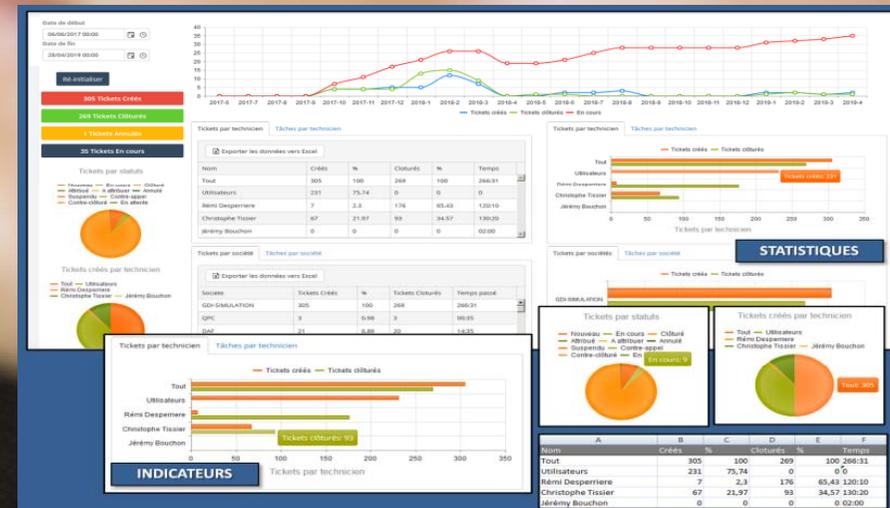


LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

Une solution complète de Service Desk



CENTRALISEZ VOS INFORMATIONS CLÉS

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

Service
Informatique

Service
Financier

Services
Généraux

Service
Formation

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



Support



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

Ticket

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

Tâches

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 ...

Organisation de 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

1 Améliorez la qualité de service : un service client d'exception commence par le bon outil.

Landpark ICS est intuitif car il a été créé en tenant toujours compte de l'expérience de nos clients et de leurs équipes IT. Il est important que vos équipes IT aient un soutien fort des dispositifs déployés avec un logiciel de helpdesk performant (traitement des tâches analyse des activités et base de connaissances) afin de restaurer aussi vite que possible le fonctionnement normal de vos services et offrir une assistance de qualité (amélioration de la réactivité et de l'efficacité du support, optimisation des plannings et des temps d'intervention, analyse opérationnelle et décisionnelle de vos activités de support).

Avec Landpark ICS, vos équipes IT suivront avec précision la qualité de leurs services, l'évolution de la résolution des incidents et assureront la satisfaction des utilisateurs (rapidité de traitement des demandes, humanisation de la relation, suivi du service d'assistance rendu, réduction de la répétitivité dans l'exécution des tâches et dans les demandes récurrentes, etc...). Landpark ICS est un logiciel intuitif, simple à utiliser et surtout très facile à mettre en place.

2 Contrôlez vos processus et automatisez le reporting.

Le rôle premier du reporting est d'éclairer vos équipes de support sur leur évolution et la qualité de leur travail (rapports de productivité, tableaux de bord, graphiques automatisés par profils, etc ...), pour ensuite permettre à la Direction Informatique de suivre au mieux le déroulement des missions, avec une vue d'ensemble et des vues détaillées pour effectuer ses correctifs et faciliter les prises de décision. Des reporting automatiques font partie des outils qui vous permettent d'évoluer vers un meilleur service et une relation de qualité auprès de vos utilisateurs.

3 Une gestion des connaissances réussie.

Votre helpdesk chargé de répondre aux demandes utilisateurs construit progressivement une base de connaissances (documentations et solutions associées au type de demande et de réponse), permettant une accélération de la prise en charge des demandes et des incidents avec des réponses ajustées et appropriées. Cette centralisation des connaissances mise à la disposition de votre support technique et des utilisateurs vous permettra non seulement de réduire le nombre de tickets et leur temps de résolution, mais d'éviter le pourcentage d'incidents répétés. Ce partage de connaissances vous permettra un helpdesk plus productif. Il vous conduira à mettre en place et automatiser des modélisations de procédures simples pour ensuite analyser vos statistiques et ainsi permettre une amélioration continue de vos services.

4 Etendre votre helpdesk à d'autres formes de supports et de demandes.

La majorité de nos clients utilise aussi Landpark ICS pour d'autres besoins de support (Services Généraux, Service Formation, Direction des Finances, Direction des Ressources Humaines, événements/organisations, sécurité, moyens de fonctionnement, fournitures, demandes techniques, etc ...) avec des bases de données séparées permettant des reporting adaptés aux besoins de chacun.

Parce que vos méthodes de travail viennent de changer avec la crise sanitaire traversée, votre organisation d'entreprise doit s'adapter rapidement pour faire face à de nouveaux besoins en termes de process et d'outils capables de vous aider aujourd'hui. De nouveaux processus avec Landpark ICS peuvent s'adapter à vos équipes à distance et vous permettent de collaborer et de rester en phase pour obtenir les meilleurs résultats, où que vous soyez.

Une équipe qui sait où elle va sait communiquer les changements aux autres services. Elle informe rapidement toutes les parties prenantes au travers d'outils efficaces. Autre que vos besoins en support informatique, Landpark ICS peut aussi répondre dès maintenant à d'autres formes de support tels que vos demandes d'investissements, vos commandes, vos demandes de mise en production, vos demandes de congés et d'absences, vos demandes de formations professionnelles, etc ...

LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

TABLEAUX DE BORD

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

Filtres de recherche
par tickets et par tâches

Bienvenue sur votre tableau de bord

Personnalisez votre tableau de bord

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

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 createurs...

Statuts

Selection des statuts...

Sources

Selection des sources...

Catégories de tickets

DEMANDE ETABLISSEMENT

DEMANDE INFORMATIQUE

Organisations

GDI-SIMULATION

1

2

3

4

5

6

7

8

1/ par code ticket/texte

2/ par date création/clôture

3/ par demandeurs

4/ par createurs

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 / Restauration

Organisations

GDI-SIMULATION

QPC

DAF

COM

SAV

DE

ETU

DI

PGI

ETL

ETE

ACH

DCE

BD

QPG

DC

IPC

QMC

DPE

Par catégories
de tickets

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

TELEPHONE
Fixe : +33 1 8261 40 16
Portable :

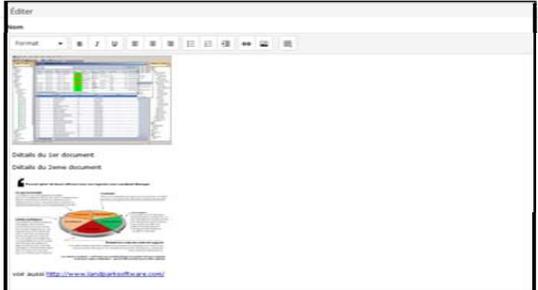
MAIL
ebh@cerus.net

TYPE DE CONTRAT
CONTRAT SUPPORT TECHNIQUE
INTERNE

Catégorie Sélectionnez une catégorie en cliquant sur l'une des options

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

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



Sélection d'une catégorie de ticket

Formulaire de la catégorie [Demande Matériel]

Sélectionnez la source du ticket *
 Par mail En direct Téléphone

Priorité Niveau 1
 Priorité Niveau 2
 Priorité Niveau 3

Document à télécharger * Veuillez télécharger ce document à remplir et à nous retourner
http://files.landparksoftware.com/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 informations complémentaires

Format

Fichiers joints Associez un ou plusieurs fichiers

Joindre un fichier

Notifications Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez notifier

Sélection utilisateurs

Exemple d'un formulaire associé à une catégorie de ticket

Message Précisez votre demande avec des informations complémentaires

Paragraphe

Merci de prendre contact par téléphone

Joint photo



Fichiers joints Associez un ou plusieurs fichiers

Joindre un fichier

Terminé

facture achat.csv
0.00 KB

Notifications Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez notifier

Sélection utilisateurs

Envoi des notifications mails

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

Créer le ticket

Fichiers joints ou directement insérés

Bonjour,

Le ticket n° 310 a été enregistré.
Demandeur : Tissier Christophe,ebh@cerus.net,+33 1 8261 40 16,
Société : GDI-SIMULATION
Organisation : DI

Ticket créé par : Christophe Tissier, ebh@cerus.net,
Catégorie : Demande Matériel,
Message : .

Cordialement,
Le service technique de Helpdesk



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

Notifications Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez notifier

Stephane Micalet | DPE X | Sebastien Guichard | ETL X

Notification par email du ticket à d'autres utilisateurs

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

Notes Nouvelle note Voir toutes les notes

Suivi du ticket avec ajout de notes

Fichiers joints

1 IMAGE 7.png

Détails du ticket Formulaire Tâches du ticket

Création de poste
Remplacement d'un agent
Nom de l'agent remplacé

Nom Mr Besseyre
Prénom Mr Tortevois
Date d'arrivée 16/03/2018
Sélection du service Direction des sports

Sélectionnez les logiciels souhaités
Besoin de matériel ?
Quels matériels ?
Sélectionnez le matériel nécessaire

Adresse email Ecran
Poste occupé rtortevois@cerus.net
developpeur

Détails du formulaire joint au ticket

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 13:03
Date de début 16/03/2018 12:03
Date de fin 16/03/2018 13:08
Catégorie Catégorie enfant
Statut En cours
Temps passé 00:00
Rapport client
Format
Benjour votre entrée a bien été prise en compte
Rapport technicien
Format
Vérifier arrivee de son nouveau PC après du service des commandes

Modifier la catégorie
Attribuer à un technicien
Attribuer à un prestataire
Déplacer de proximité
Modifier le type de résolution

Clôturer le ticket 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

Chaque tâche doit être clôturée avant la clôture définitive du ticket

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

1

2

3

Modification possible de la catégorie de la tâche

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 : Eric BESSEYRE

Type de résolution : Déplacement de proximité

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

Catégories de tâches

- Défaut
- Prêt de matériel
- Imprimante & Copieur
- Matériels
- Logiciels

Type de résolution

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

Techniciens

Christophe Tissier

Jérémy Bouchon

Rémi Desperriere

2

Attribution à un techicien ou à un prestataire

Type de résolution

Déplacement de proximité

Déplacement véhiculé

Prise en main à distance

Déplacement de proximité

3

Modification 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 :	Messageerie

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



Ré-initialiser

305 Tickets Créés

269 Tickets Clôturés

1 Tickets Annulés

35 Tickets En cours

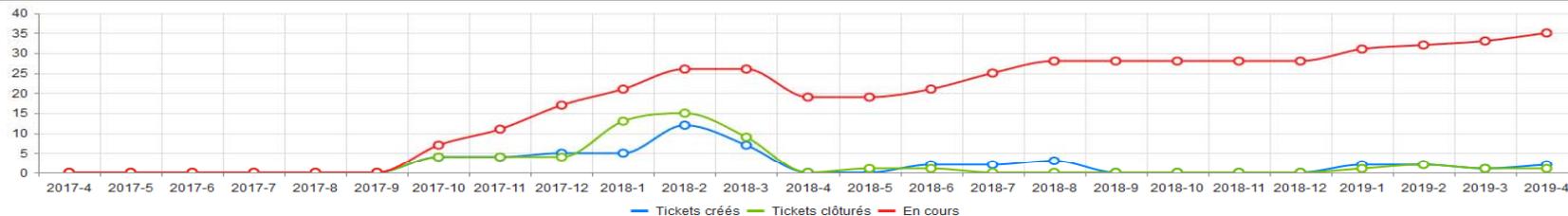
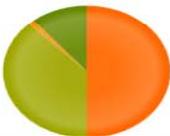
Tickets par statuts

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



Tickets créés par technicien

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



Tickets par technicien | Tâches par technicien

Exporter les données vers Excel

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

Tickets par technicien | Tâches par technicien



Tickets par société | Tâches par société

Exporter les données vers Excel

Societe	Tickets Créés	%	Tickets Clôturés	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

Tickets par sociétés | Tâches par société



Categorie	Tickets Créés	%	Tickets Clôturés	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



Tickets par catégorie | Tâches par catégorie

Exporter les données vers Excel

Tickets Créés	%	Tickets Clôturés	Temps passé
305	100	269	266:31
DEMANDE INFORMATIQUE	10.82	30	16:20
Problème éclairage	0.33	1	02:00
Problème Impressions	1.97	6	06:40
Droits d'Accès	0.33	1	00:20



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. Contrôler les sources	

Insertion de fichiers joints

Éditer

Nom

Format B I U

Détails du 1er document

Détails du 2eme document

Pré-requis installation Landpark

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

Catégorie

Sélection catégorie

Catégorie Sélectionnée: Logiciels

Données Annexes

Création de ticket

Avant de créer votre ticket

Réalisez les étapes suivantes

1. Lier 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
- Téléphone (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

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

+ Insérer

Ordre	Type de champ	Label du champ	Description du champ	Valeurs par défaut	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	Bachelierie	Laure	bachelierie	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	B...					ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 42	false
Détails	GDI-SIMULATION	ETE	B...					ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 18	false
Détails	GDI-SIMULATION	RTA	B...					ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	RTA	B...					ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 24	false
Détails	GDI-SIMULATION	EXP	B...					ebh@cerus.net	+33 1 8261 40 03	false
Détails	GDI-SIMULATION	ETE	B...					ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 29	false
Détails	GDI-SIMULATION	PGI	B...					ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 55	false
Détails	GDI-SIMULATION	ACH	B...					ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	DC	C...					ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	ETL	C...					ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	RTA	C...					ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	DRH	C...					ebh@cerus.net	+33 1 8261 41 04	false
Détails	GDI-SIMULATION	DE	C...					ebh@cerus.net		false
Détails	GDI-SIMULATION	EXP	C...					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 Déverrouillé

[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

[+ Nouveau type de contrat](#)

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

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

Afficher les items 1 - 6 de 6

svr-prod.250/Parametrage/news

Nous sommes le mardi 20 mars 2018 09:17

[+ Nouvelle news](#)

Titre de la news	Type	Données

Gestion des News

Nous sommes le vendredi 17 novembre 2017 10:00

Bienvenue, Gervais MOIGNON

[+ Nouvelle tâche](#)

Titre	Ressources	jan.	fév.	mars
Installation d'un serveur	Anice [100 mg]			
Commande du matériel		Commande du matériel		
Réception validation		Réception validation		
Préparation du matériel			Préparation du matériel	
Installation sur site client				Installation sur site client
Validation fonctionnement				Validation fonctionnement

Gestion des projets

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 façon indépendante.

Potentiel d'utilisation

Accès aux informations financières

Landpark Manager

Accès aux informations de gestion

Landpark ICS (IT Catalog Services)

Accès aux données des collaborateurs

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

Service Administratif :
pour des demandes de réservation ou de prestations spécifiques par exemple ...

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

PARCE QUE VOS MÉTHODES DE TRAVAIL VIENNENT DE CHANGER AVEC LA CRISE SANITAIRE TRAVERSÉE VOTRE ORGANISATION D'ENTREPRISE DOIT S'ADAPTER RAPIDEMENT POUR FAIRE FACE À DE NOUVEAUX BESOINS EN TERMES DE PROCESS ET D'OUTILS CAPABLES DE VOUS AIDER AUJOURD'HUI

Autre que vos besoins en support informatique Landpark ICS peut aussi répondre dès maintenant à d'autres formes de support tels que :

- Vos demandes d'investissements,
- Vos commandes,
- Vos demandes de mise en production,
- Vos demandes de congés et d'absences,
- Vos demandes de formations professionnelles.

POURQUOI METTRE EN PLACE VOTRE CATALOGUE DE SERVICES AVEC LANDPARK ICS

Qualité



Prenez le contrôle de votre support

Efficacité



Ne vous laissez plus déborder

Echanges



Centralisez vos informations clés

Facilitez les échanges

Centralisez vos documentations

Facilitez le suivi de votre support technique

FACILITEZ VOS ÉCHANGES

Améliorez considérablement la qualité de votre support technique avec Landpark ICS (IT Catalog Services)

Qualité



Rapprochez les équipes techniques de vos utilisateurs

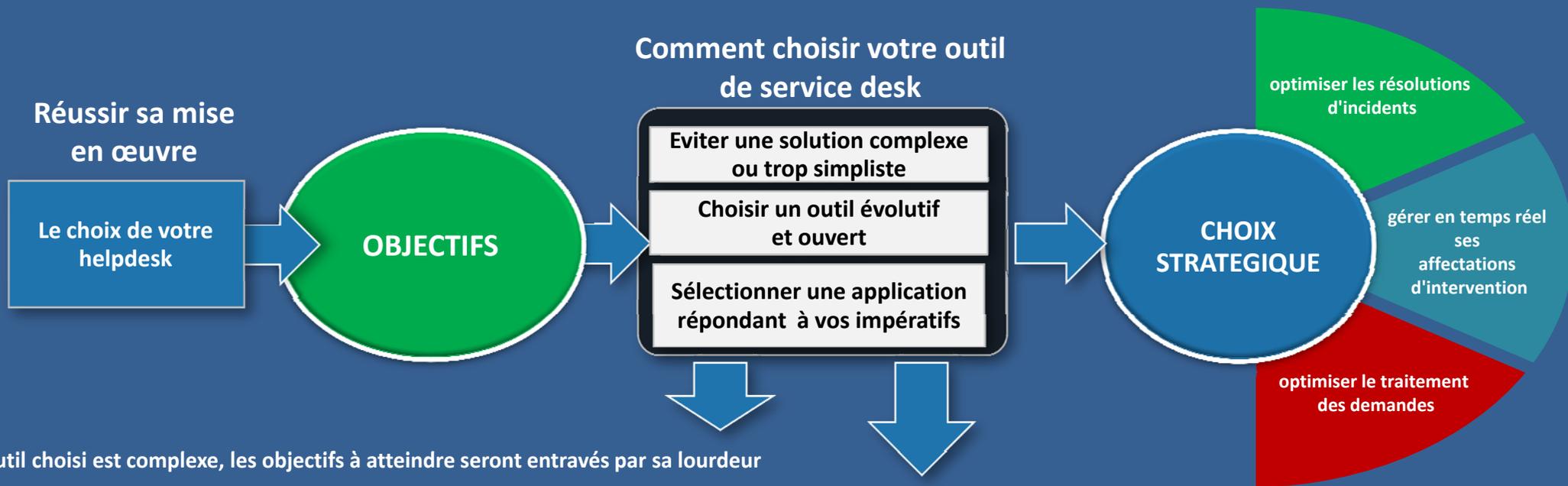
Efficacité



Un langage commun : la clé de votre réussite



Pourquoi choisir Landpark ICS comme l'outil indispensable de votre service desk



Si l'outil choisi est complexe, les objectifs à atteindre seront entravés par sa lourdeur

Si au contraire, son approche est trop simpliste, il ne permettra pas de répondre à vos impératifs

Landpark ICS est l'outil idéal de suivi pour votre équipe support. En optimisant le traitement des problèmes et des demandes et avec un nombre d'appels utilisateurs moins important, votre équipe de support technique va pouvoir optimiser son travail en se concentrant sur des problèmes plus complexes.

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.

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.

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 immobilisés, gestion des licences logicielles, suivi des contrats, amortissements, amélioration du service aux utilisateurs, ...

Définir précisément vos objectifs et l'analyse des besoins :

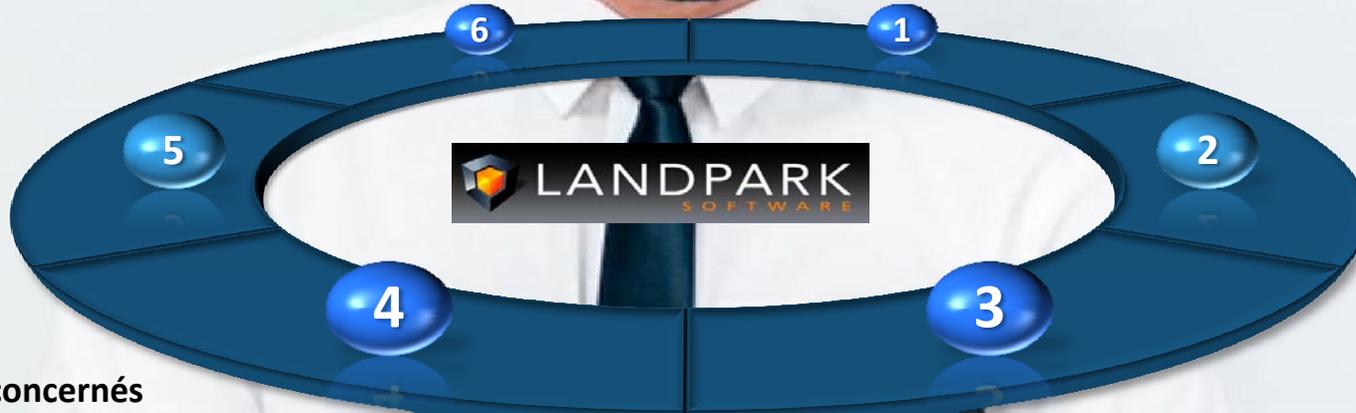
- Recenser et organiser l'ensemble des événements du cycle de vie de votre matériel informatique.
- Méthodologie et processus pour mieux gérer la masse d'informations à organiser.
- Diminuer vos coûts de gestion.
- Employer des outils informatisés capables de vous faire gagner du temps.
- Générer rapidement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

Identifier les contrats de maintenance et de garantie :

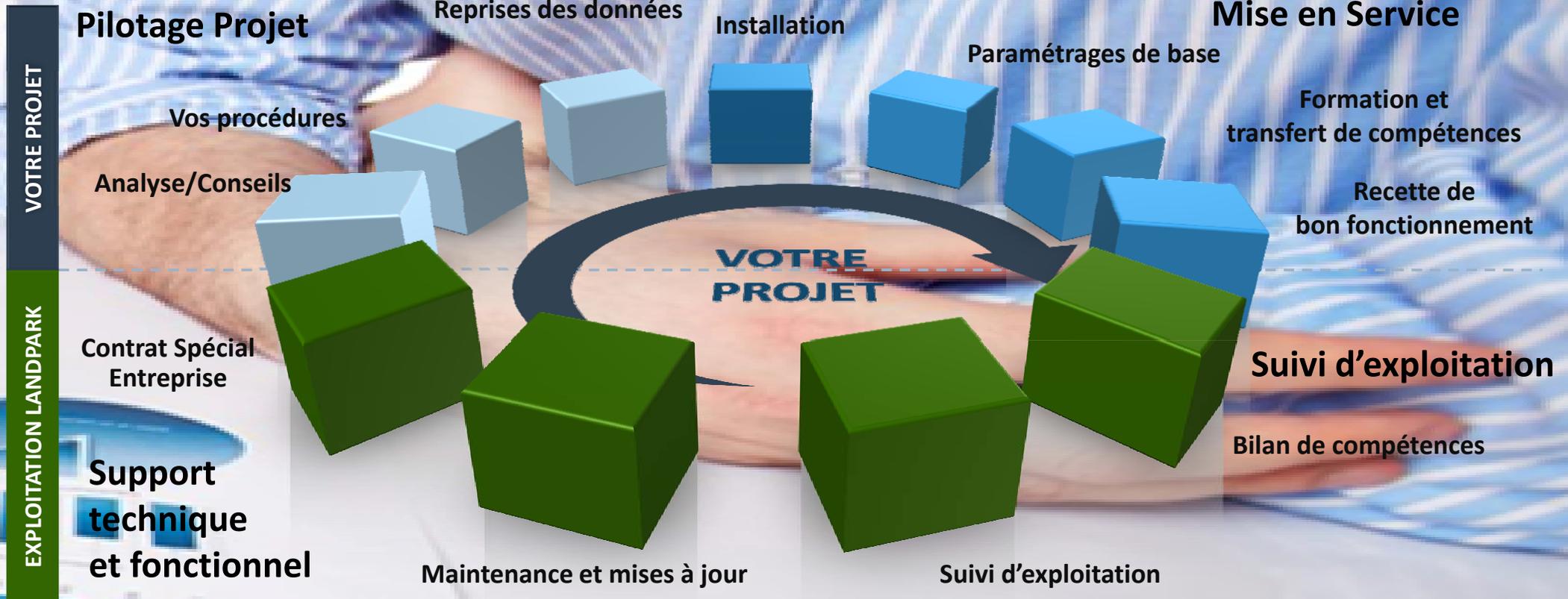
- Activités informatiques harmonisées et gérées par des règles précises.
- Référence des contrats.
- Caractéristiques des matériels
- Recensement afin de prendre rapidement les bonnes décisions.

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)**

A close-up photograph of a person's hand using a laptop trackpad. The laptop is silver and open, with the screen displaying a grid pattern. In the background, two other people are blurred, suggesting an office environment. The entire image is framed by a dark blue border.

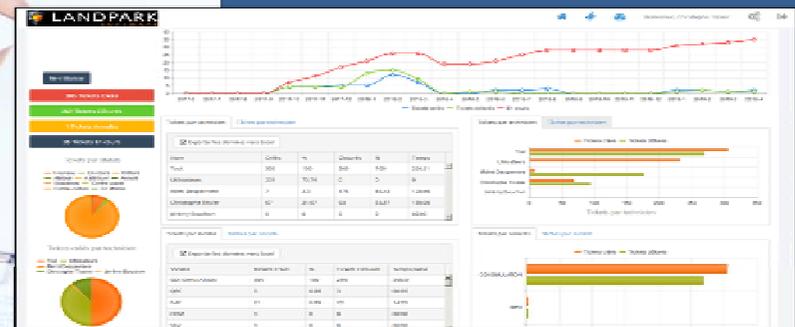
Notre premier engagement est de répondre aux attentes de nos clients en leur proposant des solutions innovantes permettant d'améliorer la satisfaction des utilisateurs Landpark, tout en maîtrisant leurs dépenses, le tout dans une perspective durable

NOS SERVICES LANDPARK



LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

- 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