



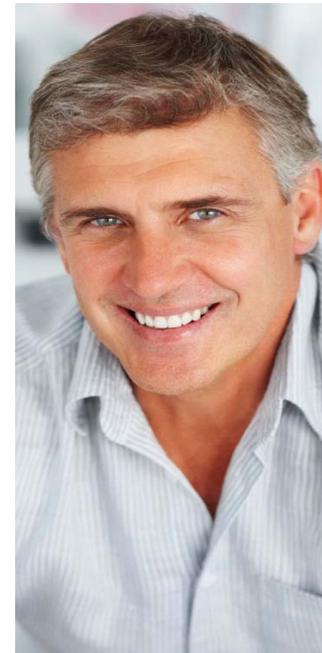
COMMENT BIEN CHOISIR SON LOGICIEL DE HELPDESK

Définition de vos besoins fonctionnels

Analyse de la spécificité de vos processus

Projet de définition de votre nouveau logiciel de Helpdesk

- Introduction
- Généralités
- Contexte projet
- Périmètre
- Engagement de service
- Définition
- Organisation cible
- Processus cibles
- Définition des besoins fonctionnels
- Reporting
- Aspects techniques



Ce document décrit les fonctionnalités attendues d'un système de service desk. L'approche retenue consiste à décrire les spécificités des processus cibles et de les traduire en fonctionnalités.

Contexte et projet de votre nouveau logiciel de Helpdesk

Les objectifs attendus de votre nouvelle solution de helpdesk peuvent être multiples :

1. **Réduire le nombre des demandes entrantes faites par téléphone et vos coûts de support technique** : s'appuyant sur une base de données d'incidents et de configurations, l'objectif de vos intervenants est de trouver des solutions rapides afin d'augmenter la productivité de vos utilisateurs.
2. **Améliorer le temps de résolution des demandes et optimiser les étapes de résolution d'incidents et de dépannages** : l'ensemble des données techniques remontées par l'inventaire et toutes les analyses de gestion incorporées dans votre gestion de parc vont vous permettre de mettre en place le service d'assistance aux utilisateurs qui convient le mieux à votre entreprise.
3. **Rationaliser et fiabiliser les processus de support en apportant des réponses efficaces aux demandes formulées par vos collaborateurs** : application des concepts ITIL.
4. **Etendre votre Helpdesk à l'infrastructure complète de votre entreprise** : la notion du Helpdesk va être beaucoup plus large et vous permettra d'intervenir sur d'autres équipements (téléphonie, photocopieuses, etc ...) ou d'autres demandes (engagements, consommables réservations, achats, etc ...).

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
<p style="text-align: center;">Les missions de votre cellule "Support" sont multiples</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les demandes d'incident déposées grâce à l'outil de Helpdesk ou bien par téléphone. • Résoudre les problèmes par télé-intervention (téléphone, prise de main à distance du poste, etc...) ou par un déplacement vers l'utilisateur. • Suivre toutes les interventions dans l'outil de Helpdesk. • Lorsque le problème ne peut être résolu directement par la personne ayant pris l'incident en compte un intervenant spécialisé est alors chargé de celui-ci. • Minimiser les temps de saisie et faciliter le suivi du traitement des demandes de services (dépannage, assistance, fourniture diverse) pour les domaines de la bureautique, de la logistique, des achats, etc ... • Permettre l'affectation, la planification et le suivi du traitement des demandes d'assistance, d'intervention et de services en s'appuyant sur un inventaire complet et détaillé ainsi que sur une base de connaissances pour améliorer la qualité de services aux utilisateurs. • Permettre à chaque responsable d'un service de support de disposer d'un accès direct et synthétique à l'activité de son service, aux états des demandes des utilisateurs ainsi qu'à toutes les informations techniques et financières pour la génération de tableaux de bord d'aide à la décision. Les gestionnaires des achats, des stocks, des garanties, des contrats de maintenance et du suivi des immobilisations doivent disposer de toutes les données pour gérer, optimiser, alerter, anticiper et simuler afin de fournir les états les statistiques et les rapports nécessaires au suivi et aux évolutions des infrastructures et des équipements de votre société. 	

Indispensable

 Important
 Confort

Exemple d'organisation de votre nouveau logiciel de Helpdesk

Les équipes intervenants dans un schéma de support peuvent être organisées de la façon suivante :



1. Pôle (Front Office) :

- Assure le centre d'appel.
- L'enregistrement , le traitement initial des demandes.
- Assure la résolution des incidents de niveau 1.
- Assure l'escalade et le suivi des incidents de niveau 2.
- Assure la réception et la livraison des achats.



2. Pôle (Back Office) :

- Equipe qui intervient dans la résolution d'incidents de niveau 2.
- S'occupe de la gestion des problèmes liés à l'accès aux systèmes et à leurs hébergements.
- Assure la cohérence d'une base de donnée d'erreurs et des procédures de restaurations des services.



3. Atelier :

- Diagnostic et Réparation des postes utilisateurs.
- Préparation des nouveaux postes et des postes de remplacements.
- Gestion des entrées sorties de stocks marchandises (achats).

Exemple d'organisation de votre nouveau logiciel de Helpdesk

Les équipes intervenant dans un schéma de support peuvent être organisées de la façon suivante :



4. Pôle (Métier) :

- Equipe qui intervient dans la résolution d'incident de niveau 2 (applicatif métier).
- S'occupe de la gestion de problèmes liés à la maintenance des applicatifs métiers.
- Assure la cohérence d'une base de donnée de configuration liées aux applicatifs métiers.
- Assure et coordonne les changements effectués sur les applicatifs métiers (upgrade, correctifs ,etc...) (gestion des changements).



5. Pôle (Qualité) :

- Equipe qui intervient auprès des clients du groupe de façon à produire des statistiques relatives aux incidents, à leur traitement et au niveau de service.
- Aussi en charge de la gestion des achats informatiques.

Exemple d'engagement de service de votre nouveau logiciel de helpdesk

Votre société peut s'engager auprès de ses utilisateurs ou de ses clients sur des durées de traitement des demandes en fonction du domaine d'intervention et de l'impact opérationnel. A chacun de ses niveaux serait associé par exemple une grille de SLA (1 à 4) caractérisant le degré d'urgence.

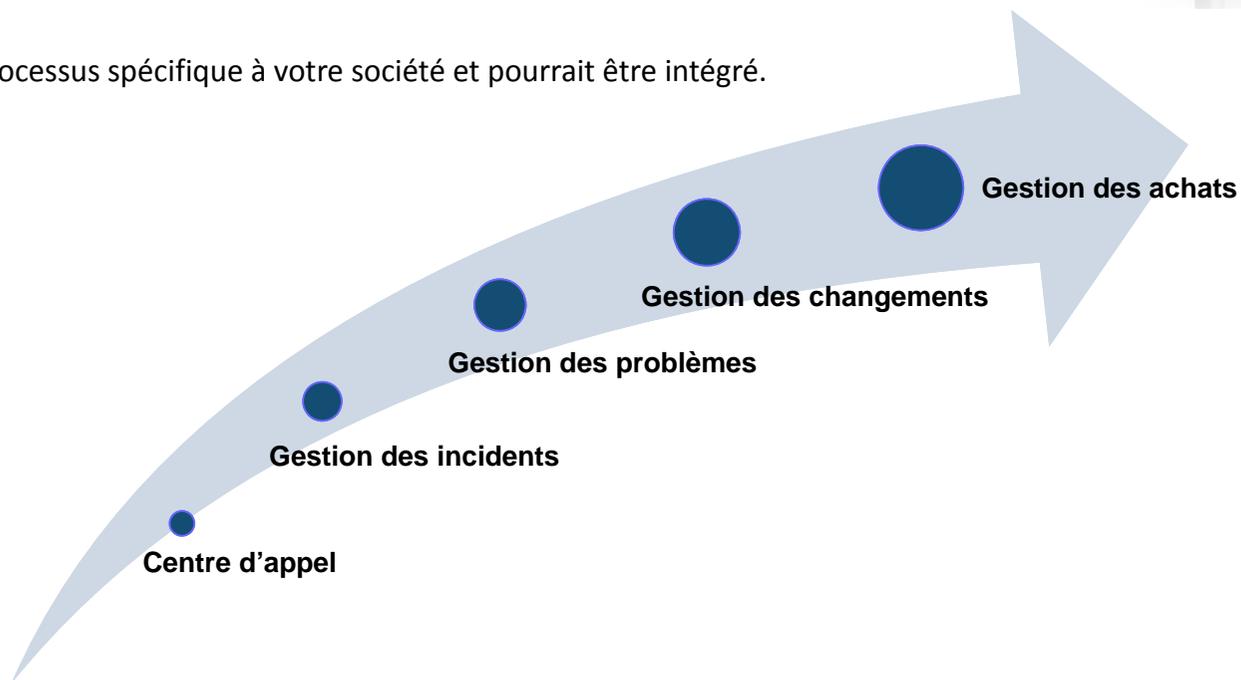
Equipe	Support	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4
Front Office	Niveau 1 • Bureautique • Impressions • Réseaux LAN • Application de procédures	• Comptoir de vente • Contrôleur de gestion • Service Paie • Coupure Réseaux LAN • Messagerie • Postes VIP	• Poste de travail • Restauration fichier utilisateur sensibles	• Configuration Impression • Réinitialisation de sessions • Mis à jour de catalogue métier	• Applicatif Bureautique (Word, Excel,..)
Back Office Métier	Niveau 2 • Expertise technique • Réseaux • Hébergement serveur • Sauvegarde • Maintenance applicative des logiciels métiers	• Accès au serveur : Paie, Consolidation Trésorerie, Comptabilité • Ouverture et suivi d'incident chez opérateur télécom	• Accès aux serveurs (impression, bureautique)	• Restauration de serveurs • Création et modification Utilisateur	• Restauration fichier utilisateur sur serveur

Les processus ITIL

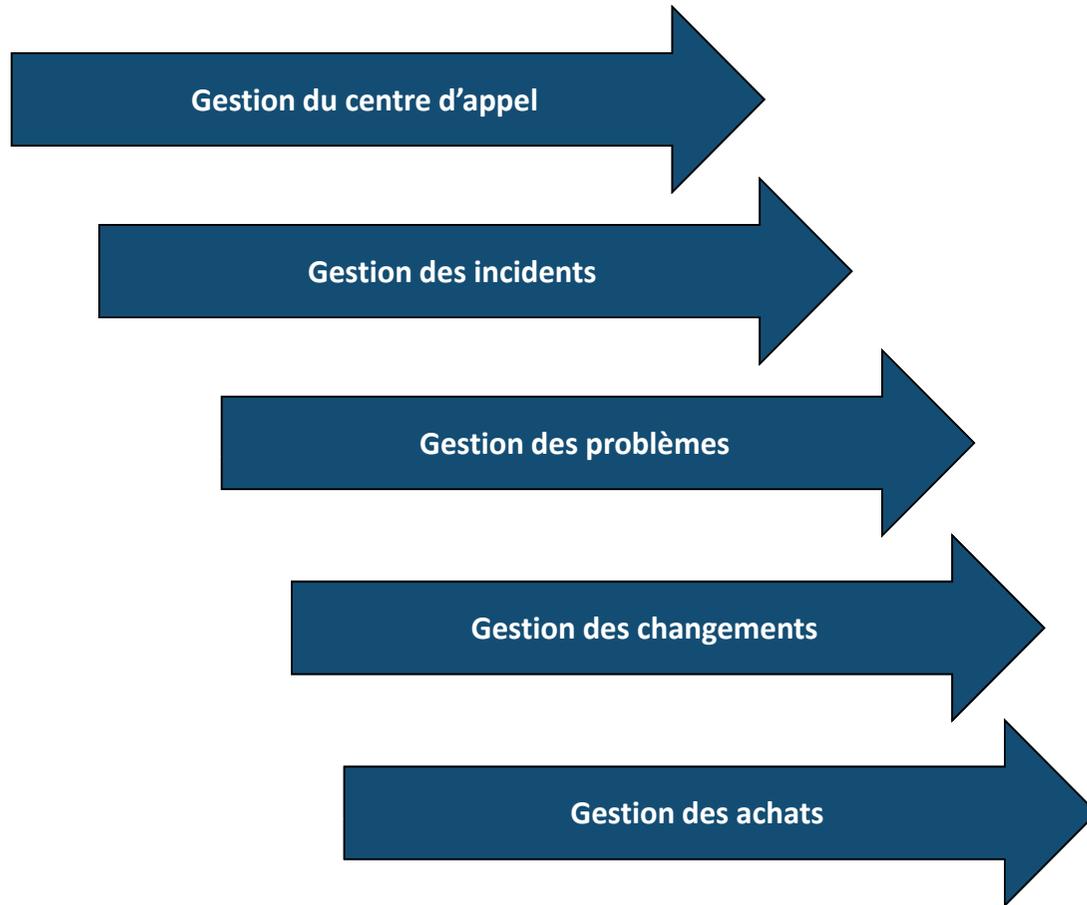
Les processus devraient être basés sur les « best practises » ITIL.
Votre société peut souhaiter se rapprocher le plus possible de ce référentiel et ainsi gagner en maturité IT.

L'implantation des processus ITIL doit être pris en compte dans le cadre de la mise en œuvre des outils Landpark.

La gestion des achats est un processus spécifique à votre société et pourrait être intégré.



Des processus ITIL et dédiés à chacun de vos départements



Principe

La gestion du centre d'appel permet la prise en compte rapide des demandes standards et leur traitement initial.

La gestion des incidents permet de consigner tous les événements anormaux déclarés par l'utilisateur avec leur traitement palliatif.

La gestion des problèmes permet d'ouvrir des pistes de recherche sur un ensemble d'incidents récurrents faisant l'objet d'une étude particulière avec la mise en place d'actions préventives.

La gestion des changements permet de prendre en compte les évolutions corrigeant les incidents n'ayant pas eu de résolution significative jusqu'à présent.

La gestion des achats permet de centraliser toutes les demandes utilisateurs pour l'acquisition de nouveau matériel informatique.

Des processus ITIL et dédiés à chacun de vos départements

Les notions ci dessous doivent apparaitre de façon distinctes dans l'outil choisi :

1. Ticket :

On appelle ticket une demande qui a été classifiée et affectée au service adéquat. Un ticket peut se décliner (demande, incident, problèmes, changement, achat).

2. Incident :

Événements qui ne fait pas partie des opérations standards et qui peut provoquer une interruption du service ou altérer sa qualité.

3. Problème:

Cause inconnue d'un incident significatif ou de plusieurs incidents représentant les mêmes symptômes.

4. Changement:

Evolution de l'état d'un ou plusieurs éléments configuration de référence d'un applicatif informatique en vue d'améliorer d'optimiser son utilisation.

5. Intervention:

On appelle intervention toutes actions permettant de traiter un ticket. Une intervention est associée à une personne, un groupe de personnes ou à un fournisseur. Un ticket peut contenir un ensemble d'interventions traduisant les différentes étapes de sa résolution.

6. Base de données d'erreur :

Contient l'ensemble des éléments relatifs aux erreurs et à leurs résolutions. Elle sert de référence pour la résolution des incidents. Elle doit être organisée en fonction de la nature du ticket (Demande, Incidents, Problèmes).

7. Base de données de configuration :

Contient l'ensemble des éléments relatifs aux éléments de configuration à leurs utilisation et à leur historique.

1. Objectifs du processus de votre centre d'appel



- Prendre en compte les demandes de vos utilisateurs ou de vos clients.
- Assurer le premier niveau de support utilisateurs et clients.
- Fournir un point de contact à tous (clients, fournisseurs, utilisateurs) pour toutes les demandes (incidents, questions, demandes de services réclamations, etc...).
- Faciliter la restauration du service.

Spécificités du processus de votre centre d'appel

1. Centre d'appel

Enregistrement	Classification	Traitement	Solution	Validation	Clôture
<ul style="list-style-type: none">•Points d'entrée (FO = Front Office)•Liste prédéfinies des types de demandes (FO = Front Office)•Qualification de la demande (FO = Front Office)•Description du ticket (FO = Front Office)•File d'attente (FO = Front Office)•Tableau de bord (FO = Front Office)	<ul style="list-style-type: none">•Escalade du ticket (FO = Front Office)•Regroupement•Base de connaissances (FO = Front Office)•Affectation et gestion file d'attente (FO = Front Office)•Chronométrage (QL = Pôle Qualité)	<ul style="list-style-type: none">•Planning et déplacement sur site (FO = Front Office)•Traçabilité•Notifications	<ul style="list-style-type: none">•Enrichissement base de connaissances erreur (FO = Front Office)	<ul style="list-style-type: none">•Validation de la clôture par le demandeur (FO = Front Office)	<ul style="list-style-type: none">•Type et détails de la clôture (FO = Front Office)

1.1 Enregistrement

SPECIFICITES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
Points d'entrée	<p>Les demandes et les tickets reçus par email et / ou par le portail du Helpdesk (directement par le demandeur ou au profit du demandeur) vont être stockées dans un pool global affichables selon les profils des personnes de votre support technique.</p> <p>Les demandes faites par l'interface web peuvent être aussi soumises à un formulaire permettant d'aiguiller la demande plus rapidement vers le service adéquat.</p> <p>Une notification par email sera envoyée au demandeur avec un numéro de dossier.</p> <p>Le portail Helpdesk va permettre de suivre l'état d'avancement des demandes et/ou des tickets.</p>	
Liste prédéfinies des types de demandes	<p>A l'enregistrement d'une demande utilisateur, le portail Helpdesk propose une liste prédéfinies de demandes types (diagnostic pc, demande d'achat, etc ...), avec une arborescence différente selon le profil utilisateur (si demande objets divers = arborescence affichée de problèmes et solutions concernant uniquement les objets divers).</p> <p>Le support technique va mettre à jour cette liste prédéfinie.</p>	



Indispensable



Important



Confort

THEMES

DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES

IMPORTANCE

Qualification de la demande

L'entête du ticket comportera sa date d'arrivée, sa nature (demande, Incident, problèmes, changement, achat, etc...). La demande va être saisie par l'utilisateur mais dans certains cas (ex : poste en panne, assistance à l'utilisation d'une application) il peut contacter directement par téléphone le centre de support/services concerné par sa demande. Celle-ci sera saisie, à son nom, par le hotliner qui prendra en compte l'appel. Ce ticket sera alors résolu ou bien injectée dans le circuit normal de traitement. Pour formuler la demande utilisateur, le hotliner va :

- 1 Qualifier la demande : bureautique, logistique, etc ...
- 2 Typer la demande : incident, demande d'assistance, demande de service, etc ...
- 3 Sélectionner dans une liste la catégorie (ex : bureautique, messagerie, réseau, mobilier, déménagement, etc...).
- 4 Sélectionner dans cette liste la rubrique (ex : installation PC, création adresse messagerie, brassage prise réseau, etc...).
- 5 S'appuyer sur les détails des objets rattachés à l'utilisateur (active x en provenance de la base de données de Landpark Manager).
- 5 Identifier l'emplacement (bâtiment, niveau, local) si nécessaire.
- 6 Expliciter la demande si nécessaire.
- 7 Préciser le niveau d'urgence, un délai ou une date souhaitée de réalisation (modification des priorités).

L'utilisateur et le hotliner pourront rattacher un ou plusieurs documents à la demande.

Indispensable
 Important
 Confort

THEMES

DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES

IMPORTANCE

Qualification de la demande

Dans le cas d'un incident, si le problème posé a déjà été rencontré, une procédure de résolution lui sera accessible si elle existe dans la base de connaissances (niveau 1 accessible à tous / niveau 2 accessible aux techniciens).

Les rubriques seront créés et mises à jour au fur et à mesure des besoins par les personnels techniques autorisés (administrateurs, responsables de centres de support/services, etc.).

Lors de la clôture, le rapport saisi pourra être ajouté aux solutions (niveau 1 accessible à tous / niveau 2 accessible aux techniciens)

Une fois la demande saisie et validée par l'utilisateur, elle contient les informations permettant son identification, celle du poste de travail ou de tout autre objet ainsi que de toutes les autres données pour suivre, si nécessaire le circuit de validation et arriver au centre de support/services concerné pour son traitement. Une procédure de relance de la part du demandeur existe aussi.

Le demandeur pourra alors suivre le cheminement et les états successifs de traitement de ses demandes.

On peut aussi créer des processus ou chaînes de validation c'est-à-dire spécifier les personnes responsables de la validation de demandes d'un certain type. Par exemple, toute demande de type 'Demandes d'engagement' soit validée par 3 personnes que l'on peut voir dans la liste. Ces 3 personnes devront valider dans l'ordre toute demande de type 'Demandes d'engagement'. A chaque fois que l'une de ces personnes valide la demande, un e-mail de notification est envoyé à la prochaine personne appelée à valider une des étapes. La validation finale valide la demande.

■ ■

■ ■

■ ■

■ ■ ■

■ ■ ■

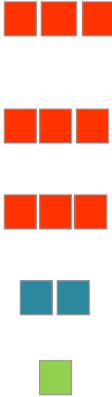
■ ■

1.1 Enregistrement

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
<h3>Description du ticket</h3>	<p>Le ticket reprends les mêmes informations (date d'arrivée, nature demande, incident, problèmes, changement, achat, etc...).</p> <p>L'affectation du service, des personnes ou du fournisseur en charge du ticket serait alors sélectionnable dans une liste prédéfinie. L'affectation peut être aussi faite directement dans le planning de la personne en charge du ticket selon ses responsabilités.</p> <p>Les champs (nom, prénom, société, service, etc...) sont récupérés à partir de l'annuaire d'entreprise (Active Directory/OpenLDAP) et accessibles dans votre base de gestion de parc Landpark Manager.</p> <p>Si le demandeur n'est pas référencé on peut l'enregistrer lors de sa demande.</p> <p>On peut récupérer l'historique des problèmes rencontrés par l'utilisateur au cours de l'enregistrement.</p> <p>Les demandes faites par email sont elles aussi automatiquement insérées dans le Helpdesk.</p>	

 Indispensable  Important  Confort

1.1 Enregistrement

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
<h2>File d'attente</h2>	<p>Les demandes sont organisées en file d'attente par statut (à attribuer, attribuées, suspendues, clôturées, contre-clôturées, annulées, contre-appel, toutes) et il est possible d'afficher ces files d'attentes par le service de support concerné.</p> <p>Les demandes s'affichent avec le titre de la demande, le libellé de la demande, la priorité associée à la demande, le nom du demandeur et le statut en cours de la demande</p> <p>La prise en compte suit l'ordre chronologique d'arrivée des tickets dans la file d'attente, tout en étant réindexable par le hotliner en fonction de l'urgence.</p> <p>Des icônes d'information accompagnent les demandes (priorités, chaîne de validation, alerte avant échéance, contrat expiré, etc...)</p> <p>Il est possible d'extraire les files d'attente en cours en format Excel.</p>	

 Indispensable  Important  Confort

Tableau de bord

Les indicateurs visibles en permanence sur le tableau de bord sont :

Le numéro de code de la demande, le nom du demandeur, l'arborescence des problèmes liée à la demande, l'arborescence de la localisation liée à la demande, un accès direct au détail complet de l'objet lié à la demande (comprenant aussi sur son objet l'historique des interventions lié à l'objet), la date, le téléphone du demandeur, la matériel lié à la demande, la priorité, le nom du hotliner et l'alarme d'échéance.

Un accès aux données et aux solutions possibles du problème, aux détails de l'objet, aux contrats associés à l'objet, aux autres utilisateurs affectés par cette intervention de façon à les prévenir de façon automatique et aux historiques des événements liés à ce ticket.

La durée prévue, la durée moyenne calculée en temps réel, le temps de déplacement, le temps ouverture, le temps traitement et les fichiers joints.

Avec la possibilité de prendre la main à distance sur le poste et affecter le ticket à un planning interne ou externe.



Indispensable



Important



Confort

1.2 Classification

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
<p>Escalades du ticket</p>	<p>Un indicateur permet de savoir si le ticket est soumis à une ou plusieurs escalades en fonction des SLA.</p>	
<p>Regroupement</p>	<p>Afin d'accélérer les tâches répétitives, un ticket peut être intégré à un groupe de tickets/interventions (incident, problème, changement, achats, etc...).</p>	
<p>Bases de connaissances</p> <p>Niveau 1 accessible à tout le monde</p> <p>Niveau 2 accessible aux techniciens</p>	<p>Le responsable opérationnel et les intervenants techniques peuvent alimenter et effectuer la mise à jour de la base de connaissances, en particulier pour enregistrer par type d'incident les solutions associées.</p> <p>Cette base peut être complétée par d'autres personnels techniques (qui auront les droits) pour y stocker des informations utiles pour les intervenants techniques (exemple : procédures, consignes, etc.).</p> <p>Elle est accessible en consultation par tous les utilisateurs et ils prendront l'habitude, pour une assistance ou lors d'un incident, de la consulter avant d'émettre leur demande, à condition que les informations y soient classées par thème, par catégorie, etc... pour en faciliter la recherche.</p> <p>Niveau 1 (accessible à tout le monde), niveau 2 (accessible aux techniciens). Les solutions enregistrées à la clôture alimenteront la base de connaissances.</p>	   

 Indispensable

 Important

 Confort

1.2 Classification

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
Affectation et gestion de la file d'attente	<p>Le ticket (demande, incident, problème, achat, changement) peut être affecté ou automatiquement dirigé vers une personne, un groupe de personnes ou à un fournisseur.</p> <p>Si le Front Office peut pas prendre en charge le ticket, il pourra alors être requalifié à la file d'attente du service adéquat (Back Office, Atelier, Pôle Métier, Pôle Qualité). Chaque acteur concerné par le changement de statut de ce ticket sera alors prévenu. Le superviseur peut aussi réattribuer un ticket déjà affecté à un autre collaborateur.</p>	
Chronométrage	<p>L'application mesure pour chaque demande :</p> <p>Le temps de prise en compte (ticket),</p> <p>Le temps de traitement (clôture technique),</p> <p>Si le ticket est suspendu, le chronométrage le prend en compte.</p>	

 Indispensable

 Important

 Confort

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
<p>Planning et déplacement</p>	<p>Un planning récapitulatif de l'ensemble des tickets affectés et des déplacements est visible par (intervenants, groupes d'intervenants, fournisseurs, sociétés, périodes) et exportable vers Outlook.</p> <p>Une fois le ticket planifié, une notification par email est envoyée à chacun des acteurs concerné par ce ticket.</p> <p>Il est possible de paramétrer un surbookage lors des planifications et un anti-datage des planifications.</p>	<p>■ ■ ■</p> <p>■ ■ ■</p> <p>■</p>
<p>Traçabilité</p>	<p>Tous les compléments d'information (provenant du portail web ou par email) de la part du demandeur sont visibles dans l'historique du ticket.</p> <p>Dans l'historique des événements par ticket, on peut suivre toutes les interventions et actions (modification, suspension, contre-appel, requalification, escalades) qui ont été effectuées dans le traitement du ticket.</p> <p>Chaque objet lié à un demandeur conserve la trace des tickets avec ses détails et éléments de résolutions.</p>	<p>■ ■ ■</p> <p>■ ■ ■</p> <p>■ ■ ■</p>

■ ■ ■ Indispensable
■ ■ Important
■ Confort

1.3 Traitement

SPECIFICITES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
Notifications par messages	<p>A chaque événement ou changement d'événement, un mécanisme de notification par email est mis en place entre collaborateurs du support technique et/ou vers les demandeurs et fournisseurs de façon à les tenir informer en temps réel des différentes étapes de traitements (demande enregistrée, validée, annulée, modifiée, planification établie, annulée, intervention suspendue, clôturée, en contre-clôturée, en contre-appel, intervention annulée, modifiée, requalifiée) avec copies de ces messages générées vers le responsable.</p> <p>Des alertes pour les interventions hors-délai sont reçues par email.</p>	

1.4 Solution

Enrichissement de la base des connaissances	<p>Au moment de sa clôture, le rapport concernant le ticket peut être copié comme solution dans la base de données et accessible en temps réel à tous ou uniquement aux techniciens (niveau 1 / niveau 2).</p>	
--	--	---



Indispensable



Important



Confort

1.5 Validation

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
Validation de la clôture par le demandeur	Il est possible de placer le ticket en attente d'une réponse du demandeur avant de le clôturer. Le hotliner peut valider la clôture en marquant le ticket en contre-appel et attendre que le demandeur indique que la solution mise en place correspond bien à ses attentes.	

1.6 Clôture

Types et détails de la clôture	<p>Le technicien peut valider avec le demandeur la solution mise en place. L'acceptation du demandeur donnera lieu à une clôture définitive du ticket. Ce ticket peut aussi être affecté dans une file d'attente spécifique « contre appel » dans l'attente de l'approbation du demandeur quand à la clôture définitive. Si le client ne clôturait pas sa demande par exemple au delà d'une certaine période alors le ticket serait clôturé.</p> <p>A la clôture le technicien indiquera la durée réelle, son rapport (copiée comme solution dans la base de données), le type de résolution (ex: prise de main à distance), le type d'action à mener (ex: passer en maintenance).</p> <p>Une relance peut être faite aussi par le demandeur vers le support pour connaître l'état de ses tickets en cours.</p>	  
---------------------------------------	--	--

 Indispensable

 Important

 Confort

2. Objectifs du processus de la gestion des incidents

La gestion des incidents permet de consigner tous les événements anormaux déclarés par l'utilisateur avec leur traitement palliatif.



Spécificité du processus de la gestion des incidents

2. Gestion des incidents

Enregistrement

- Gestion des alertes

Classification

- Grilles SLA
- Guide base de données erreur

Analyse & Diagnostic

- Historique
- Suspension

Résolution & Réponse

- Déplacement sur site

Clôture

2.1 Enregistrement

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
<h3>Gestion des alertes</h3>	<p>Afin d'assurer un suivi plus efficace des traitements des demandes, le Helpdesk propose l'envoi d'alertes via des messages générés automatiquement sur les demandes en retard non clôturées ayant dépassé le seuil d'alerte, les demandes non affectées, l'impact matériel d'une demande vers autres demandeurs sur cette même demande, etc... Ces alertes seront envoyées aux personnes responsables et/ou abonnées à une liste de diffusion.</p> <p>La fréquence de surveillance ainsi que les différents seuils seront paramétrables depuis l'application. Le délai maximum de résolution est fonction du type de demande d'intervention. Pour chaque indicateur (et chaque type de demande d'intervention), seront également paramétrables :</p> <ul style="list-style-type: none">l'alerte en cas de dépassement de 25% du seuil,l'alerte en cas de dépassement de 50% du seuil,l'alerte en cas de dépassement de 75% du seuil.	 

 Indispensable

 Important

 Confort

2.2 Classification

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
Grilles SLA à travers les escalades	<p>Les niveaux de SLA peuvent être traités à travers les escalades ou les priorités en fonction de la nature de l'incident et /ou le niveau de support.</p> <p>La gestion des SLA peut s'organiser soit autour d'un problème technique (ex: moteur imprimante hors service => remplacement imprimante), soit autour d'un service (ex: demandes engagement => autorisation budgétaire / ex: diagnostic d'un PC => réparation du PC puis réparation du PC => test du PC).</p>	 
Guide base de données erreurs	<p>Volet déroulant par thèmes.</p> <p>Un certain nombre de thèmes prédéfinis organisé en chapitre de problèmes associés à des solutions permet de qualifier au mieux le ticket. Lors de la demande, ces thèmes sont accessibles ou non dans le volet déroulant dépendant des types de demandes.</p> <p>Ces thèmes sont issus de la base de données d'erreurs connues, elle-même enrichie par les nouvelles solutions.</p>	 



Indispensable



Important



Confort

2.3 Analyse & Diagnostic

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
Historique des demandes	<p>Toutes les demandes précédentes du client sont accessibles (demande créée à partir de telle date, nom du demandeur, nom du hotliner, description de la demande, titre de la demande, intervention créée à partir de telle date, alarme, rapport, historique, statut, attribué à un technicien, groupe de techniciens, fournisseur, par nœud de problèmes, par localisation et matériel touché, etc...</p> <p>Ces historiques sont consultables par une recherche sur l'utilisateur et/ou les matériels associés à l'utilisateur.</p> <p>Le hotliner pourra alors sélectionner les informations qui lui seront nécessaire pour la compréhension de l'incident.</p>	
Suspension	<p>Dans le cas ou le diagnostic de l'incident nécessite par exemple l'intervention d'un service externe ou la livraison d'une pièce, l'incident pourra alors être mis en suspend pour stopper le chronomètre.</p>	

2.4 Résolution & Réponse

Déplacement sur site	<p>Les incidents qui nécessitent un déplacement sont directement affectés au technicien en charge du problème ou affecté au superviseur qui lui, réaffectera alors à la personne disponible du service prévue à cet effet. Après le déplacement, l'intervenant clôturera le ticket en rédigeant son intervention.</p>	
-----------------------------	---	---

 Indispensable

 Important

 Confort

2.5 Clôture

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
<h1>Clôture</h1>	<p>Le technicien peut valider avec le demandeur la solution mise en place. L'acceptation du demandeur donnera lieu à une clôture définitive du ticket. Ce ticket peut aussi être affecté dans une file d'attente spécifique « contre-appel » dans l'attente de l'approbation du demandeur quand à la clôture définitive. Si le client ne clôture pas sa demande par exemple au delà d'une certaine période alors le ticket serait clôturé.</p> <p>A la clôture le technicien indiquera la durée réelle, son rapport (copiée comme solution dans la base de données), le type de résolution (ex: prise de main à distance), le type d'action à mener (ex: passer en maintenance).</p> <p>Une relance peut être faite aussi par le demandeur vers le support pour connaître l'état de son ticket.</p>	 <p>Three red squares (Indispensable) Two red squares (Important) One green square (Confort)</p>

 Indispensable  Important  Confort

Objectifs du processus de la gestion des problèmes

Mieux gérer les incidents récurrents et mettre en œuvre des solutions de prévention afin de réduire leur occurrence, voire les supprimer.



Spécificité du processus de la gestion des problèmes

3. Gestion des problèmes

Définition

- Base de donnée des problèmes (QL = Pôle Qualité).

Résolution

- Communication. (FO = Front Office)
- Enquêtes Satisfaction (QL = Pôle Qualité)
- Reporting (QL = Pôle Qualité)

Prévention

- L'ensemble des problèmes techniques remontées par votre helpdesk et toutes vos analyses de gestion doivent vous permettre de mettre en place des outils de prévention qui conviennent le mieux à votre entreprise.

3.1 Définition

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
<p>Base de données des problèmes</p>	<p>Pendant l'enregistrement du problème par le hotliner, une base de donnée des problèmes similaires est consultable (avec fichiers et lien de résolutions consultables). Le demandeur peut quand à lui consulter la base de connaissances.</p> <p>Cette base est continuellement enrichie et remise à jour. Le Pôle Qualité peut lui aussi en l'analysant y apporter des modifications (ex: temps de résolution à modifier, priorités à modifier, fichiers, liens de résolution et formulaires à ajouter ou modifier, etc ...)</p> <p>Le Pôle Qualité peut aussi modifier les escalades nécessaires aux SLA.</p>	<p></p> <p></p> <p></p>

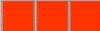
 Indispensable  Important  Confort

3.2 Résolution

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
Communication	Des news peuvent être accessibles et envoyées selon le profils utilisateurs.	
Enquêtes de satisfaction	Le helpdesk peut proposer des questionnaires de satisfaction et/ou des enquêtes à chaud répondues par le demandeur lors de la clôture.	
Reporting	Le helpdesk propose des rapports, des requêtes, des statistiques permettant d'apprécier la répartition des incidents à travers les problèmes par utilisateurs, société, période, etc ...	

3.3 Prévention

Prévention	L'ensemble des problèmes techniques remontées par votre helpdesk et toutes vos analyses de gestion doivent vous permettre de mettre en place des outils de prévention qui conviennent le mieux à votre entreprise.	
-------------------	--	---

 Indispensable

 Important

 Confort

Objectifs du processus de la gestion des changements

- Prendre en compte les évolutions logicielles.
- Proposer des méthodes pour gérer les phases de transitions.
- Augmenter le niveau de maturité de l'organisation.



Spécificité du processus de la gestion des changements

4. Gestion des changements

Enregistrement

- Incidents et changement (QL = Pôle Qualité)

Analyse

- Prévention (ME = Pôle Métier)

Développement

- Avancement des projets (QL = Pôle Qualité)
- Calendrier prévisionnel et tâches récurrentes
- Suivi (ME = Pôle Métier)

Evaluation

- Evaluation (ME = Pôle Métier)

Déploiement

4.1 Enregistrement

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
Incident et changements	La connaissance des incidents vous permet d'associer de nouveaux changements à une liste d'incidents ou une liste de demandes.	

4.2 Analyse

Prévention	Lors d'une intervention sur un objet partagé pas plusieurs personnes, on peut connaître les personnes concernées et envoyer un email de prévention à ces mêmes personnes.	
-------------------	---	---



Indispensable



Important



Confort

4.3 Développement

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
<h3>Avancement des projets</h3>	<p>L'avancement des projets peut être planifié et traité à travers un diagramme de Gantt avec le taux d'avancement de chacune des phases du projet (titre du projet, description des phases du projet, priorités des phases du projet, statut des phases du projet, % de réussite des phases du projet, durée des phases du projet, pré-requis des phases du projet et participants aux phases du projet).</p> <p>Le taux d'avancement pourra aussi être mis à jour par l'équipe du pôle Métier.</p>	
<h3>Calendrier prévisionnel et tâches récurrentes</h3>	<p>Lors de l'affectation d'un ticket aux plannings, on peut choisir s'il s'agit d'une tâche récurrente (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, annuelle, avec le nombre d'occurrences et la date de fin de la tâche récurrente).</p> <p>Ces tâches récurrentes avec leur interventions seront affichables dans le calendrier.</p>	



Indispensable



Important



Confort

4.4 Evaluation

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
Evaluation	L'ensemble des problèmes techniques remontées par votre helpdesk et toutes vos analyses de gestion doivent vous permettre de mettre en place des outils d'évaluation qui conviennent le mieux à votre entreprise.	

4.5 Déploiement

Déploiement	<p>Le changement peut faire l'objet de la requalification d'un ticket.</p> <p>Toutes les planifications de changement sont stockés dans les plannings permettant aussi de déployer par exemple de nouveaux logiciels, de nouvelles machines, etc ...</p>	
--------------------	--	---



Indispensable



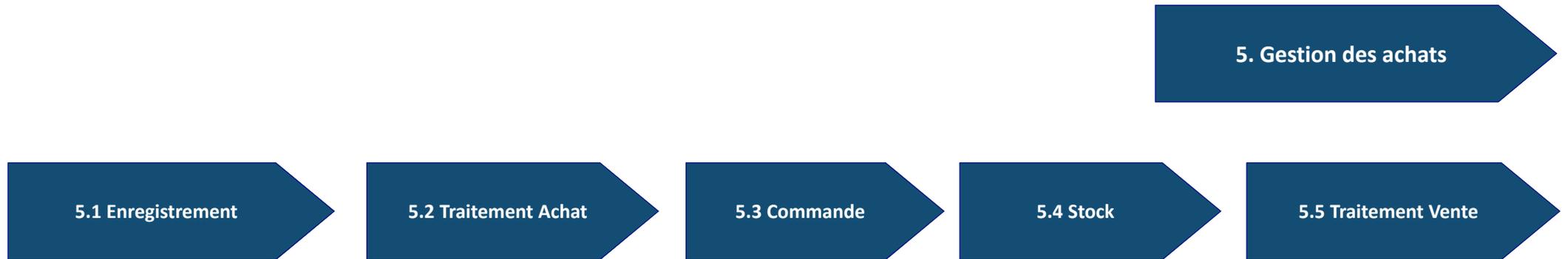
Important



Confort

Objectifs du processus de la gestion des achats

Centraliser les demandes d'achats de votre société.



Spécificité du processus de la gestion des achats

5. Gestion des achats

Enregistrement	Traitement achat	Commande	Stock	Traitement vente
<ul style="list-style-type: none">•Point d'entrée	<ul style="list-style-type: none">• Contact Multi site (QL = Pôle Qualité).•Suspension•Validation	<ul style="list-style-type: none">•Date cible de livraison	<ul style="list-style-type: none">•Affectation•Description du ticket	<ul style="list-style-type: none">• Facturation• Date de livraison• Affectation et Planning

5.1 Enregistrement

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
Point d'entrée	<p>Les demandes d'achats peuvent être envoyées depuis le portail web du helpdesk ou par email par le demandeur, et directement affectés au service achat :</p> <ul style="list-style-type: none">Achats récurrents (achats de type consommable, etc...),Achats ponctuels (achats de pièces détachées, etc...),Achats programmés (investissements, etc...). <p>L'ensemble des achats peut être enregistré en stock dans la gestion de parc (Landpark Manager) puis livré et voir refacturé.</p>	



Indispensable



Important



Confort

5.2 Traitement Achat

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
Suspension	On peut arrêter le chronomètre de prise en compte de la demande d'achat quand une réponse est nécessaire. La demande sera alors mise en attente.	
Validation	La demande peut être qualifiée en termes de processus de validation (qui en termes de priorité doit donner son aval à l'autorisation de la demande d'achat par exemple ?)	

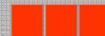
 Indispensable  Important  Confort

5.3 Commande

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
Gestion des commandes	Votre société passe régulièrement des commandes à ses fournisseurs, que ce soit pour des équipements informatiques, des consommables ou tout type d'objets. La gestion des commandes vous permettra à travers Landpark Manager (gestion de parc) de connaître l'état du stock, passer les commandes pour enfin les réceptionner et les livrer.	
Date cible de livraison	La date cible de livraison peut être précisée dans la description de la demande d'achat.	

5.4 Stock

Affectation	Les demande d'achats peuvent être alors escaladés et affectées à la file d'attente du service atelier ou livraison.	
--------------------	---	---



Indispensable



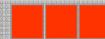
Important



Confort

5.5 Traitement Vente

THEMES	DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES ATTENDUES	IMPORTANCE
Description du ticket	La demande d'achat peut être qualifiée par exemple comme étant : <ul style="list-style-type: none">- En cours fournisseur,- Préparation atelier,- Livraison.	
Date de livraison	On peut préciser la date de livraison de la marchandise auprès du demandeur.	
Affectation et Planning	Le planning des livraisons peut être affiché sous forme de calendrier par ressources, ceci pour optimiser les déplacements.	



Indispensable



Important

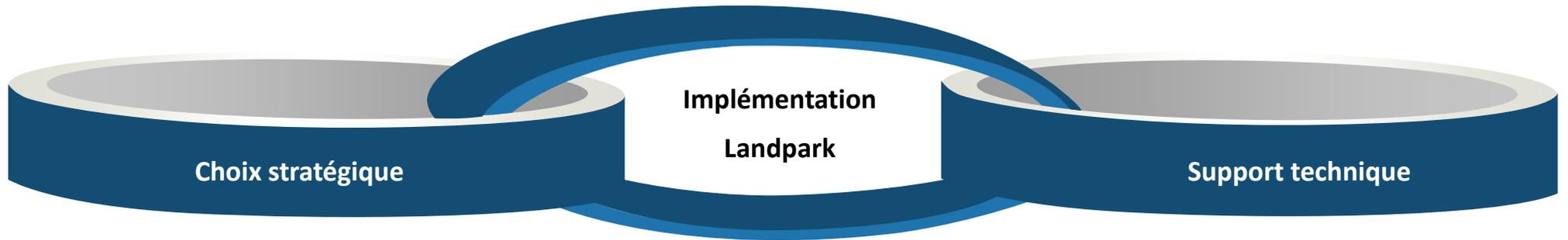


Confort

Landpark

Le meilleur choix en termes de coûts et de fonctionnalités

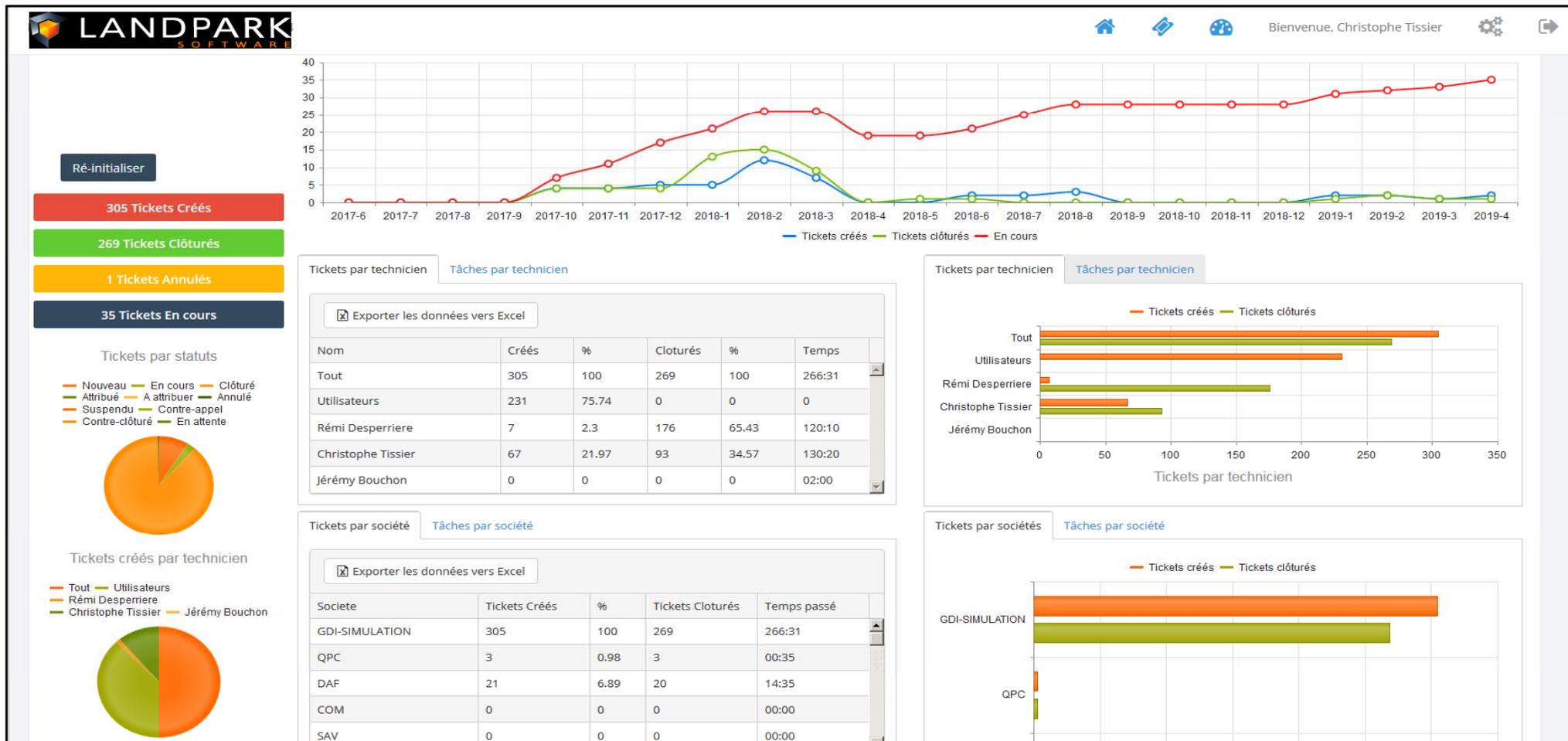
Les logiciels généralement proposés sur le marché sont soit destinés aux grandes entreprises gérant des parcs extrêmement importants, d'un coût, d'une mise en œuvre et exploitation complexe nécessitant des ressources importantes (études sous plusieurs mois formations importantes du fait de la complexité des produits), soit des produits minimalistes donnant un accès limité à vos données et ne permettant pas un suivi continu et rigoureux du parc et de vos actifs informatiques.



Landpark se positionne comme une suite de logiciels professionnels supportés par une équipe technique dédiée aux besoins de ses clients.

Landpark ICS (IT Catalog Services)

Votre helpdesk orienté catalogue de services



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

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

Tâches

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

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, ...

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...

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.

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