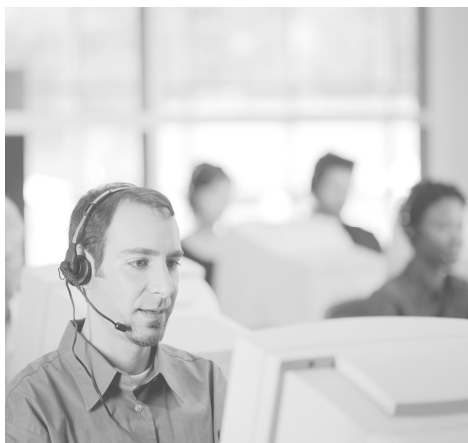


e-Desk : Plateforme Extranet Helpdesk

Basé sur le logiciel de Gestion de parc informatique LANDPARK, e-Desk est l'application d'inventaire et de suivi d'interventions d'Alternalease depuis plus de 5 ans. Cette application repose sur une base de données SQL Server de Microsoft ; son moteur permet de stocker, traiter et sécuriser plus de 15.000 objets, dont plus de 4.000 utilisateurs, 400 serveurs, 4.500 postes informatiques, des moniteurs, des imprimantes et autres éléments... Il contribue également à garantir une haute disponibilité. Cette dernière évolution est le fruit d'une expérience acquise d'échanges et d'une collaboration étroite avec nos clients. e-Desk assure la traçabilité ainsi que la rigueur indispensable au suivi dynamique, nécessaires aux prestations d'infogérance d'ALTERNALEASE.



e-Desk est une solution extranet qui vous permet :

- de déposer ou de faire déposer par vos collaborateurs des demandes d'intervention et de contrôler leur validation,
- de suivre en temps réel l'état de vos demandes et d'être informé par mails automatiques de l'avancement de celles-ci,
- de consulter l'historique de vos interventions,
- de visualiser les éléments de votre parc informatique,
- de vous abonner aux Statistiques issues du Helpdesk.

Vous désirez savoir où en sont vos demandes, selon les droits dont vous disposez, vous pourrez :

- gérer uniquement les demandes dont vous êtes l'auteur,
- suivre toutes les demandes de vos collaborateurs,
- accéder à vos seules interventions,
- consulter toutes les interventions de votre société.

Si vous le souhaitez, vous pouvez recevoir un mail à chaque étape de votre demande :

- une demande est enregistrée, le responsable est alerté,
- la demande est validée, l'utilisateur est averti,
- la demande est planifiée, la date d'intervention est communiquée,
- à sa clôture, vous avez connaissance du rapport d'intervention.

Vous désirez consulter et gérer votre « Parc Informatique » :

- connaître l'affectation des matériels,
- connaître les caractéristiques d'un poste,
- savoir toutes les interventions faites sur un poste,
- identifier quel type de contrat et sa date de fin.

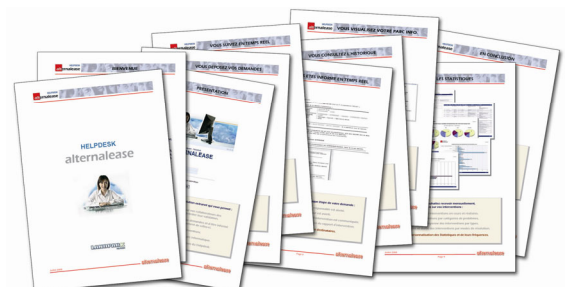
Si vous le souhaitez, vous pouvez recevoir mensuellement les états et statistiques sur vos interventions :

- liste et détails des interventions en cours et réalisées,
- nombre d'interventions par catégorie de problèmes,
- durée totale et moyenne des interventions par type,
- nombre et durée des interventions par mode de résolution,
- en option : personnalisation des statistiques et de leurs fréquences.

Vous souhaitez améliorer la gestion de votre « Parc Informatique » :

- ▶ Maîtriser vos demandes et diminuer les délais d'intervention,
- ▶ Etre informé du déroulement et de la résolution des interventions,
 - ▶ Gérer vos matériels et connaître leur suivi,
 - ▶ Optimiser votre outil informatique,

e-Desk est une réponse à vos besoins.



Vous pouvez également consulter notre brochure sur :
<http://videomail.alternalease.fr/NAq9xSpN/helpdesk.pdf>