



# LANDPARK HELPMAIL

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

## LANDPARK HELPMAIL PERMET À DES EMAILS D'ÊTRE ENVOYÉS PAR VOS UTILISATEURS ET D'ÊTRE ENREGISTRÉS DANS LA LISTE DE VOS DEMANDES D'INTERVENTIONS DE LANDPARK HELPDESK

Le service Landpark HelpMail permet de créer une demande dans Landpark Helpdesk à partir de l'envoi d'un ou plusieurs emails sur une adresse de messagerie.

Landpark HelpMail Param est un utilitaire qui permet d'éditer facilement les options du fichier de paramétrage de Landpark HelpMail

Celui-ci permet en outre de configurer :

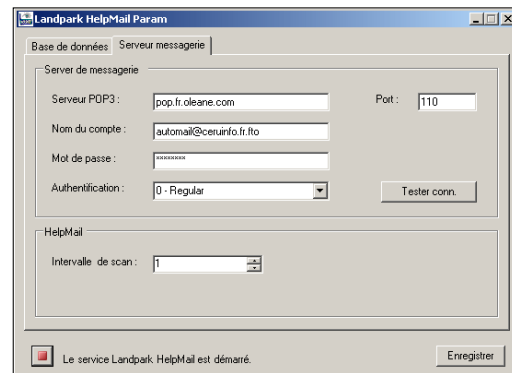
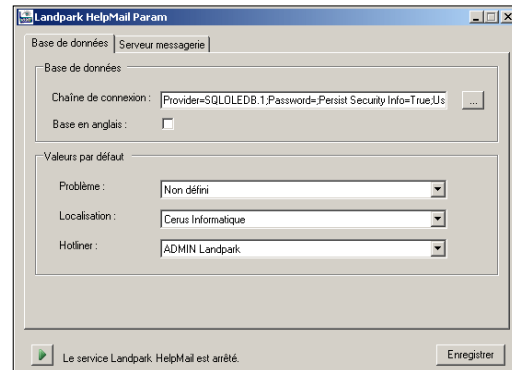
- ▶ la chaîne de connexion à la base de données Landpark,
- ▶ les valeurs par défaut à utiliser si celles-ci ne peuvent pas être déduites de l'email,
- ▶ les paramètres du serveur de messagerie,
- ▶ les paramètres du service Landpark HelpMail.

Landpark HelpMail permet aussi de démarrer et d'arrêter le service Landpark HelpMail facilement. A noter qu'il est préférable d'associer au service Landpark HelpMail un utilisateur ayant les droits d'écrire dans le journal des événements, afin de pouvoir enregistrer un éventuel dysfonctionnement de l'application.

### Deux types d'email :

▶ **les emails standards** : Un email standard est un email simple que l'utilisateur adresse au service de messagerie. Dans ce cas le contenu de l'email est entièrement repris dans le champ description de la demande dans Landpark Helpdesk. Si l'expéditeur de l'email correspond à un utilisateur recensé de Landpark Helpdesk, alors celui-ci sera défini comme étant le demandeur et le hotliner de la demande. Dans le cas contraire le hotliner par défaut sera utilisé. Pour le problème et la localisation associée à la demande, les valeurs par défaut seront également utilisées sauf pour la localisation si celle-ci peut-être déduite du demandeur.

▶ **les emails types** : Les emails types sont des emails dans lesquels on a défini des balises afin de renseigner divers champs de la demande. Le texte contenu entre la balise d'ouverture et la balise de fermeture sera associé au champ correspondant. Les balises actuellement reconnues par l'application sont :



```

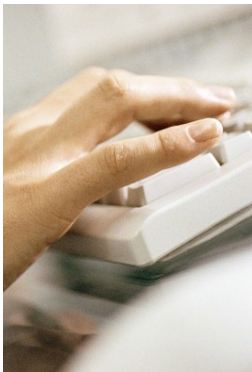
<nomDemandeur></nomDemandeur>
<prenomDemandeur></prenomDemandeur>
<telDemandeur></telDemandeur>
<emailDemandeur></emailDemandeur>
<probleme></probleme>
<idPriorite></idPriorite>
<Priorite></Priorite>
<nomLocalisation></nomLocalisation>
<description></description>
<precisions></precisions>
<infotech></infotech>

```

Les balises concernant le demandeur peuvent être utilisées pour créer une demande pour un utilisateur non recensé. Si un élément contenu dans une balise ne peut pas être identifié dans la base alors la valeur par défaut sera utilisée. Il est déconseillé de mélanger dans un email des parties contenant des balises et des parties contenant des portions de texte.



Landpark Helpmail permet d'insérer vos actuels emails de support dans la liste des interventions pour enfin les traiter plus efficacement dans Landpark Helpdesk



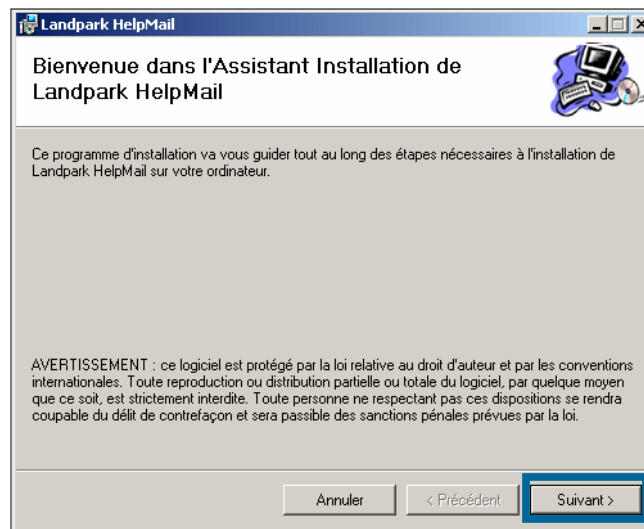
**Landpark HelpMail** est un outil qui vous permet de créer automatiquement une demande dans Landpark Helpdesk à partir de l'envoi d'un email sur une adresse de messagerie prédéfinie.

### PRÉ-REQUIS

*Landpark HelpMail* doit être installé sur une machine pouvant accéder à votre base de données *Landpark* et nécessite le Microsoft Framework .Net 2.0 SP1 pour fonctionner. Nous vous conseillons de l'installer sur la machine où est également installé *Landpark Helpdesk*.

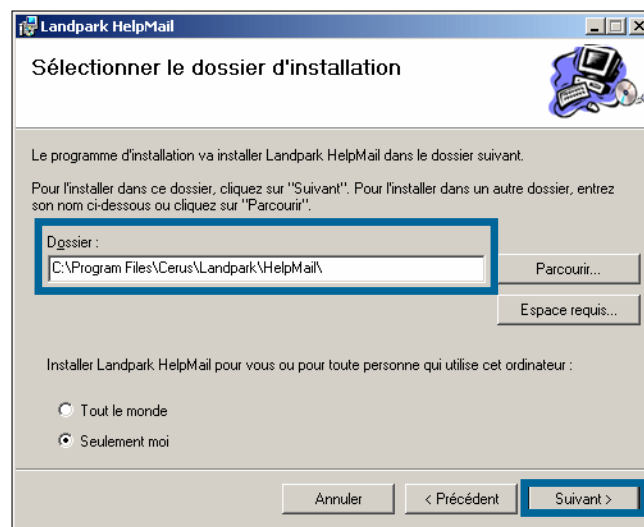
### INSTALLATION

1 Assurez-vous qu'aucune version précédente de *Landpark HelpMail* n'est installée. Sinon désinstallez la.



2 Double-cliquez sur HelpMail.exe pour lancer l'assistant qui vous guidera tout au long de l'installation.

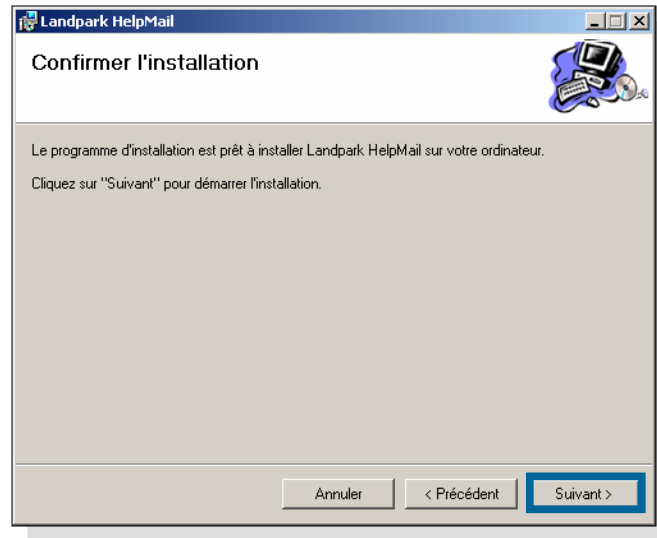
3 Cliquez sur « Suivant ».



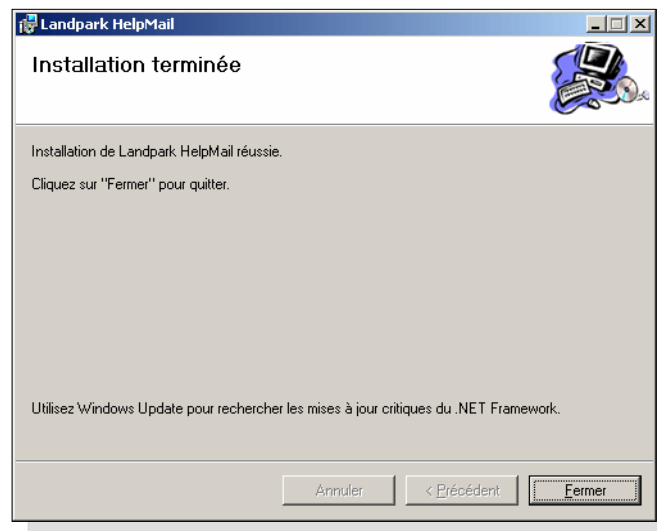
4 Sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez installer *Landpark HelpMail*. Cliquez sur « Suivant ».



5 Cliquez sur « Suivant » pour confirmer l'installation. L'installation commence alors.



6 L'installation est terminée. Cliquer sur « Fermer ».



## PARAMÉTRAGE

Vous devez utiliser *Landpark HelpMail Param* afin de configurer *Landpark HelpMail*. Le raccourci vers *Landpark Helpmail Param* se trouve dans le menu Démarrer/Programmes/Landpark.

L'interface se décompose en trois catégories principales : « Général » et « Comptes de messagerie » et « A propos ».



## GÉNÉRAL

Landpark HelpMail Param 3.0

Général

Comptes de messagerie

À propos...

Base de données

Chaîne de connexion :

Base en anglais

Tester conn.

E-mails entrants

Vérifier l'arrivée de nouveaux e-mails toutes les :

2 minutes

Fichiers joints

Dossier de stockage :

Débogage

Activer le débogage

Le service Landpark HelpMail est arrêté.

Ok Annuler

### BASE DE DONNÉES

Indiquez ici la chaîne de connexion à la base de données Landpark.

Si votre base de données est MSDE ou SQL Server, vous devez sélectionner le fournisseur de données « *Microsoft OLE DB Provider for SQL Server* ». Si votre base de données est Oracle, vous devez sélectionner le fournisseur de données « *Oracle Provider for OLE DB* ».

Cochez la case « Base en anglais », si votre serveur de base de données est en version anglaise.

### E-MAILS ENTRANTS

Indiquez la fréquence de vérification (en minutes) d'arrivée des nouveaux emails. La valeur minimale est de 2 minutes.

### FICHIERS JOINTS

Indiquez le chemin du dossier dans lequel seront stockés les fichiers joints contenus dans les emails. Ce dossier doit être identique à celui utilisé par *Landpark Helpdesk* et *Landpark Manager*.

### DÉBOGAGE

Cochez cette case uniquement en cas de dysfonctionnement de *Landpark HelpMail*. Cela ajoutera des logs dans l'observateur d'événements qui aideront le support *Landpark* à déterminer l'origine de votre problème.



## COMPTE DE MESSAGERIE

Landpark HelpMail vous permet de traiter les emails provenant de plusieurs comptes de messagerie. Un paramétrage différent peut être effectué pour chacun deux.

Pour ajouter un nouveau compte, faites un clic droit sur « Compte de messagerie » et cliquez sur « Nouveau » dans le menu contextuel. Un nouveau formulaire apparaît alors :

Landpark HelpMail Param 3.0

Général

Comptes de messagerie

A propos

Nouveau

Base de données

Chaîne de connexion : er=SQLOLEDB.1;Password=\*\*\*;Persist Security Info=True;User ID=sa;Initial ...

Base en anglais

Tester conn.

E-mails entrants

Vérifier l'arrivée de nouveaux e-mails toutes les : 2 minutes

Fichiers joints

Dossier de stockage : D:\Helpdesk\Upload

Débogage

Activer le débogage

Le service Landpark HelpMail est arrêté.

Ok Annuler

Landpark HelpMail Param 3.0

Général

Comptes de messagerie

Sans nom

A propos...

Libellé : Sans nom

Création des demandes

Compte à surveiller : Propriétés

Reattacher un matériel de l'utilisateur aux demandes si possible

Joindre les fichiers attachés aux demandes

Joindre les images incorporées aux demandes

Valider les demandes et créer l'intervention associée

Envoyer un message lorsque les demandes sont enregistrées ou validées

Compte à utiliser : Propriétés

Valeurs par défaut

Problème : ...

Localisation : ...

Hotliner : ...

Le service Landpark HelpMail est arrêté.

Ok Annuler





## COMPTE À SURVEILLER

Cette zone vous permet de spécifier le compte de messagerie auquel *Landpark HelpMail* doit se connecter pour traiter les emails. Cliquez sur « Propriétés » afin de pouvoir spécifier le paramétrage du compte.

Serveur :	<input type="text" value="pop.fr.oleane.com"/>	Port :	<input type="text" value="110"/>
Nom du compte :	<input type="text" value="automail@cerus.net"/>		
Mot de passe :	<input type="password" value="*****"/>		
Type d'authentification :	<input type="text" value="0 - Regular"/>		

Rq : les types d'authentification disponible sont les suivants :

0 – *Regular*. Valeur par défaut

1 – *APOP*. Commande APOP. Authentification sécurisée basée sur MD5

2 – *NTLM*. Authentification NTLM. Utilisée dans plusieurs produits Microsoft comme IIS SMTP

3 – *MSN*. Authentification MSN. Utilisée avec les services MSN.

**Attention l'authentification sécurisé TLS ne fonctionne pas. Vous devez avoir paramétré l'authentification basic.**

La case « Rattacher un matériel de l'utilisateur aux demandes si possible » permet d'associer un matériel de l'utilisateur à la demande. Les matériels sont recherchés de préférences parmi les postes, objets divers et imprimantes.

Si plusieurs matériels sont rattachés à l'utilisateur, le premier par ordre alphabétique des codes interne sera utilisé.

## FICHIERS JOINTS

Vous pouvez récupérer les fichiers attachés et les images incorporées aux emails afin de les joindre aux demandes. Pour cela activer les options « *Joindre les fichiers attachés aux demandes* » ou « *Joindre les images incorporées aux demandes* ». Vous pourrez alors les consulter directement depuis *Landpark Helpdesk*.

**Vous devez impérativement cocher cette case si vous ne possédez pas *Landpark Helpdesk* mais uniquement *Landpark Manager*.**

Cocher la case « *Valider les demandes et créer l'intervention associée* » si vous ne voulez pas gérer les demandes



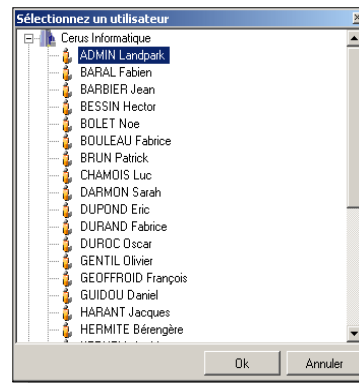
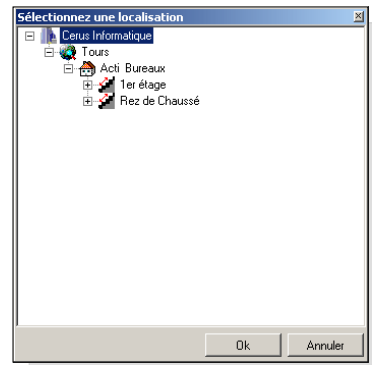
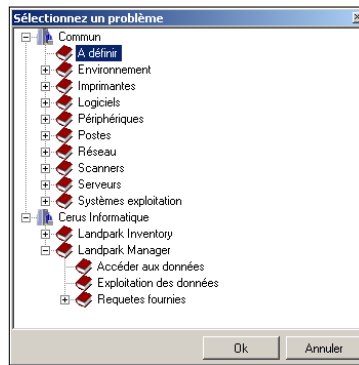
## ENVOI DE MESSAGES


Cocher la case « *Envoyer un message lorsque les demandes sont enregistrées ou validées* » si vous souhaitez qu'un message soit envoyé (fonction du paramétrage de *Landpark Helpdesk*) lorsqu'un email est traité.

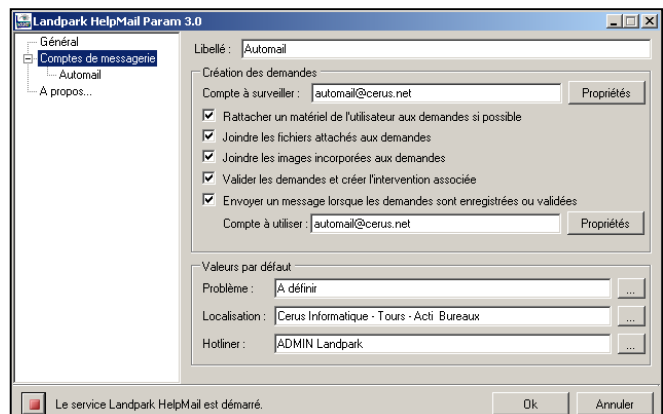
Vous pouvez configurer le compte à utiliser pour cela en cliquant sur le bouton « Propriétés ».

## VALEURS PAR DÉFAUT

Utilisez les boutons « ... » afin d'ouvrir les fenêtres de sélections des différentes valeurs par défaut à utiliser lors de la création d'une nouvelle demande.



Cliquez sur « Ok » pour enregistrer vos modifications puis sur  pour démarrer le service *Landpark HelpMail*.



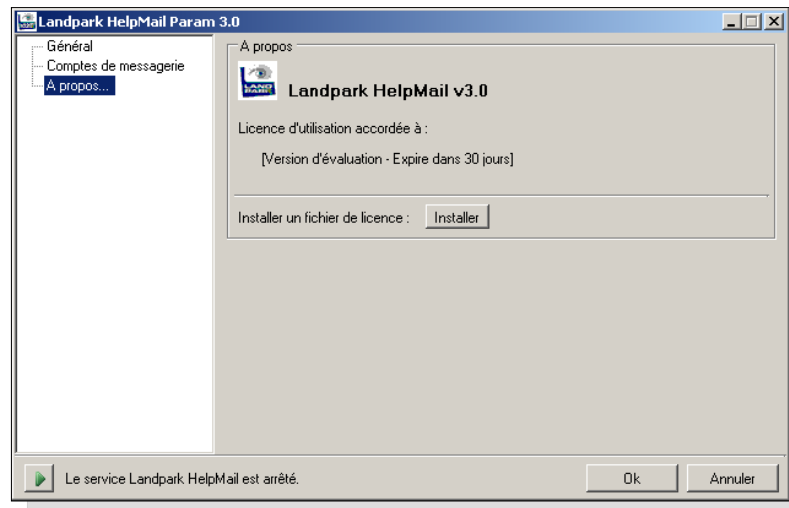


## A PROPOS

Cet onglet vous permet de :

- visualiser la version de *Landpark Helpmail* qui est installée sur votre machine
- installer un fichier de licence

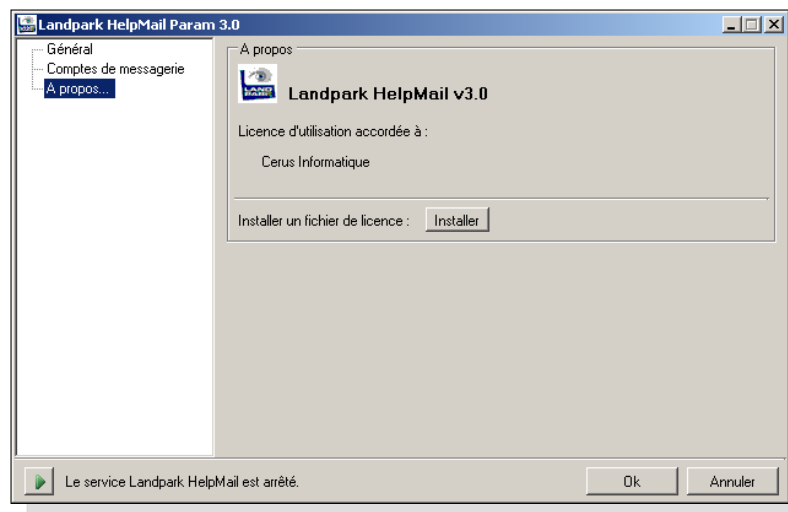
Si vous n'avez pas encore acquis la version complète de *Landpark HelpMail*, le nombre de jours restant avant l'expiration de votre version d'évaluation sera noté entre crochets.



Pour prolonger votre période d'évaluation initiale ou obtenir la version complète de Landpark HelpMail, veuillez contacter le service commercial de Landpark au 02.47.85.86.30. Nous vous livrerons alors un fichier de licence.

Pour installer un fichier de licence, cliquez sur le bouton « Installer » et sélectionnez celui-ci. Vous pouvez également le copier dans le dossier d'installation de *Landpark HelpMail*.

En fonction du fichier de licence, une nouvelle durée d'évaluation ou le nom de votre société devrait alors apparaître sur le formulaire.







## FONCTIONNEMENT

*Landpark HelpMail* peut fonctionner suivant deux modes :

**simple** : l'objet de l'email est repris comme titre pour la nouvelle demande et le corps de l'email pour la description. Le problème associé à la demande correspond au problème par défaut. Le demandeur et sa localisation sont déduits si possible à partir de l'adresse email de l'expéditeur.

**avancé** : l'email est composé de balises spécifiant les informations à utiliser pour créer la demande. Ce mode est particulièrement utile si l'email est généré à partir d'outils ou d'un formulaire de saisie sur un Intranet.

## LES BALISES

Les balises permettent de spécifier les informations à utiliser pour créer la demande. L'information à préciser doit être placée entre une balise ouvrante et une balise fermante.

<emailDemandeur>**automail@cerus.net**</emailDemandeur>

<titre>**Titre de la demande**</titre>

<description>**Description du problème**</description>

## LES BALISES <XXDEMANDEUR>

Ces balises servent à identifier le demandeur.

Si aucune balise n'est spécifiée, on essaiera d'identifier le demandeur à partir de l'adresse email de l'expéditeur.

Si une balise **nom** est spécifiée et le demandeur ne peut pas être retrouvé dans la base, on créera une demande pour un utilisateur non recensé.

Sinon le hotliner par défaut sera considéré comme le demandeur.

<idDemandeur>	Identification à partir de l'id (champ UTCLEUNIK de la table UTILISAT).
<emailDemandeur>	Identification à partir de l'email.
<loginDemandeur>	Identification à partir du login.
<nomDemandeur>	Identification à partir du nom.
<prenomDemandeur>	Identification à partir du nom + prénom.
<telDemandeur>	Précision pour les demandeurs non recensés.

---



### LES BALISES <XXHOTLINER>

Ces balises servent à identifier le hotliner.

Si aucune balise n'est spécifiée, on essaiera d'identifier le hotliner à partir de l'adresse e-mail de l'expéditeur.

Sinon le hotliner par défaut sera considéré comme le demandeur.

<idHotliner>	Identification à partir de l'id (champ UTCLEUNIK de la table UTILISAT).
<emailHotliner>	Identification à partir de l'email.
<loginHotliner>	Identification à partir du login.
<nomHotliner>	Identification à partir du nom.
<prenomHotliner>	Identification à partir du nom + prénom.

---

### LES BALISES <XXPROBLEME>

Ces balises servent à identifier le problème. Si aucune balise n'est spécifiée, on prendra le problème par défaut. Le chemin complet d'un problème peut être spécifié avec la balise <probleme> :

Ex : <probleme>Environnement |Réseau électrique</probleme>

<probleme>Cerus Informatique@Landpark Manager|Exploitation des données</probleme>

Si la société n'est pas précisée, le problème sera recherché dans le nœud « Commun ».

<idProbleme>	Identification à partir de l'id (champ P2CLEUNIK de la table PROBLEME).
<probleme>	Identification à partir du libellé.

---

### LES BALISES <XXLOCALISATION>

Ces balises servent à identifier la localisation. Si aucune balise n'est spécifiée, on prendra la localisation par défaut sauf si celle-ci peut être déduite du demandeur ou du matériel.

Le chemin complet d'une localisation peut être spécifié avec la balise <localisation> :  
Ex : <localisation>Cerus Informatique|Tours|Acti Bureaux|1er étage</localisation>

<idLocalisation>	Identification à partir de l'id (champ L0CLEUNIK de la table LOCALISA).
<localisation>	Identification à partir du nom.

---



### LES BALISES <XXMATERIEL>

Ces balises servent à identifier le matériel.

Les balises ne seront prises en compte que si la case « Rattacher un matériel de l'utilisateur aux demandes si possible » est cochée.

Le type de matériel doit être spécifié en plus de l'id ou du code interne dans la balise. Les types reconnus sont UC / IMP / OBJ. Si aucun type n'est spécifié UC sera choisi par défaut.

Ex : <idMateriel>IMP@18</idMateriel>, <codeMateriel>IMP@CAN-010</codeMateriel>

<idMateriel>	Identification à partir de l'id (champ UCCLEUNIK / IMCLEUNIK / D3CLEUNIK des tables UC / IMPRIM / DIV OBJ).
<codeMateriel>	Identification à partir du code interne.

---

### LES BALISES <TITRE>, <DESCRIPTION>, <PRECISIONS>, <INFOSTECH>

Ces balises servent à définir précisément les champs « Titre », « Description », « Précision » et « Infos techniques » de la demande.

Si la balise <description> n'est pas utilisée, tout le contenu de l'email sera repris dans le champ « Description » de la demande à l'exception des autres balises qui seront supprimées.

Rq : les séparateurs « @ » et « | » peuvent être édités manuellement dans le fichier de configuration « Config.xml ».

<titre>	Champ « Titre ».
<description>	Champ « Description ».
<precisions>	Champ « Précisions »
<infotech>	Champ « Infos tech. »

