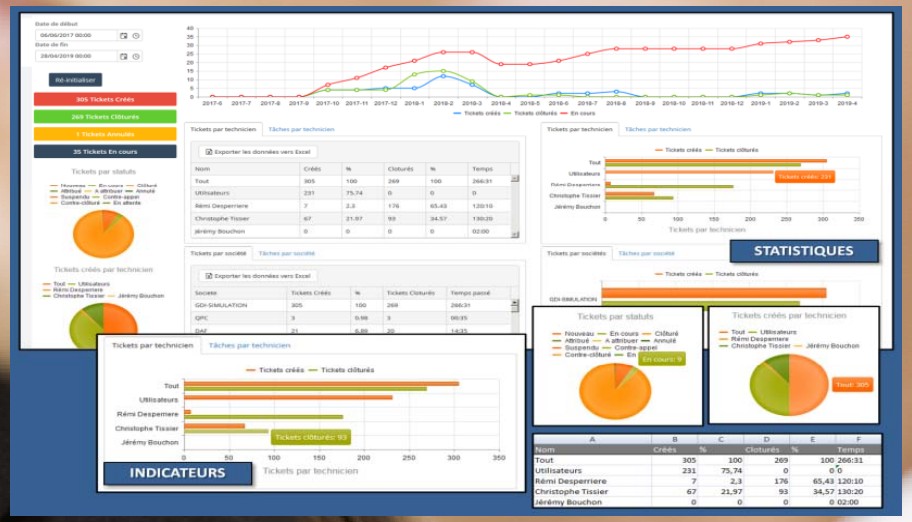
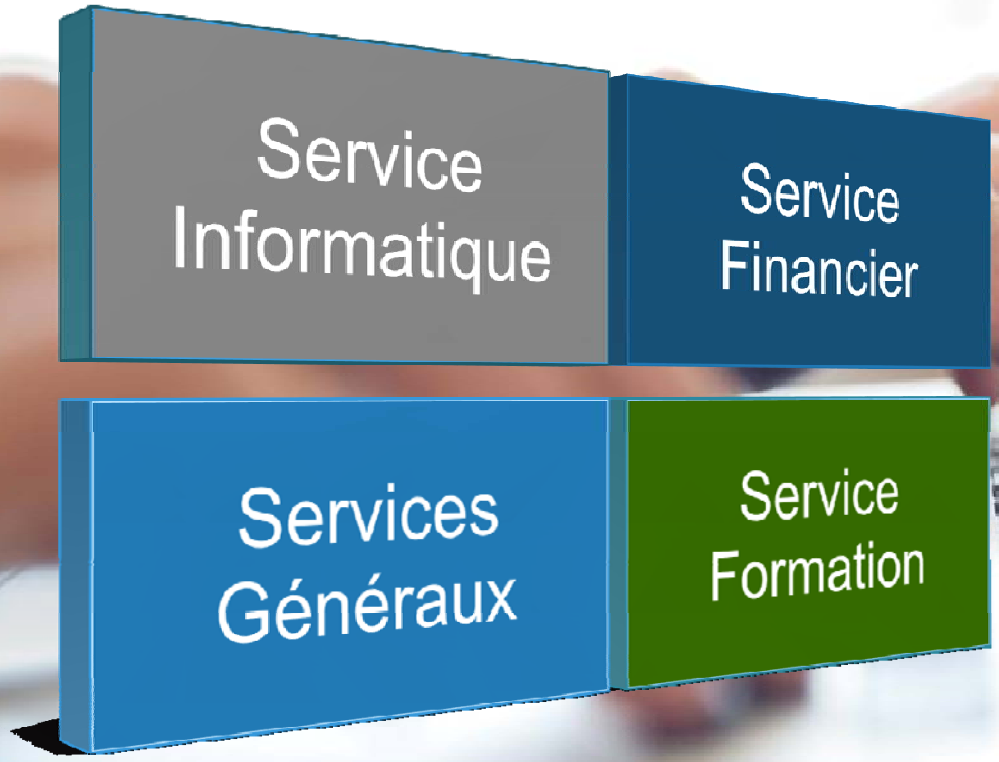
LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

Une solution complète de Service Desk



CENTRALISEZ VOS INFORMATIONS CLÉS

Réduisez considérablement le coût de votre support technique avec Landpark ICS (IT Catalog Services)



Maitrisez votre support technique en créant des catégories de tickets associées aux besoins de chacun de vos services …

BESOINS INFORMATIQUES

BESOINS FINANCIERS

BESOINS SERVICES GÉNÉRAUX

BESOINS SERVICE FORMATION

VOS AUTRES SERVICES…

Les utilisateurs peuvent créer des tickets organisés par catégories ou services

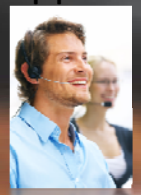
Demandeur

Le demandeur / ou le hotliner au profit du demandeur / renseigne le formulaire crée et associé au type de ticket ouvert.

Ticket

Tâches

Support



Le support réceptionne le ticket et traite les tâches associées au ticket. Chaque changement d'événement est suivi d'un email automatique.

Catégories de tickets

Chaque type de ticket est associé à un formulaire crée pour son besoin

La catégorie des tickets est lié à une ou plusieurs organisations

Service utilisateurs	Service informatique	Service Administratif Services Généraux Etc …

Organisationde vos catégories sur un référentiel de besoins

Référentiel des besoins

Votre référentiel détaille les besoins selon un périmètre d'actions

Besoins utilisateurs	Besoins informatiques	Besoins Administratifs Services Généraux Etc …

Exemples de services

Arrivée collaborateur
Accès internet

Récupération mot de passe

Installation de logiciels

Etc …

Service choisi :

- Priorités
- Délai de résolution
- Tâches et WorkFlow

Exemples des besoins

Arrivée d'un collaborateur

Besoin récupération de mot de passe

Besoin d'accès internet

Besoin d'installation de logiciels, …

Landpark ICS (IT Catalog Services) est l'outil indispensable de service desk pour votre équipe technique

Demande faite au profit d'un demandeur par un Hotliner

Demande faite directement par un demandeur au Helpdesk

Demande effectuée par emails

Landpark ICS (IT Catalog Services), une solution de helpdesk qui s'adapte enfin à vos besoins

- Gestion des tickets et des tâches du ticket
- Notifications automatiques par emails à chaque événement
- Gestion des priorités
- Gestion des formulaires associés aux tickets
- Gestion des tâches et des temps passés
- Gestion de la Timeline tout au long du ticket
- Gestion des profils utilisateurs, équipes et organisations
- Gestion des contrats avec temps consommés
- Gestion de la base de connaissances
- Gestion des News
- Gestion des fichiers joints
- Historiques des interventions
- Accès aux UCs imprimantes et logiciels
- Statistiques, requêtes et extractions avec export Excel

LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

TABLEAUX DE BORD

Filtres de recherche par tickets et par tâches

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

Bienvenue sur votre tableau de bord

Personnalisez votre tableau de bord

Filtre actuel 97

Le code du ticket contient

Le message contient

Création entre le et le

Clôture entre le et le

Demandeurs

Selection des demandeurs...

Createurs

Selection des créateurs...

Statuts

Selection des statuts...

Sources

Selection des sources...

Catégories de tickets

- DEMANDE ETABLISSEMENT
- DEMANDE INFORMATIQUE

Organisations

- GDI-SIMULATION

Filtrer la grille

Tickets

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

Support Global: 35 | 0 | 0 — Mon support: 3 | 0 | 0

Code	Statut	Détails	Création	Tâches
305	Clôturé jeudi 18 avril 2019 à 06:11 par Christophe Tissier	GDI-SIMULATION DI 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	GDI-SIMULATION DI 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	GDI-SIMULATION DI 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	GDI-SIMULATION DI Tissier Christophe — Demande Matériel	Créé vendredi 08 mars 2019 à 10:06 Par Christophe Tissier	Clôturées : 1 ...
297	Clôturé vendredi 15 mars 2019 à 18:41 par Christophe Tissier	GDI-SIMULATION DI 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	GDI-SIMULATION DI 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	GDI-SIMULATION DI Tissier Christophe — Création d'un utilisateur	Créé lundi 25 février 2019 à 11:10 Par Christophe Tissier	Clôturées : 1 ...

1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8

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

LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

FILTRE DES TABLEAUX DE BORD

Recherche par filtres

Filtres

Le code du ticket contient

4001

Le message contient

portable

Par code ticket et texte contenu

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 date création et clôture

Demandeurs

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

Par demandeurs

Createurs

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

Par créateurs

Sources

Téléphone ×

En direct
Import
Par mail
Site Support
Téléphone

Par sources

Type de contrats

Spécial ☐

Confort
Spécial

Par contrats

Priorités

Haute ☐

Basse
Moyenne
Haute

Par priorités

Techniciens

Christophe Tissier
Jérémy Bouchon
Rémi Desperriere

Par techniciens et prestataires

Statuts

En cours ×

Annulé
Clôturé
En attente
En cours
Nouveau

Par statuts

Catégories de tickets

- DEMANDE ETABLISSEMENT
  - Evenement Organisations
  - Sureté
  - Moyens de Fonctionnement
  - Technique Batiment
  - Archives documentaires
- DEMANDE INFORMATIQUE
  - Problème Impressions
    - Four
    - Toner
    - Tambour
    - Récupérateur Encre
    - Bourrage Papier
  - Droits d'Accès
    - Création d'accès
    - Modification d'accès
    - Suppression d'accès
  - Matériels
    - Demande Matériel
    - Problème Matériel
    - Récupération Matériel
  - Logiciels
  - Serveurs
  - Utilisateurs
  - Sauvegarde / Resta

Par catégories de tickets

Organisations

- GDI-SIMULATION
  - QPC
  - DAF
  - COM
  - SAV
  - DE
  - ETU
  - DRH
  - DI
  - PGI
  - ETL
  - ETE
  - ACH
  - DCE
  - BD
  - QPG
  - DC
  - IPC
  - QMC
  - DPE

Par organisations

LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

CRÉATION D'UN TICKET

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

TÉLÉPHONE
Fixe : +33 1 8261 40 16
Portable :

MAIL
ebh@cerus.net

TYPE DE CONTRAT
CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE INTERNE

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

Catégorie — Sélectionnez une catégorie en cliquant sur le

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

Sélection d'une catégorie de ticket

Formulaire de la catégorie [Demande Matériel]

Exemple d'un formulaire associé à une catégorie de ticket

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/doc/fiches/Landpark_Helpdesk_fiche_produit.pdf — Téléchargement effectué
Utilisateur Concerné
Sélection utilisateur
Sélectionner le matériel
Date de mise à disposition
Message Précisez votre demande avec des information complémentaires
Format
Fichiers joints Associez un ou plusieurs fichiers
Joindre un fichier
Notifications Sélectionnez les utilisateurs que vous s
Sélection utilisateurs

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

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

Message Précisez votre demande avec des information complémentaires
Merci de prendre contact par téléphone
ci joint photo
Fichiers joints Associez un ou plusieurs fichiers
Joindre un fichier — Terminé
facture achat.csv
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
Créer le ticket

Fichiers joints ou directement insérés

LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

TICKET - TRAITEMENT DU TICKET

Ticket - Traitement du ticket

Détails du ticket | Tâches du ticket

Tâches au sein du ticket avec calcul du temps passé

Données du ticket 304

Code du ticket: 304
Date de création: 18 Apr 2019 05:47:07
Statut du ticket: Nouveau
Attribué à: Jérémy 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 (Ouvré): 8 jours 22 heures 6 minute(s)
Ouvert depuis (Ouvrable): 2 jours 8 heures Quelques secondes
Temps passé
Tâches Nouveau 0
Tâches En cours 0
Tâches Clôturé 0
Message: demande de PC

Modification possible de la catégorie du ticket

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

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

Notes | Nouvelle note | Voir toutes les notes

Suivi du ticket avec ajout de notes

Fichiers joints
1 IMAGE 7.png

Détails du ticket | Formulaire | Tâches du ticket

Détails du formulaire joint au 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	developeur

Détails du ticket | Formulaire | Tâches du ticket

Tâches
Nouvelle tâche
4003-1

Données de la tâche
Code: 4003-1
Date de création: 16/03/2018 12:03
Date de début: 16/03/2018 12:03
Date de fin: 16/03/2018 13:08
Catégorie: Catégorie enfant
Modifier la catégorie
Statut: En cours
Temps passé: 00h00
Responsable: Sébastien DURAND
Attribuer à un technicien | Attribuer à un prestataire
Type de résolution: Déplacement de proximité
Modifier le type de résolution

Rapport client
Bonjour votre entrée a bien été prise en compte

Rapport technicien
Vérifier arrivée de son nouveau PC auprès du service des commandes

Clôturer la tâche | Enregistrer les modifications

Ouverture d'une 1er tâche par défaut au sein du ticket

LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

TRAITEMENT D'UNE TÂCHE AU SEIN D'UN TICKET

Traitement d'une tâche

Détails du ticket | Formulaire | Tâches du ticket

Tâches

Nouvelle tâche

4003-1

Données de la tâche

Code	4003-1
Date de création	16/03/2018 12:03
Date de début	16/03/2018 12:03
Date de fin	16/03/2018 13:08
Catégorie	Installation / Parametrages
Statut	En cours
Temps passé	02h00
Responsable	Sébastien DURAND
Type de résolution	Déplacement de proximité

Modifier la catégorie (1)

Attribuer à un technicien | Attribuer à un prestataire (2)

Modifier le type de résolution (3)

Clôturer la tâche | Enregistrer les modifications

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

Rapport client

Format

Bonjour votre entrée a bien été prise en compte

Rapport client envoyé par email

Rapport technicien

Format

Vérifier arrivée de son nouveau PC auprès du service des commandes

Rapport technicien envoyé par email

Modification possible de la catégorie de la tâche

Catégories de tâches (1)

- Défaut
- Prêt de matériel
- Imprimante & Copieur
- Materiels
  - Installation / Parametrages
  - Déplacement
- Logiciels

Techniciens (2)

- Christophe Tissier
- Jérémy Bouchon
- Rémi Desperriere

Attribution à un techicien ou à un prestataire

Type de résolution (3)

- Déplacement de proximité
- Déplacement véhiculé
- Prise en main à distance
- Déplacement de proximité

Mofification du type de résolution

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			

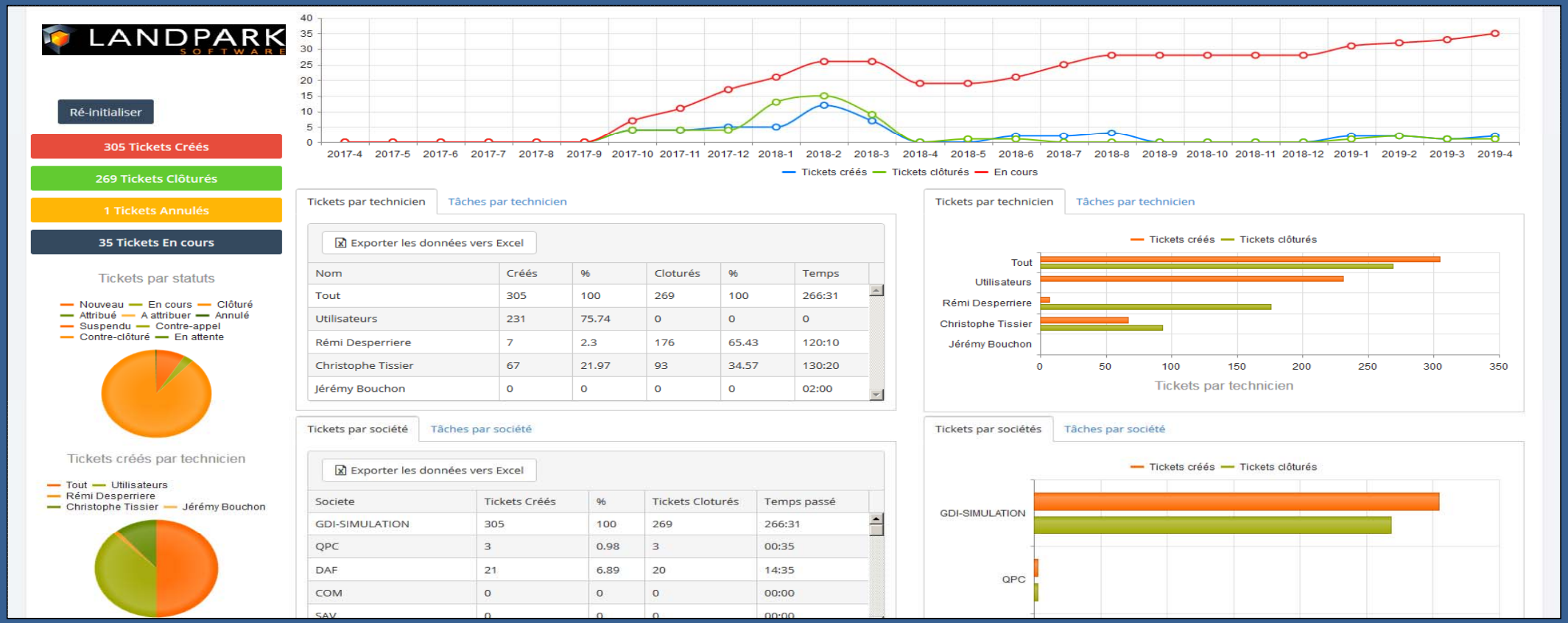
→ Je souhaite une intervention en télémaintenance *
→ Je souhaite une intervention sur site *
→ Je ne souhaite pas d'intervention *
* supprimer les mentions inutiles

Emails de notification envoyés

LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

REPORTING ET STATISTIQUES

Reporting

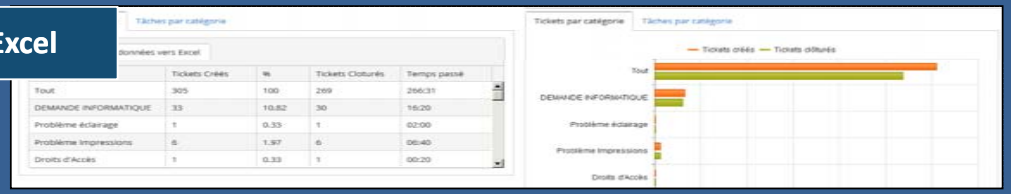


Nom	Créés	%	Cloturés	%	Temps
Tout	305	100	269	100	266:31
Utilisateurs	231	75.74	0	0	0
Rémi Desperriere	7	2.3	176	65.43	120:10
Christophe Tissier	67	21.97	93	34.57	130:20
Jérémy Bouchon	0	0	0	0	02:00

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

Categorie	Tickets Créés	%	Tickets Cloturés	Temps passé
Tout	305	100	269	266:31
DEMANDE INFORMATIQUE	33	10,82	30	16:20
Problème éclairage	1	0,33	1	02:00
Problème Impressions	6	1,97	6	06:40
Droits d'Accès	1	0,33	1	00:20
Matériels	4	1,31	4	26:00
Logiciels	6	1,97	6	08:15
Serveurs	11	3,61	9	11:35

Export vers Excel



LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

GESTION DE LA BASE DE CONNAISSANCES

Gestion de la base de connaissances

JEUDI 26 OCTOBRE 2017 - 11:56

Bienvenue, Administrateur Landpark

- Logiciels
- Impressions
- Lecteurs Réseaux (W et Y)
- Matériels
- Internet
- Pertes de données
- Mot de passe
- Lenteur Réseaux
- Téléphonie (Fixes et mobiles)
- Messagerie (Outlook)
- Accès aux répertoires
- Move (PC/Téléphone/Ecran)
- BitLocker
- Autres

Description

Enregistrer | Supprimer

Formulaire | Base de connaissance

+ Insérer

Nom	Description	Niv
	http://landparksoftware.com Procédure de réinstallation 1. Mise en place Version 1 2. Vérifier les paramètres 3. Controler les sources	

1 2 3 4 5 6 7

Insertion de fichiers joints

Éditer

Nom

Format

Détails du 1er document

Détails du 2eme document

voir aussi http://www.landparksoftware.com/

PRÉ-REQUIS INSTALLATION LANDPARK

Catégorie

Sélection catégorie

Catégorie Sélectionnée: **Logiciels**

Données Annexes

Création de ticket

Avant de créer votre ticket

Réalisez les étapes suivantes

1. Lisez le document
2. Lancer la procédure du document

Si cela ne fonctionne toujours pas créer votre ticket

Cordialement,

Catégories de ticket

- Logiciels
- Impressions
- Lecteurs Réseaux (W et Y)
- Matériels
- Internet
- Pertes de données
- Mot de passe
- Lenteur Réseaux
- Téléphonie (Fixes et mobiles)
- Messagerie (Outlook)
- Accès aux répertoires

Valider la sélection

Lorsque que le demandeur ouvre son ticket, il a accès à la base de connaissances

LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

GESTION DES FORMULAIRES ASSOCIÉS A UNE CATÉGORIE DE TICKET

Gestion des formulaires

MARDI 03 OCTOBRE 2017 - 15:57

Bienvenue, Administrateur Landpark

Nouvelle catégorie de support racine

- Imprimantes/Photocopieurs
- Panne Matériel
  - Nouveau problème
  - Souris
  - Ecran
  - Clavier
  - Messagerie
- Internet
- Logiciels Métier
- Logiciels
  - Nouveau problème
- Prêt Matériel
  - Nouveau problème
- TNI
  - Nouveau problème
  - Salle informatique
  - Internet
  - Nouveau problème
  - Base Cabinet

Nom: Messagerie

Description: Ouverture d'un compte

Font Awesome:

Délai: 2

Priorite: 6

Priorite: 6

Actif

Sélection possible

Profil

Enregistrer | Supprimer

Formulaire

+ inserer

Ordre	Type de champ	Label du champ	Description du champ	Valeurs par déffaut	Obligatoire	
0	Date	Date souhaitée	Date souhaitée ?		false	Éditer / Effacer
0	Cases à cocher	Windows live mail	Windows live mail		false	Éditer / Effacer
0	Cases à cocher	LotusNote	LotusNote		false	Éditer / Effacer
0	Dates multiples	Dates possible installation	Dates possible installation ?		false	Éditer / Effacer

Afficher les items 1 - 6 de 6

Définition des formulaires avec des zones de champs types

- Champ Numérique
- Texte
- DateTime
- Sélection heure
- Date
- Zone de texte Html
- Liste
- Sélection utilisateur
- Sélection organisation
- Cases à cocher
- Dates multiples

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

☐ Priorité Niveau 1

☐ Priorité Niveau 2

☐ Priorité Niveau 3

Définir des priorités dans le formulaire

Associer un fichier à remplir par le demandeur lors de la création d'un ticket

LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

GESTION DES COMPTES ET PROFILS UTILISATEURS

Gestion des comptes

#	Societe	Organisation	Nom	Prenom	Login	Profil	Prestata...	Mail	Telephone	Verrouille
Détails			ADMINISTRATEUR	GDI	administrate...	Utilisateur	false	ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	ETL	Almyre	Guillaume	almyre	Utilisateur	false	ebh@cerus.net		false
Détails			Bachelet	Philippe	bachelet	Utilisateur	false	ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	PGI	Bachellerie	Laure	bachellerie	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 51	false
Détails	GDI-SIMULATION	DAF	Baez	Jennifer	baez	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 59	false
Détails	GDI-SIMULATION	ETL	Bavre	Guilhem	bavre	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 40 22	true
Détails	GDI-SIMULATION	SRX	Beauvais	François	beauvais	Utilisateur	false	ebh@cerus.net	+33 1 8261 40 04	false
Détails	GDI-SIMULATION	ACH	Be					ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 42	false
Détails	GDI-SIMULATION	ETE	Be					ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 18	false
Détails	GDI-SIMULATION	RTA	Be					ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	RTA	Bi					ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 24	false
Détails	GDI-SIMULATION	EXP	Bi					ebh@cerus.net	+33 1 8261 40 03	false
Détails	GDI-SIMULATION	ETE	Bo					ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 29	false
Détails	GDI-SIMULATION	PGI	Bo					ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 55	false
Détails	GDI-SIMULATION	ACH	Br					ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	DC	Ca					ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	ETL	Ca					ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	RTA	Ch					ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	DRH	Ch					ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 04	false
Détails	GDI-SIMULATION	DE	Co					ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	EXP	Co					ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 12	false

Modification utilisateur

Identifiant Manager	201
Nom complet	Rudy Bianchi
Nom	Rudy
Prénom	Bianchi
Login	bianchi
Adresse Email	ebh@cerus.net
	☑ Mail confirmé
Numéro téléphone	
	☐ Confirmation du numéro de téléphone
Statut	Dévérouillé
	Verrouiller
Essais de connexion échoués	0
	Réinitialiser le mot de passe
Prestataire	☐ Est prestataire
Roles	☑ Utilisateur ☐ TechnicienEtablissement ☐ Technicien ☐ Admin
Equipe	Commencer à saisir pour choisir une équipe
	Enregistrer

Modification profil utilisateur

LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

GESTION DES CONTRATS, DES PROJETS ET DES NEWS

Contrats, projets et News

Gestion des types de contrat

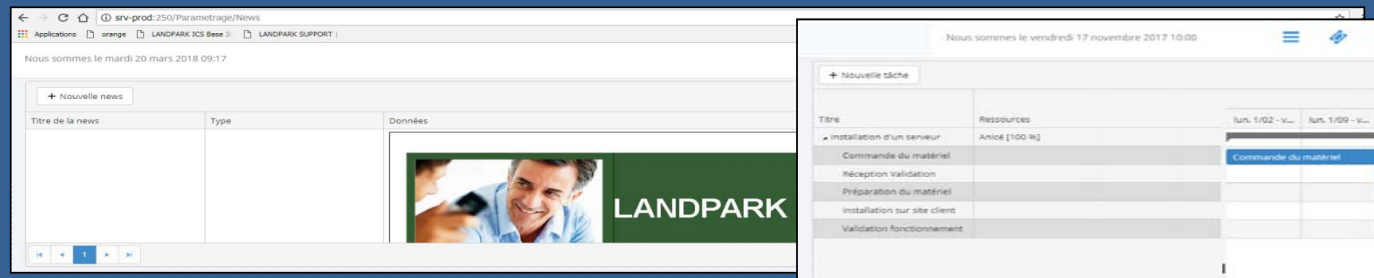
Gestion des contrats avec temps consommés + associer du temps passé à un contrat

+ Nouveau type de contrat

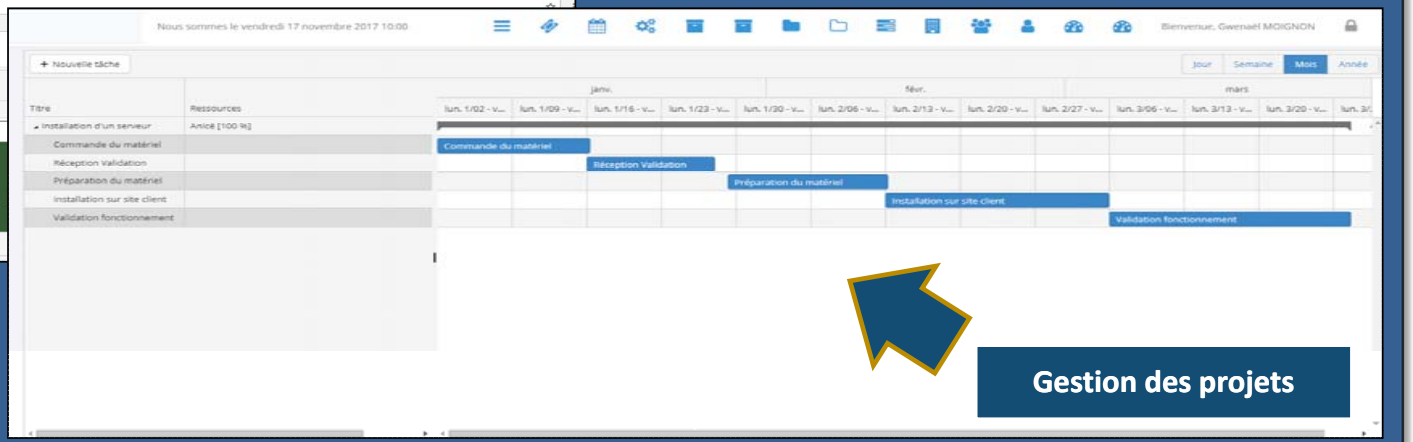
Nom du type de contrat	Description	Temps par device (min)	
CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE INTERNE	CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE N°1	60	
CONTRAT INFOGERANCE / CRITIQUE / SOUS 1 HEURE	CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE N°2	60	
CONTRAT INFOGERANCE / CRITIQUE / SOUS 2 HEURES	CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE N°3	120	
SERVICE LEVEL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

1

Afficher les items 1 - 6 de 6



Gestion des News



Gestion des projets

LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

Email, équipes et organisations

GESTION DES EMAILS, ÉQUIPES SUPPORT ET ORGANISATIONS

Nous sommes le mercredi 21 mars 2018 12:56

Bienvenue, Vincent MOULIN

Configuration mail

Hôte SMTP: 192.168.100.37
Port SMTP: 25
Utilisateur SMTP: demande.informatique
Mot de passe SMTP: ••••••
Mail support: demande.informatique@ville-fra
SSL nécessaire

Enregistrer la configuration

Tester la configuration

Mail de destination
En tête
Corps du mail

Envoyer un mail de test

Paramétrage des évènements

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

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

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

Envoi d'un mail au demandeur

Gestion des emails envoyés à chaque changement d'événements

Gestion des organisations

+ Nouvelle équipe

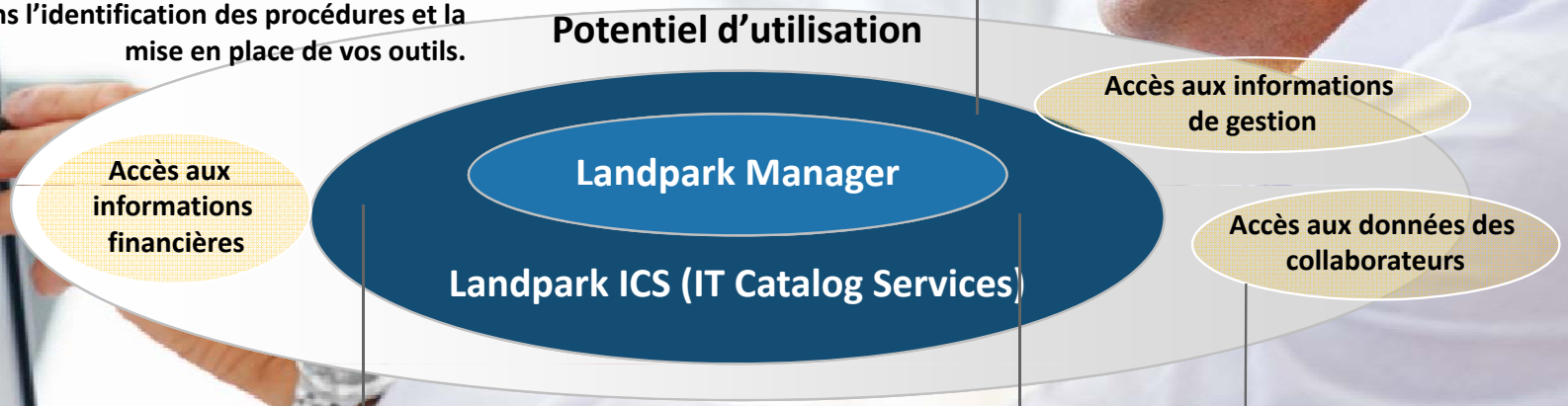
Nom	Description	
Non affecté		Modifier / Supprimer
Développement		Modifier / Supprimer
Systèmes et Réseaux		Modifier / Supprimer
Maintenance		Modifier / Supprimer

Gestion des équipes support

Réunir d'autres services : gestion d'autres actifs et support

Service Informatique :
Partagez l'accès de votre service desk à d'autres services. Ceci peut avoir un impact considérable sur le coût de votre projet. Autour d'un planning de déploiement progressif, la mise en place d'une solution de gestion de parc et de helpdesk peut impliquer d'autres équipes dans l'identification des procédures et la mise en place de vos outils.

Services Généraux :
ou le département Industrie par exemple de votre entreprise peut avoir besoin d'une gestion d'objets et d'un service desk pour gérer et supporter ses équipements et ses services de facon indépendante.



Service Financier :
pour les demandes d'achats, de budgets d'engagements de dépenses par exemple …

Service Administratif :
pour des demandes de réservation ou de prestatations spécifiques par exemple …

Service Ressources Humaines :
pour des demandes de formations ou de congès par exemple …

Un planning de déploiement avec une aide constante pour mieux vous aider dans chacune de vos étapes

Pouvoir enfin anticiper la stratégie de votre entreprise :

- Le profil de nos compétences est déterminant pour la réussite de votre projet.
- Nos consultants ont une solide formation en matière de méthodologie et de mise en œuvre.
- Vos équipes - associés à des outils efficaces - vous permettront de vous impliquer davantage au niveau de la stratégie de votre entreprise.

Définir précisément vos objectifs et l'analyse des besoins :

- Recenser et organiser l'ensemble des événements du cycle de vie de votre matériel informatique.
- Méthodologie et processus pour mieux gérer la masse d'informations à organiser.
- Diminuer vos coûts de gestion.
- Employer des outils informatisés capables de vous faire gagner du temps.
- Générer rapidement des résultats significatifs en termes de support utilisateur.

Choisir les outils les mieux adaptés à vos besoins :

- Ne pas se lancer dans des développements internes par définition longs et coûteux.
- Choisir des solutions dès à présent adaptées pour répondre à l'ensemble de vos besoins.
- Nos solutions présentent un ensemble d'outils modulaires pour répondre à chacun de vos besoins.

Identifier les contrats de maintenance et de garantie :

- Activités informatiques harmonisées et gérées par des règles précises.
- Référence des contrats.
- Caractéristiques des matériels
- Recensement afin de prendre rapidement les bonnes décisions.

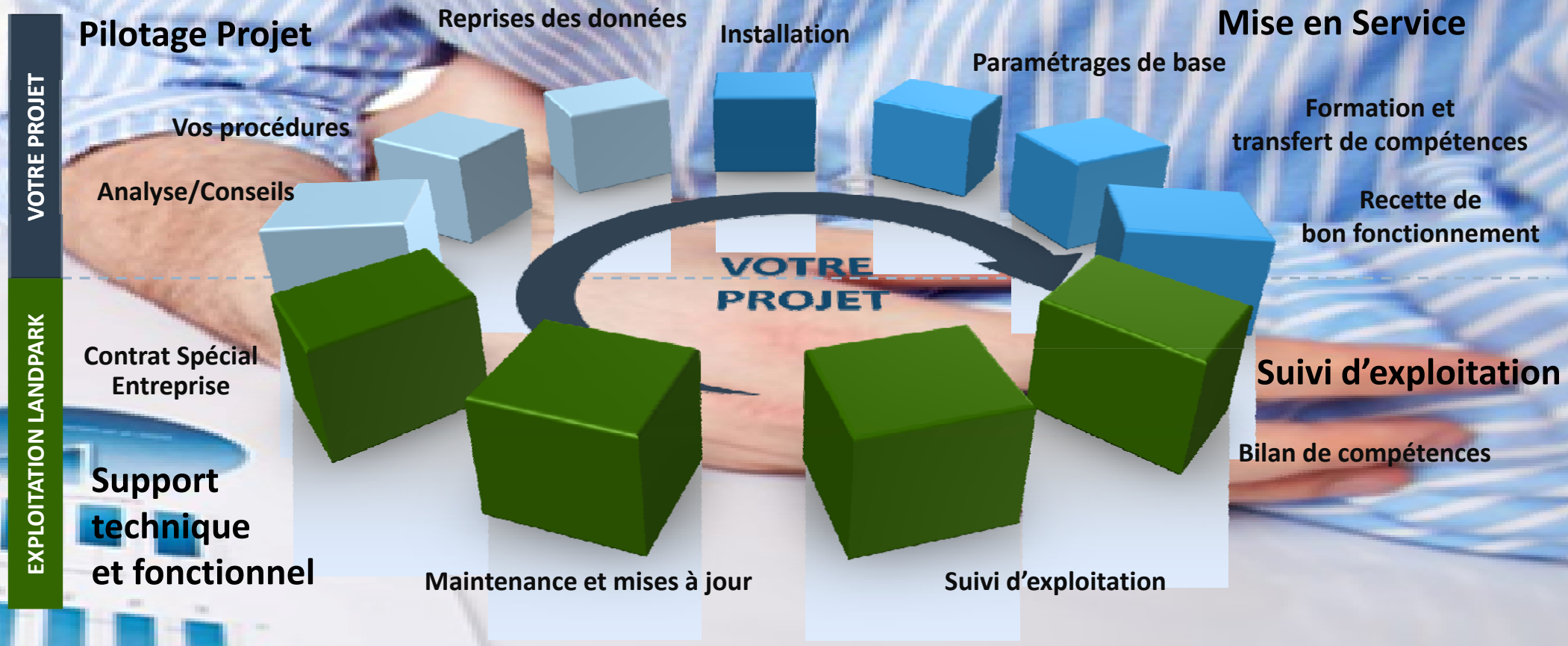
Réunir d'autres services concernés dans la gestion d'actifs informatiques :

- Impact considérable sur le coût du projet.
- Les autres services - contrôle de gestion - gestion des ressources humaines - comptabilité - administratif - sont concernés : matériels immobilisé, gestion des licences logiciels suivi des contrats, amortissements, amélioration du service aux utilisateurs, ...

Vérifier l'ensemble de vos contrats de maintenance logiciels :

- Dans votre budget, la ligne licences logiciels dans votre budget devient de plus en plus important.
- Mise en conformité de vos contrats de licence logiciels.
- Comparer avec des inventaires précédents et repérer les installations sauvages.

UNE DÉMARCHE PROJET POUR VOUS ACCOMPAGNER



Landpark

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)**

Notre premier engagement est de répondre aux attentes de nos clients en leur proposant des solutions innovantes permettant d'améliorer la satifaction des utilisateurs Landpark, tout en maîtrisant leurs dépenses, le tout dans une perspective durable

NOS SERVICES LANDPARK

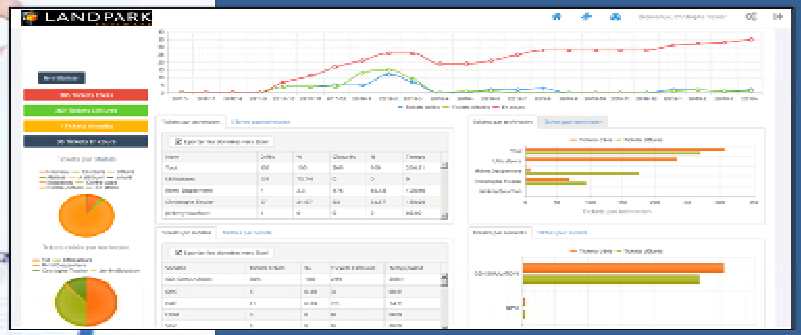
1/ VERSION ESSENTIAL
jusqu'à 50 tickets par mois

2/ VERSION PROFESSIONNEL
jusqu'à 100 tickets par mois

3/ VERSION ENTREPRISE
jusqu'à 250 tickets par mois

4/ VERSION ULTIMATE
jusqu'à 500 tickets par mois

5/ VERSION ULTIMATE PLUS
supérieure à 500 tickets par mois



SEULEMENT 1 938 € HT POUR COMMENCER AVEC LA VERSION LANDPARK ICS / ESSENTIAL

3 GROUPES D'OUTILS A VOTRE DISPOSITION

Landpark/Manager

Gestion de Parc

- Gestion du parc PC et de tous vos équipements

1

Landpark Inventory/Snmp

Outils d'Inventaires

- Audit complet du parc informatique, du réseau et des logiciels

2

Landpark ICS (IT Catalog Services)

Helpdesk

- Support technique de tous vos utilisateurs et infogérance de vos clients

3

Landpark