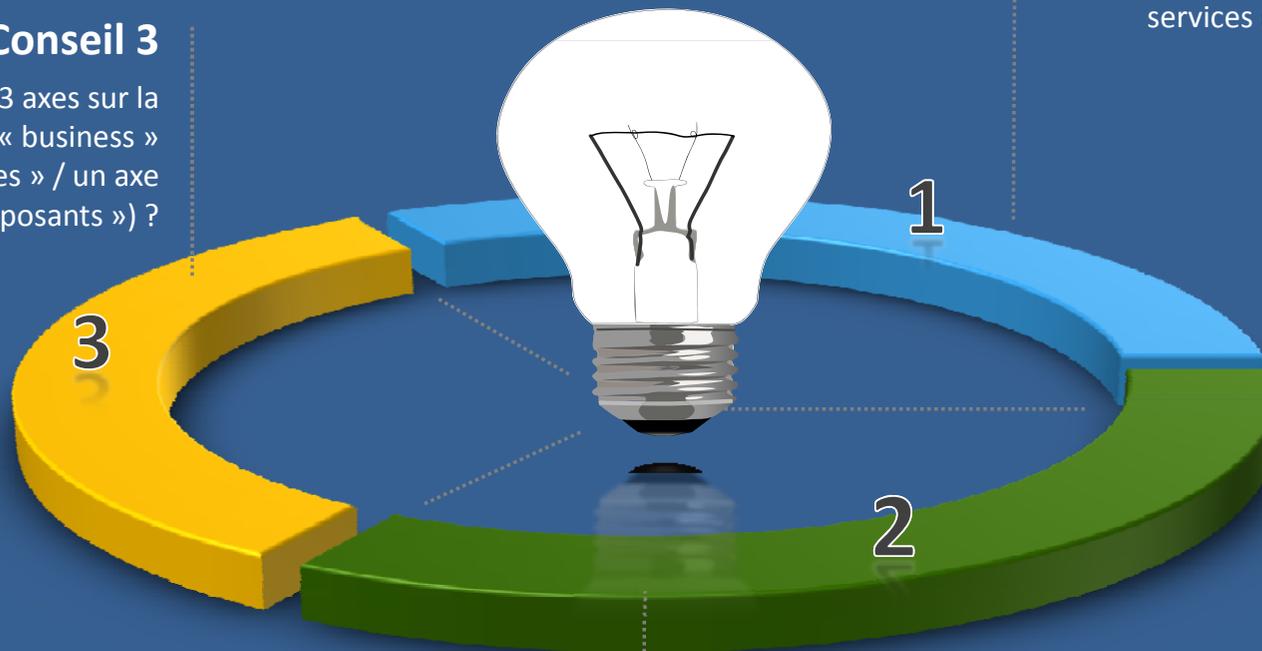
Quelques conseils sur la Gestion de la Capacité

Conseil 1

Connaissez-vous la performance de vos services (diagnostic, résolution des incidents et problèmes) ?

Conseil 3

Avez-vous pensé à établir 3 axes sur la gestion de la capacité (un axe « business » / un axe « services » / un axe « composants ») ?



Conseil 2

Les mesures d'amélioration de la performance peuvent elles être lancées au niveau financier ?

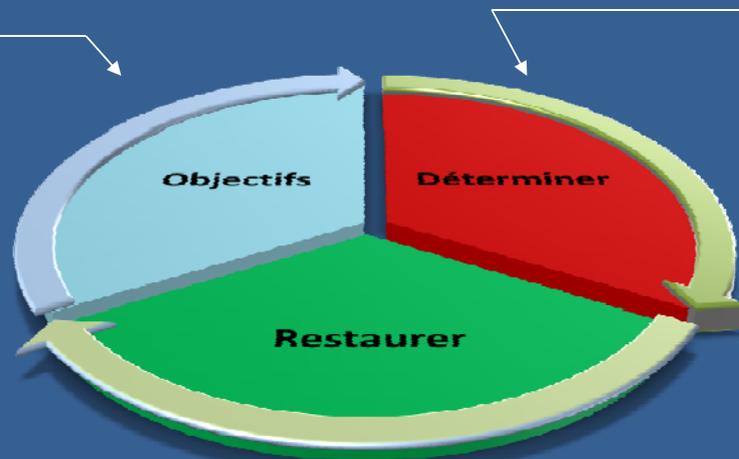
Gestion de la Disponibilité

Définir des objectifs de disponibilité pour éviter une baisse ou une perte de disponibilité

Landpark Manager et Landpark ICS / Helpdesk : grâce à toutes les informations contenues vous pourrez alors définir des objectifs de disponibilité

Déterminer les besoins en matière de disponibilité pour des services actuels et pour de nouveaux services

Landpark ICS / Helpdesk : des statistiques sont fournies permettant ainsi la construction d'états sur les besoins en matière de disponibilité



S'assurer que le service interrompu puisse être restauré

Landpark ICS / Helpdesk : grâce à toutes les informations contenues vous pourrez alors évaluer le risque d'interruption des services afin qu'ils puissent être restaurés

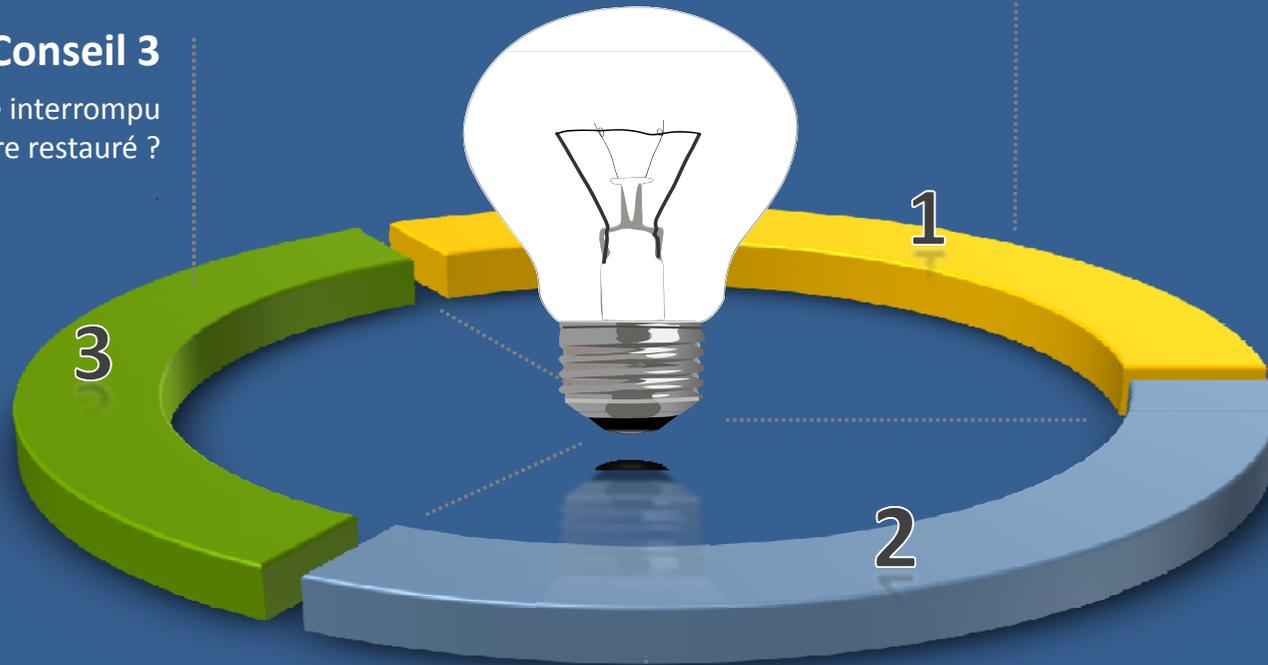
Quelques conseils sur la Gestion de la Disponibilité

Conseil 1

Avez-vous sélectionné des produits et des composants fiables ?

Conseil 3

Etes-vous sûr que le service interrompu puisse être restauré ?



Conseil 2

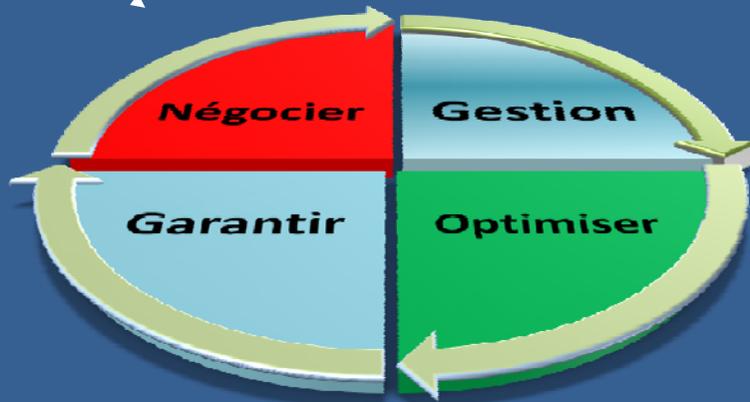
Avez-vous organisé une maintenance préventive et des améliorations continues avec des techniques d'analyse ?

Gestion des Fournisseurs

Négocier

Renégocier leur contrat en connaissance de cause dépendant des opérations quotidiennes de votre helpdesk

Gestion des Fournisseurs
Landpark ICS / Helpdesk permet de gérer les coordonnées des fournisseurs (base de données et contrats) ainsi que la relation entre fournisseurs et les types d'intervention qu'on aura établie auprès d'eux. Les fournisseurs pourront ainsi être notifiés des demandes qui sont de leur ressort (attribué automatiquement ou non selon le type de demande). Les fournisseurs font partie intégrante de votre support technique



Garantir

Garantir que vos contrats de sous-traitance sont en adéquation permanente avec vos besoins dans les opérations quotidiennes de votre helpdesk

Optimisation
Optimiser les ressources fournisseurs selon vos contrats et gérer leur performance

Gestion de la Sécurité de l'Information

Evaluer

Evaluer et classifier tous les actifs d'information : Landpark Manager vous permet de classifier tous vos actifs informatiques

Garantir
Garantir que la sécurité de l'information (stockages de données, bases de données ...), c'est gérer de manière efficace dans tous les services et protéger vos systèmes d'information (défaillances, confidentialité et intégrité)



Communication

Plan de communication et de sensibilisation pour la sécurité : Landpark ICS / Helpdesk vous permet par son système de news de communiquer sur votre plan de sécurité

Gestion des risques
La gestion des risques de sécurité Landpark Manager : grâce à toutes les informations collectées, vous pourrez alors mieux appréhender vos risques de sécurité sur par exemple des composants, ...

Surveillance
Le processus de surveillance : Landpark ICS / Helpdesk vous permet d'analyser par ses données collectées les matériels défaillants, de générer des rapports et de réduire vos incidents de sécurité

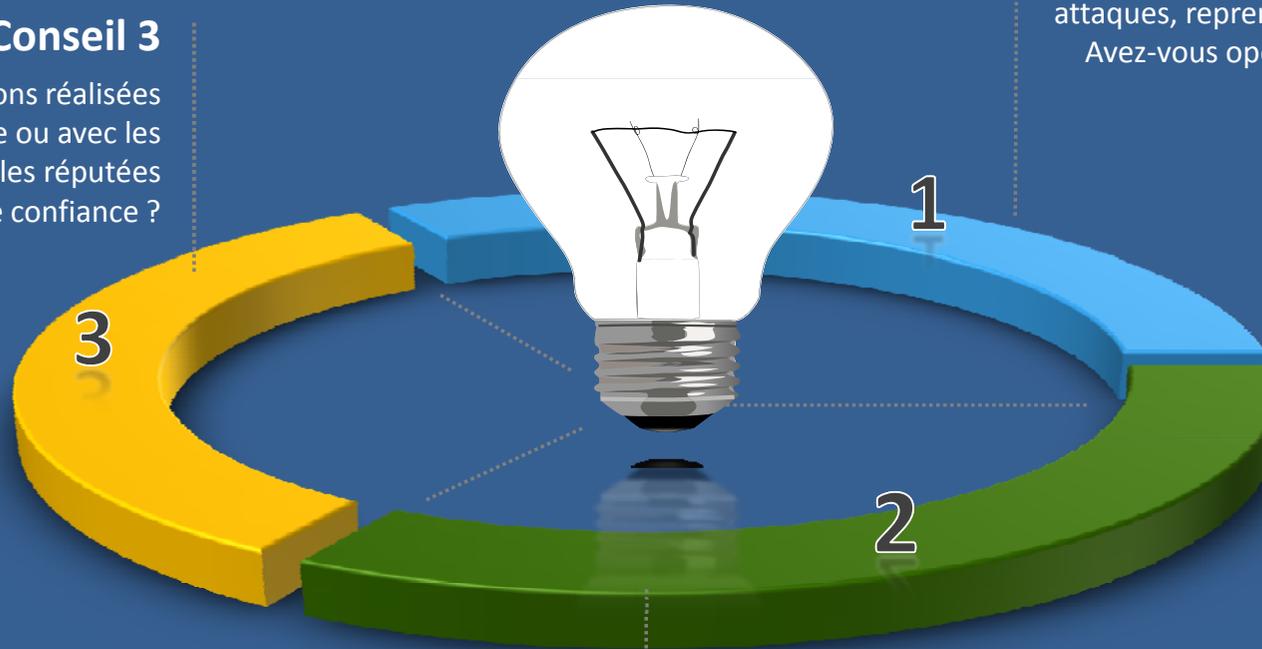
Quelques conseils sur la Sécurité de l'Information

Conseil 1

Vos systèmes peuvent-ils résister à des attaques, reprendre à la suite de pannes ?
Avez-vous opéré des audits de sécurité et des tests d'intrusion ?

Conseil 3

Les échanges d'informations réalisées électroniquement en interne ou avec les partenaires sont-elles réputées de confiance ?



Conseil 2

Quel est le degré de confidentialité auprès de vos utilisateurs (divulgation des informations ? Informations protégée ? Autorisations ?)



NOS LICENCES LANDPARK

Solutions Plug & Play dédiées à la gestion des services informatiques



1. Logiciel d'Inventaires

■ **Landpark Inventory**



2. Logiciel d'Inventaire Snmp

■ **Landpark Snmp**



3. Logiciel de Gestion de Parc

■ **Landpark Manager**



4. Logiciel de Passerelle avec Active Directory/OpenLDAP

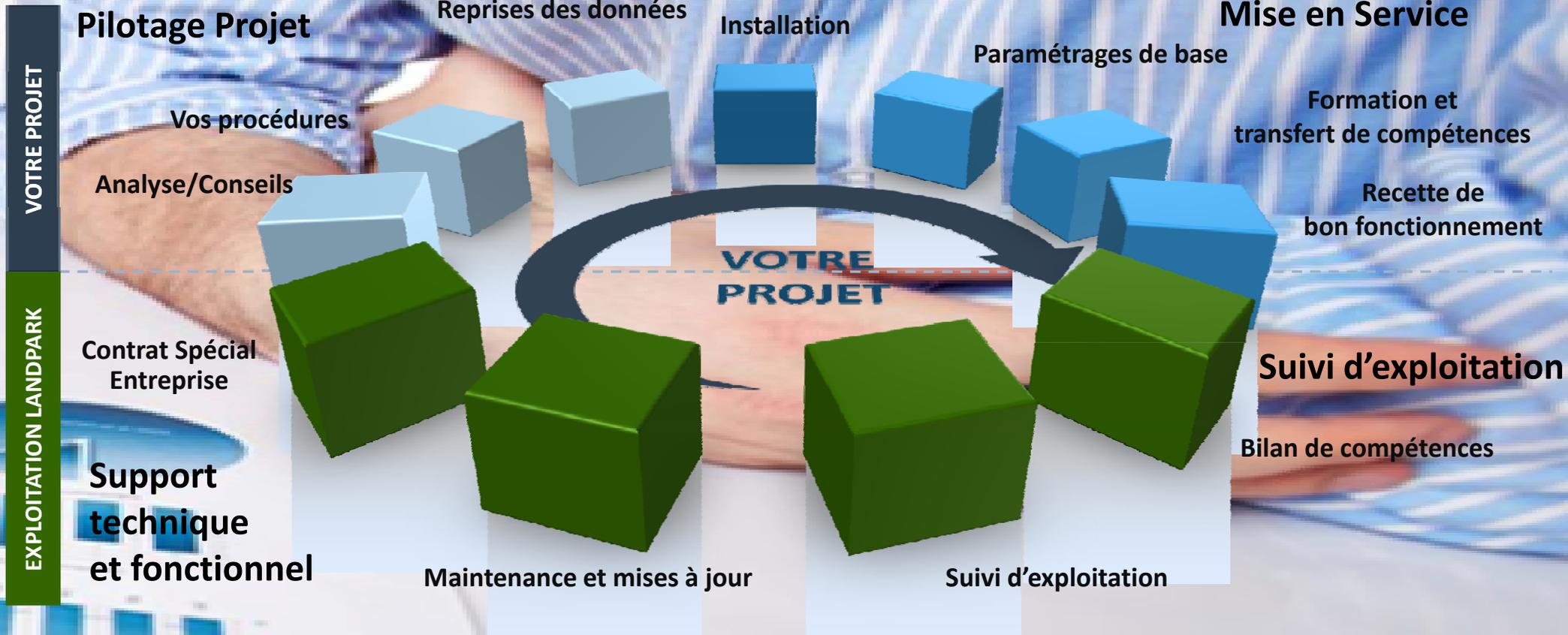
■ **Landpark Active Directory**



5. Logiciel Full Web de Service Desk / Assistance Utilisateurs

■ **Landpark ICS (IT Catalog Services)**

UNE DÉMARCHE PROJET POUR VOUS ACCOMPAGNER



Landpark