# LA GESTION D'INTERVENTIONS DANS LANDPARK MANAGER

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

#### **GESTION DE VOS INTERVENTIONS SUR VOS OBJETS INFORMATIQUES ET VOS OBJETS DIVERS**

- Ouvrir une intervention quel que soit l'objet informatique (PC, imprimante, logiciel, élément réseau, carte réseau, disque dur, périphérique, écran, objet divers,...),
- Nom du demandeur, recherche par arborescence des problèmes et solutions, priorité durée, mots clés, description du problème,
- Affectation du ticket en interne ou vers un fournisseur, nom, date et heure,
- Solutions associées à la demande,
- Rapport effectué à la clôture du ticket,
- Historisation des événements concernant le ticket,
- Solutions multiples (fichiers ou liens) associés au problème,
- Accès rapide et modification de la base de connaissance,
- L'intervention possède différents statuts : à attribuer, attribué, annulé, contre-appel (vérification du ticket), contre-clôturé (vérification avant clôture), clôturé, suspendue (base de données commune avec Landpark Helpdesk),
- Recherche dans l'historique des interventions par objet, date et localisation,
- Export Excel, Word, Html, etc...
- Rapport détaillé des historiques par objet et impression de la fiche d'intervention.

## LANDPARK MANAGER Gestion des interventions



interventions.

- Gestion intégrale de l'ensemble de votre support technique sur tout objet et prise de main à distance.
- Base de données techniques associant durées priorités d'interventions - solutions multiples et pièces jointes associées à vos supports.

#### Menu

#### Paramétrages

Vous devez tout d'abord indiquer les codes d'initialisations des demandes, des interventions et des problèmes qui serviront de référence et qui seront incrémentés dans l'outil de gestion des interventions de Landpark Manager



Puis indiquer les priorités qui seront associées à des problèmes dans l'outil de gestion de parc Landpark Manager

## **CODES DU HELPDESK**

⊡ ·· Base I I SQL Server	Codes			
Chemins     Applications extérieures     Moteurs d'inventaire     Pràces jointes     Paramétrages	Manager / Inventory Interface Helpdesk	Alpha	Numériqu	
Codes	Libellé	Alpha	Numérique	ъ
Priorités Taux de TV∆	Demande	DMD	67	•
Préférence	Intervention	INT	67	
- Objets Divers				
	Modifier 🔶	Valider 🗸	Annuler (	0
		Ok	Anr	nuler (

### TABLES DES PRIORITÉS DANS LANDPARK MANAGER

E-Base	Priorités				
Chemins     Applications extérieures     Moteurs d'inventaire     Diacon juictes	Libe[jé Jo	ours	Heures	0Minutes	0
Preces jointes     Paramétrages	Libellé	Jours	Heures	Minutes	1
Codes	Basse	4	0	0	*
Priorités Tour de T.) ( A	Bloquant	0	4	0	
- Préférence	Haute	1	0	0	
Devise	Moyenne	2	0	0	
Prise en Main Distante	Normale     Desite	3	0	0	
····· Objets Divers		30	0	U -	-
	Ajouter + Modifier 🔷 Supprimer 🗙 🕔	alider	0	Annuler	0



© Landpark SAS. Tous droits réservés

Barre d'outi	×	
Contrats 🝷	Financier •	Intervenir

# LA GESTION D'INTERVENTION ASSOCIÉE À TOUT OBJET

Lorsqu'un objet est ouvert cliquez alors sur le bouton intervenir

Vous pouvez alors remplir une demande d'intervention



ncident n	otifié le : 22/12/2008 à : 08:40	Saisie par : ADI	4IN Landpark	. Т	icket Nº :		Enregistrer	8
emandeur			Intervenar	nt			Annuler	0
	Demandeur	Voir la fiche		Interne	Externe	Voir la fiche	Imprimer	
lom :	BRUN		Nom :	ADMIN Landpark	:		Exporter	
rénom :	Patrick		Prévue p	our le : 22/12/200	8 à: 08:40	]	⊆lôturer	
él :	02 47 85 86 94		Code du m	atériel touché				_
imail :	p.brun@cerus.net		Code :	PC-EXEMPLE				
(ablàma	Colutions Descent Historicus	•						
obienne [			Priorité					
echerche	r : <mark>bourrage</mark>		Indited	2 Jour(s) 0 Heure(	s) 0 Minute(s)			
	Bourrage papier		Durée	Mots clé	s			
	- Déplacement		00	:30:00 Bourrage	e papier			
j Ē.	Dysfonctionnement	N	Problèn	ne:				
. <b>Đ</b>	- Installation		\ [					
	- Message erreur		Descrip	tion du problème	:			
			Bo	urrage papier		▲		
. T								
÷.	- 🦲 Suppression							
	Landpark Inventory							
	Lollecte	n	N					
	Autorisation			<b>`</b>				
	🗄 🛁 Avantages et les inconvéni	ients		\				
	Changements automatiques	s?		$\mathbf{N}$				
	⊡ Charges CPU					-		
		. 💌	Pas	ser le materiel tou	uche en maintena	ance		
imantes -	Bourrage papier			<u> </u>				
intericop	boarrage papier			<u> </u>				

#### Le demandeur :

Demandeur

Voir la fiche

au matériel qui est sélectionné

Par défaut c'est l'utilisateur associé

Vous pouvez en changer en cliquant sur voir la fiche et consulter la fiche du demandeur sélectionné.

Demandeu	1	
	Demandeur	Voir la fiche
Nom :	BLANLOEIL	
Prénom :	CYRIL	
Tél:	02 47 85 86 30	
Email :	DEV@CERUS.NET	



West in Shill	Fiche d'une intervention		
	Incident notifié le : 22/12/2008 à : 08:40 Saisie par : ADM	/IN Landpark Ticket Nº :	Enregistrer
	Demandeur	Intervenant	Annuler 🚫
Or I	Demandeur Voir la fiche	Interne Externe Voir la fiche	
1500	Nom : BRUN	Nom : ADMIN Landpark	Exporter
	Prénom : Patrick	Prévue pour le : 22/12/2008 à : 08:40	⊆lôturer
	Tél : 02 47 85 86 94	Code du natériel touché	
	Email : p.brun@cerus.net	Code : PC-EXEMPLE	
	Problème Solutions Rapport Historique		_
	Rechercher : bourrage	Priorité	
	Bourrage papier	- 2 Jour(s) o Heure(s) o Minute(s)	
	⊡ ⊡ Défaut impression	00:30:00 Bourrage papier Localisation	
	Dysfonctionnement	Problème : 💮 🕞 🏠 Cerus Informa B 🕤 Corbeille	itique
		B Stock	
	Baramétrace	Bourrage papier	Bureaux er étage
	Remplacement		Plateau Commercial
	Er Buppression		Imprimante I
			All Station de travail Plateau Gestion
			Plateau Technique Salle des Serveurs
	Avantages et les inconvénients		Salle d'Impression
	Endingunants addoninaliques +		
		Dessey la matérial taruthé an mainteau	
	Imprimantes - Bourrage papier		Fermer
	, 		
L'intervenant : p	bar défaut, c'est la personne qui est loggée sous		
Landpark Mana	iger	Intervenant	
Interne	Vous pouvez en changer en cliquant sur	Interne Externe	Voir la fiche
	Interne si l'intervenant est une personne	Nom : ADMIN Landpark	
	de la société ou		
Externe	Externe, si c'est une société externe qui doit	Prévue pour le : 01/05/2006 à : 07:54	
	intervenir	Code du matériel touché	
[	Ce bouton vous permet de consulter la fiche	Code : PC-EXEMPLE	
Voir la fiche	de l'intervenant sélectionné		

Le matériel touché : correspond au code interne du matériel touché.



Utiliser le bouton pour retrouver la localisation géographique de ce matériel



© Landpark SAS. Tous droits réservés



Incident n	otifié le :[22/12/2008] à : 08:40   Saisie par : AD	DMIN Landpark Ticket N° :	Enregistrer	
Demandeur		Intervenent f	Annuler	0
Demandedi	Demandeur Voir la fiche	Interne Externe Voir la fiche	Imprimer	-
Nom :	BRUN	Nom : ADMIN Landpark	Exporter	<u></u>
Prénom :	Patrick	Prévue pour le : 22/12/2008 à : 08:40	Cl2hman	
Tél :	02 47 85 86 94	Codo du postévial tousté	Glocarer	
Email :	p.brun@cerus.net		A 1	
Ducklass				
Probleme	Solutions Rapport Historique	Priorité		
Recherche	r : bourrage	- 2 Jour(s) 0 Heure(s) 0 Minute(s)		
	Bourrage papier     Défaut impression	Durée Mots clés		
	Déplacement	00:30:00 Bourrage papier		
		Problème :		
	Message erreur	Description du problème :		
		Bourrage papier		
	- Suppression			
	- Lanupark Inventory			
	🖅 📒 Automatiser cette distribution			
2	Autorisation     Avantages et les inconvénients			
	Changements automatiques ?			
	🕀 🛁 Charges CPU			
2	Configuration			
		Passer le matériel touché en maintenance		
primantes ·	Bourrage papier			
		/		
La ge	stion d'une intervention se passe e	en 2 phases :		
La ge	stion d'une intervention se passe e	n 2 phases :		
La ge <u>Phase</u>	stion d'une intervention se passe e <u>e 1 - Saisie du problème :</u> c'est au	n 2 phases : cours de cette première phase que vous allez .	sélectionne	er
La ge <u>Phase</u> un pro	stion d'une intervention se passe e <u>e 1 - Saisie du problème :</u> c'est au o oblème et éventuellement consulte	n 2 phases : cours de cette première phase que vous allez . r les solutions proposées pour ce problème	sélectionne	er
La ge <u>Phase</u> un pro	stion d'une intervention se passe e <u>e 1 - Saisie du problème :</u> c'est au oblème et éventuellement consulte	en 2 phases : cours de cette première phase que vous allez : r les solutions proposées pour ce problème	sélectionne	er
La ge <u>Phase</u> un pro	stion d'une intervention se passe e <u>e 1 - Saisie du problème :</u> c'est au o oblème et éventuellement consulte s <mark>trer Puis en cliquant su<u>r Enre</u></mark>	n 2 phases : cours de cette première phase que vous allez : r les solutions proposées pour ce problème egistrer vous validerez la demande et un n° de	sélectionne ticket se <u>ra</u>	er
La ge <u>Phase</u> un pro	stion d'une intervention se passe e <u>e 1 - Saisie du problème :</u> c'est au o oblème et éventuellement consulte s <mark>trer Puis en cliquant sur Enre</mark> automatiquement <u>affecte</u>	en 2 phases : cours de cette première phase que vous allez : r les solutions proposées pour ce problème egistrer vous validerez la demande et un n° de er à cette demande	sélectionne ticket sera	er
La ge <u>Phase</u> un pro	stion d'une intervention se passe e <u>e 1 - Saisie du problème :</u> c'est au o oblème et éventuellement consulte e <mark>trer P</mark> uis en cliquant sur Enre automatiquement affecte	en 2 phases : cours de cette première phase que vous allez : r les solutions proposées pour ce problème egistrer vous validerez la demande et un n° de er à cette demande	sélectionne ticket sera	er

la fiche d'intervention

Vous pourrez imprimer ou **Exporter** exporter alors sous forme d'un fichier

Phase 2 - Saisie du rapport et clôture : une fois l'intervention réalisée, il ne vous reste plus qu'à saisir le rapport d'intervention. Vous pouvez à tous moments consulter une intervention en cours et en modifier les informations

Barre d'outils 🔀								
Contrats 🝷	Financier 🝷	Intervenir						

Clôturer

Vous pouvez aussi intervenir sur toute sorte d'objet divers (téléphone, ...)

Recherche par mot clé ou dans l'arborescence des problèmes et solutions

roblème	Solutions	Rapport	Historique				
Recherche	er :			_	_		
/. 🕀 🗝 📒	A définir						
/ 🗄 🗝 📒	Autre			_			
/ 🗄 🗝 📒	Environr	nement			_		
/ 🞰 🚺	Imprimar	ntes				_	
2   ]	🚺 Bou	rrage papie	r				
2	🚺 Défa	aut impressi	on				
2 -	🚺 Dép	lacement					
2 🗎 🖻	🗠 🔜 Dysl	onctionnen	nent				
2 🗎 🖻	🗠 🔜 Insta	allation					
2 🗎 🖻	⊷ <mark></mark> Mes	sage erreur					
2 🗎 🖻	⊷ 📄 Nou	veau Probl	ème				
2 🖣	🗠 📄 Para	métrage					
2 🕴 🖻	🗝 📄 Rem	placement					
/ 🖻	- 🗾 Sup	pression					
/ 🕂 🛀	Landpar	k Inventory					
/ 🕂 📒	Landpar	k Manager					
/ 🕂 💻	Logiciels	:					
/ 🕂 💻	Nouvea	u Problème					
/ 🖣 💻	Périphér	iques				-	

L'onglet "Problème" de la fiche d'une intervention, vous permet de sélectionner le problème à associer à cette demande

Il afficher la liste des problèmes présents dans la base de connaissance et le détail sur le problème sélectionné

Le menu contextuel



à l'arborescence de sélection d'un problème vous donne accès à la fenêtre de paramétrages de problèmes pour modifier cette liste des problèmes

L'onglet "Solutions" de la fiche d'une intervention vous permet de consulter la ou les solutions associées au problème sélectionné dans l'onglet "Problème"

Il affiche la liste des problèmes présents dans la base de connaissance et le détail sur le problème sélectionné











nterventions Toutes	<b>V</b>			Fermer
Attribué Réali Annulé 20/04/20 Contre-Appel 29/04/20 Contre-Clôturée 01/05/20 En Attente 02/05/20 Suspendue Traitée Toutes	Code interne Q C-EXEMPLE Correction DB-TEL-PORT-007 Problème C-EXEMPLE Problème ERIC Installation	Descriptif du problème n bug conversion euro d'accès long d'accès long n patch MM x.y	Q Notifiée le Q Code 20/04/2006 09:25 INT101 29/04/2006 05:50 INT102 01/05/2006 08:58 INT103 02/05/2006 13:38 INT104	d'in 🖥 Voir
nregistrements	Fiche d'une intervention         Incident notifié le : 20/04/2006 à         Demandeur         Demandeur         Nom : BESSIN         Prénom : Hector         Tél : 02-47-61-21-54         Email : dt@cerus.net         Problème Solutions Rapport His         Intervenu le : 20/04/2006 à : []         Action :         La solution choisie pour cette int         Désactiver DHCP et configurer I	21: 09:25 Saisie par : ADMIN Landpark  22: 09:25 Saisie par : ADMIN Landpark  23: 09:25 Saisie par : ADMIN Landpark  24: Intervenant  25: Nom :  25: Prévue particular fiche  25: Prévue : 00:30:00 Réelle :  25: Prévue : 00	Ticket N*:       INT101         Interne       Externe       Voir la fick         BRUN Patrick       Interne       Interne         Interne       Externe       Voir la fick         BRUN Patrick       Interne       Interne         Interne       Externe       Voir la fick         BRUN Patrick       Interne       Interne         Interne       Externe       Voir la fick         Intervention       Intervention	Enregistrer Fermer Exporter Clöturer





	Raiouter une ou plusieurs s	solutions	<<		Vous co	nsultez la	a solution	1 sur 1		
	associées à la résolutio	on de ce	Intit	ulé						_
	۵	roblème	Pr	oblème d'ar	cès emails					
	F			14-						
			Mot	is cles						
			Int	ernet						
			Solu	ution						
			Re	einstaller Ou	itlook					A 160
										🖂 🗶
	Paiouter une ou nusieurs	nièces ioin	tes as	sociáns à	12	Pièce(s)	jointe(s)			
<b>4</b>		rásoluti	n do c	sociees a				Nom		0
		resolutio		e problem		MWSnap.	exe			
						Params.ini	i			
a Manager					5.10.18	visuel-nov	-05.jpg			
🧓 🦛 🔳 💷	💶 🖉 🖉 🏠 🔮 💷 🖉 💌	0								
<u></u>	Fishe d'intervention - Ticket e' 197397									
	Informations lites as material									
	non anterna i terrariante terrariante de anterna Dire									
	Periodi Anti Anti Frenze Brazi Periodi Internet Communicati									
	New de problem : installation sinistip									
	Description de l'internation	ACCOUNT OF THE OWNER								
	Code de 2 incorrenting : D'incolena : BEDC Inter de ministration de D'incolena : SECULION : Distri de 2 incorrenting : SECULION : SECULION									_
	financies 200 et endiguer le 201 foiparatour da motáriol	and the second	and the second sec	The second s			Dennert			
	Non in Press manager - advert substants Relations - Relations - Advert						Карроп	ainterve	ntion	
	ttilizatour da matériel									-
	Note to definition of the New Automation Productions 1 Programmers Automation Productions 1 Professional Automation Prof. Professional Automation Front 1 professional				-					
	Hartoot again									
	#7/05/2006	🛚 Microsoft Excel - Exp	ort.xls							
		Eichier Edition Affic	hage Insertion	ı Forma <u>t Q</u> utils <u>D</u> or	nnées Fe <u>n</u> être <u>?</u> Adobe <u>P</u> DF					Tapez une qu
		0 🗳 🖬 🔓 🔒 🖨		🔏 🗈 🖭 - 🟈   🤊	• $(\mathbb{N} \to \mathbb{R})$ $(\mathbb{R} \to \mathbb{R})$ $\Sigma \to \mathbb{R}$ $(\mathbb{R} \to \mathbb{R})$	🔟 🦓 100% 🔹 🌘	Arial	• 10 • G	I§≣≣≣	⊠   🦉 % €   ≇
		J19 -	fx fx	-1 (12   1 v kepulure el	ringdant des indantadons Terniger					
		A B B B B B B B B B B B B B B B B B B B	C Durée réelle	D Code interne	E Descriptif du problème	F Notifiée le	G Code d'intervention	H Durée prévue	l Clôturée le	J Etat Planification
_		2 07/05/2006 16:59 3 20/04/2006 09:24	00:5:00 00:30:00	ERICO PC-EXEMPLE	Pas d'accès au compte NT Correction bug conversion euro	07/05/2006 16:59 20/04/2006 09:25	INT105 INT101	00:5:00 00:30:00	01/05/2006 09:22 20/04/2006 00:00	Planifiée Planifiée
E	xporter la liste des	4 29/04/2006 05:31 5 01/05/2006 07:54	00:30:00 00:30:00	OB-TEL-PORT-007 PC-EXEMPLE	Problème d'accès long Problème d'accès long	29/04/2006 05:50 01/05/2006 08:58	INT102 INT103	00:30:00 00:30:00	02/05/2006 13:37 01/05/2006 09:22	Planifiée Planifiée
interve	entions sous Excel	6 02/05/2006 13:38	00:30:00	ERIC	Installation patch MM x.y	02/05/2006 13:38	INT104	00:30:00	01/05/2006 09:22	Planifiée
		8 07/05/2006 17:00	00:30:00	1PC-EXEMPLE	installation minimale	07/05/2006 16:59 07/05/2006 17:00	INT106	00:30:00	01/05/2006 09:22	Planifiée
		9 07/05/2006 17:00	00:30:00	2PC-EXEMPLE	Accéder aux données	07/05/2006 17:00	INT108	00:30:00	01/05/2006 09:22	Planifiée
		10 07/05/2006 17:01	00:30:00	4PU-EXEMPLE 5PC-EXEMPLE	installation minimale Accéder aux données	07/05/2006 17:01	INTT10 INT112	00:30:00	07/05/2006 17:01 01/05/2006 09:22	Planifiée
		12 07/05/2006 17:01	00:30:00	3PC-EXEMPLE	Cpolledxte	07/05/2006 17:01	INT109	00:30:00	01/05/2006 09:22	Planifiée
		13 07/05/2006 17:02	00:30:00	4PC-EXEMPLE	installation minimale	07/05/2006 17:02	INT111	00:30:00	01/05/2006 09:22	Planifiée

Г



### LA SOCIÉTÉ

Fondée en 1992, notre société a su acquérir un savoir-faire reconnu.

La société a consolidé depuis son savoir-faire technologique par une approche pragmatique et une analyse constante du besoin réel de ses clients.

Depuis 1998, l'entreprise - fortement présente dans le monde des logiciels de gestion d'actifs informatiques - a été impliquée dans des projets de taille internationale et exposée à de nombreux projets et mises en œuvre de ses logiciels dans des sociétés industrielles ou de services, grands comptes et administrations.

La société possède un véritable savoir-faire technique en matière de nouveaux logiciels et a toujours su faire des choix opportuns sur ses stratégies de développements.

Plusieurs milliers de clients ont déjà installé un de nos logiciels.

### LA TECHNOLOGIE

Notre gamme Landpark permet un accroissement d'activité important et une meilleure mise en œuvre de notre savoir-faire technologique sur lequel la société capitalise grâce à la qualité de ses ingénieurs.

En apportant aujourd'hui l'ensemble de nos compétences - expertise et développements - notre société est devenu aujourd'hui un éditeur majeur avec un nombre important de solutions.

Notre société consacre une part conséquente de son chiffre d'affaire global annuel en R&D.

Capitalisant sur l'expérience de ses clients, nos développeurs sont en permanence à la pointe des nouvelles technologies.

#### Nous contacter

N'hésitez pas à nous appeler pour obtenir des informations supplémentaires sur nos services et produits

#### Landpark

La Couetterie 72500 Beaumont Pied de Boeuf FRANCE Tel: 02 43 46 53 67

Visitez notre site web : http://www.landparksoftware.com



