



Nos formations sont adaptées à vos besoins en nous adaptant à votre environnement et en nous basant sur des cas réels d'entreprises pour vous aider à atteindre les objectifs fixés en ayant choisi les solutions Landpark.

Formation / Sensibilisation / Assistance

Formations Landpark.

Objectif : permettre aux participants d'acquérir, soit lors de leur formation, soit par une remise à niveau la connaissance complète d'un ou de plusieurs modules Landpark. Cette formation permettra d'acquérir les connaissances et les compétences pour utiliser l'ensemble des fonctionnalités Landpark afin de mieux gérer leurs actifs informatiques et améliorer leur support utilisateurs.

Nos formations Landpark :

Notre objectif est de vous apprendre à exploiter toutes les fonctionnalités et toutes les variétés d'utilisation des produits Landpark, de la formation complète au simple bilan de connaissances en passant par l'assimilation des concepts importants, la maîtrise des bonnes pratiques les aspects d'optimisation et de paramètres.



Programme Support

Nos formations sont adaptées à vos besoins, en ligne ou sur site, en nous adaptant à votre environnement en nous basant sur des cas réels d'entreprises pour vous aider à atteindre les objectifs fixés en ayant choisi les solutions Landpark.

Formules de formation : cette formation peut se faire soit au sein de votre entreprise (journée entière), soit à travers une formation à distance (aussi par demi-journée).

Une prise en charge complète de notre technologie par vos équipes ...

Formation et assistance

Objectifs : permettre aux participants d'acquérir, soit lors de leur formation, soit par une remise à niveau, la connaissance complète d'un ou de plusieurs modules Landpark. Cette formation permettra d'acquérir les connaissances et les compétences pour utiliser l'ensemble des fonctionnalités Landpark afin de mieux gérer leurs actifs informatiques et améliorer leur support utilisateurs.

Notre objectif est de vous apprendre à exploiter toutes les fonctionnalités et toutes les variétés d'utilisation des produits Landpark, de la formation complète au simple bilan de connaissances en passant par l'assimilation des concepts importants, la maîtrise des bonnes pratiques, les aspects d'optimisation et de paramétrages. Nos formations sont adaptées à vos besoins, en ligne ou sur site, en nous adaptant à votre environnement, en nous basant sur des cas réels d'entreprises, pour vous aider à atteindre les objectifs fixés en ayant choisi les solutions Landpark.

La mise en œuvre d'un système d'information ne saurait se limiter à la fourniture de logiciels d'application. Seul un ensemble de services complémentaires, fruit d'une expérience d'un très grand nombre d'installations, nous permet une mise en œuvre efficace et harmonieuse ainsi qu'une réduction des délais et des coûts. Grâce à une méthodologie appropriée, vos utilisateurs exploiteront au mieux leurs applications Landpark à travers vos systèmes d'information, gage de productivité, d'efficacité et de retour sur investissement. Nos ingénieurs commencent par réaliser un bilan de votre parc informatique et de votre réseau interne, puis ils élaborent rédigent et vous proposent un cahier des charges adapté à vos besoins et à vos objectifs statistiques. La qualité de nos audits est le premier pas vers l'élaboration d'un système fiable et performant pour votre entreprise :

- Nous faisons une étude sérieuse et rigoureuse de votre installation avant toute formation,
- Nous délimitons et étudions vos besoins,
- Nous vous proposons les solutions les plus adaptées en termes de formations.

L'objet d'une formation réussie est d'opérer un transfert de connaissances quant à l'utilisation du logiciel. A la fin d'une session de formation, l'auditoire doit avoir assimilé les connaissances lui permettant d'exploiter au mieux le logiciel présenté afin d'atteindre ses objectifs. Réalisée en interne dans votre entreprise, elle nécessite, de votre part, l'équipement et l'organisation appropriés (salle, équipement informatique, tableau, certitude de ne pas être dérangé). Les dates de formation auront été définies lors de l'audit préalable. Après la phase d'apprentissage, les utilisateurs du système ont naturellement besoin d'explications complémentaires pour optimiser l'exploitation du logiciel. C'est le rôle de la prestation personnalisée d'assistance et d'accompagnement de l'utilisateur :

- Conseils spécifiques pour la définition des paramètres,
- Etude de cas particuliers,
- Recommandations et aide à l'organisation.

Landpark NetworkIP (inventaires)

Serveur

- Présentation de l'interface utilisateur

Paramétrage

- Option du serveur
- Option des clients

Planification (deux types de planification sont possibles)

- A date fixe, effectif immédiatement
- A intervalles réguliers
- Les groupes

Client

- Fonctionnement du client

Le déploiement

- Méthodes de déploiement (avec ou sans agent sur le poste client)
 - Création du script pour le GPO
-

Landpark Manager (gestion de parc)

Installation de Landpark Manager

Paramétrage de Landpark Manager

- Localisation (pour le matériel)
- Organisation (pour les utilisateurs)
- Génération du fichier "SoftBase.lst"
- Importation des DTA
- Fiche UC (Matériel / Postes)
- Association matériel/utilisateur avec "login"

Matériels

- Catalogues et produits
- Nouveau matériel

Contrats (Garantie, Location, Maintenance et Prêt)

Gestion de licences logicielles

Gestion des consommables

Gestion financière

- Commandes
- Paramétrage d'Achat
- Gestion des budgets

Interventions

Historiques

Outils d'importations

- Objets divers
 - Utilisateurs
-

Landpark Helpdesk (gestion de l'assistance utilisateurs)

Installation du logiciel

- Pré-requis
- Mise en place de la base de données (Sql Express, SQL Server, Oracle)
- Mise en place du site web
- Création et configuration du site
- Paramétrage d'un nouveau site dans IIS
- Vérification de la configuration
- Enregistrement des composants ASP
- Configurations complémentaires pour IIS 6.0

Paramétrage du logiciel

- Utilisation de HelpdeskParam
- Création de la chaîne de connexion à la base de données
- Paramétrage de la messagerie
- Paramétrage du dossier des fichiers joints
- Modification et sauvegarde du fichier de configuration
- Configuration manuelle
- Paramétrage des préférences

Saisie d'une demande - Cycle de vie d'une intervention

- Sélection du demandeur par le hotliner
- Sélection du type de demande/problème
- Sélection du matériel
- Saisie de la demande dans les champs appropriés
- Fichiers joints

Saisie simple

- Sélection du type de demande/problème
- Saisie de la demande

Saisie

- Sélection du matériel
- Sélection du type de demande/problème
- Saisie de la demande

Liste des demandes/détail d'une demande

- Utilisation des filtres d'affichage des demandes
- Visualisation des différents éléments d'une demande

Liste des interventions

- Utilisation des filtres d'affichage des interventions
- Les différents aspects d'une intervention : solution, rapport, historique

Planifications

- Affectation d'une intervention à un technicien
- Affectation d'une intervention à un fournisseur
- Affichage des planifications
- Modification d'une planification
- Visualisation et modification d'une intervention à partir du planning
- Les affectations automatiques

Saisie du rapport d'intervention

- Ajout d'un élément de rapport
- Consultation de l'historique
- Clôturer une intervention
- Suspendre une intervention
- Requalifier une intervention
- Contre-clôturer une intervention

Autres opérations

- Paramétrer une escalade pour un type de demande / problème
- Filtrer l'arborescence des types de demandes / problèmes selon le profil
- Lier un type de demande à un processus de validation

Outils - Reporting

Recherche d'interventions

- Utilisation du formulaire de recherche
- Exportation du résultat

Requêtes

- Visualisation des requêtes
- Modification des requêtes
- Ajout d'une requête

Statistiques

- Statistiques sur les demandes
- Statistiques sur les interventions
- Statistiques sur les temps d'intervention

Mémos

- Utilisation des mémos

Messagerie

- Utilisation de la messagerie pour le suivi des demandes
- Réception de messages de notification

Informations demandeur

- Consultation du matériel affecté au demandeur
- Consultation des interventions faites pour le demandeur

Informations matérielles

- Consulter le détail des informations matérielles
- Consulter les contrats affectés au matériel

Sondages

- Présentation des sondages
- Rattacher un sondage à un type de demande

Projets

- Présentation de la gestion de projets

Remise à niveau gratuite

Dans le souci d'apporter le meilleur support possible auprès de vos équipes, nous vous proposons d'organiser une remise à niveau gratuitement par Internet sur toutes les fonctionnalités de vos licences Landpark acquises (nouvelles équipes à former ou acquérir des nouvelles compétences, améliorer le service rendu aux utilisateurs ou celui du support technique, etc ...). Nous pouvons aussi vous guider dans vos dernières mises à jour à télécharger.
