

**SOLUTION INTEGRALE POUR UNE GESTION EFFICACE DE VOTRE** SUPPORT TECHNIQUE.

Réduisez considérablement le coût de votre support technique avec un helpdesk efficace.

**Organiser toutes vos** interventions à travers Internet pour un meilleur support technique de vos collaborateurs et de vos clients.

**Générer des rapports** de qualité grâce à des outils d'analyse et de reporting.

Landpark ICS, l'outil le mieux adapté pour une mise en œuvre rapide et réussie de votre Service Desk.

Une solution au moindre coût avec des licences abordables permettant une gestion efficace de votre support technique.



### LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

Pour une information immédiate sur Landpark ICS (IT Catalog Services)

Appelez nous au 02 43 46 53 67 / contact@cerus.net

### **VOTRE HELPDESK ORIENTÉ CATALOGUE DE SERVICES** POUR UN MEILLEUR SUPPORT TECHNIOUE



### Une nouvelle façon d'assister vos collaborateurs et vos clients

Facile à utiliser avec des fonctionnalités qui répondent à vos besoins nous avons conçu Landpark ICS pour qu'il soit flexible et pratique et qu'il s'adapte facilement à votre flux de travail.

- ► Gestion des tickets et des tâches du ticket.
- ► Notifications automatiques par emails à chaque événement (tickets et tâches).
- ► Gestion des priorités.
- ► Gestion des catégories différenciables par type d'activité de support.
- ► Gestion des formulaires associés aux tickets permettant aux utilisateurs une façon simple de remplir leurs tickets.
- ► Gestion des tâches et des temps passés.
- ► Gestion de la Timeline tout au long du ticket.
- ► Gestion des profils utilisateurs, équipes et
- ► Gestion des contrats avec temps consommés.
- ► Gestion de la base de connaissances.
- ► Gestion des News.
- ► Gestion des fichiers joints.
- ► Accès aux UCs, imprimantes et logiciels.
- ► Statistiques, requêtes et extractions avec export Excel.

#### 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 des nos clients et des 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 et analyse des activités) afin de restaurer aussi vite que possible le fonctionnement normal des 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 peuvent suivre avec précision la qualité de leurs services, l'évolution de la résolution des incidents et assurer 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. Il vous est aussi possible d'utiliser 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.

#### 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.

Landpark ICS présente une très grande simplicité d'utilisation avec des arbres de catégories simple à gérer, des formulaires associés aux demandes, des timelines associés tout au long du ticket et des reporting de qualité, vous faisant ainsi gagner un temps précieux dans votre gestion d'assistance.



### LANDPARK ICS (IT CATALOG SERVICES)

Pour une information immédiate sur Landpark ICS (IT Catalog Services)

Appelez nous au 02 43 46 53 67 / contact@cerus.net

## UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICES

En offrant une meilleure qualité de service auprès de vos utilisateurs, Landpark ICS fait coopérer toutes les informations à travers vos différents sites et vous offre les moyens de mieux gérer vos interventions de façon centralisée et répartie.

#### **CONTRÔLER VOS COÛTS**

Autoriser un meilleur contrôle des coûts de fonctionnement de votre support technique pour permettre des choix stratégiques et améliorer votre productivité.

### UNE SOLUTION CLÉ EN MAIN

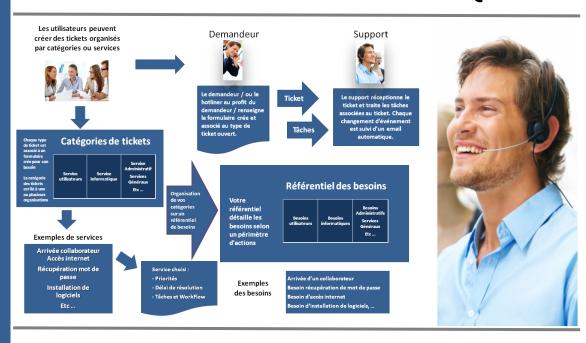
Faire évoluer votre équipe d'assistance technique en fonction des nouveaux besoins et évolutions en réduisant vos coûts de support et en vous aidant à identifier les personnes les équipements et les logiciels les plus coûteux à faire évoluer.

La Couetterie 72500 Beaumont Pied de Boeuf France Téléphone : 02 43 46 53 67

Email: contact@cerus.net http://www.landparksoftware.com

CONÇU ET FABRIQUÉ EN FRANCE

# UN OUTIL PERFORMANT POUR UNE GESTION OPTIMALE DE VOTRE SUPPORT TECHNIQUE



- ► Landpark ICS est orienté catalogue de services. Il apporte en plus au support technique les informations d'inventaires matériels, réseaux et logiciels vous permettant une visualisation rapide de votre parc.
- ► Landpark ICS contribue au développement et à l'amélioration de la performance de votre équipe support.
- ► En optimisant le traitement des demandes et avec un nombre d'appels utilisateurs moins important votre équipe va pouvoir optimiser son travail en se concentrant sur des problèmes plus complexes.

### CONFIGURATION REQUISE

- ► Windows Serveur + IIS + SQL Server 2012 minimum
- ► Espace disque 200 Mo
- ► RAM: 8 GO minimum
- ► CPU: 4 cœurs minimum
- ► Fonctionnement : mode Intranet et Internet

