



## **LANDesk présente la nouvelle version de Service Desk Management Suite**

*La toute dernière version de LANDesk® Service Desk automatise les processus du centre de services, réduit les coûts informatiques et fournit une approche orientée utilisateur de la gestion des services.*

**Salt Lake City – 11 janvier 2011** – LANDesk Software, l'un des principaux éditeurs de solutions de gestion des systèmes, de la sécurité du point d'extrémité et de la gestion des services informatiques, annonce aujourd'hui la sortie de LANDesk® Service Desk 7.4, mise à niveau majeure de la solution de gestion des services informatiques de LANDesk. Disponible dès aujourd'hui, la nouvelle version permet aux organisations d'alléger la charge de travail du centre de services informatiques en appliquant une approche orientée utilisateur à la fourniture de services et au support.

« LANDesk Service Desk 7.4 est la nouvelle génération de notre solution de gestion de services riche en fonctions, mature et déjà largement plébiscitée », explique Steve Daly, PDG de LANDesk Software.

« Cette solution offre davantage de fonctions prêtes à l'emploi que toutes les autres alternatives, qui nécessitent une approche coûteuse et complexe pour le même niveau de performances et d'automatisation. Elle va bien au-delà de la gestion standard des tickets et des incidents, permettant aux services informatiques de générer une vraie valeur ajoutée. »

LANDesk Service Desk 7.4 permet aux organisations d'automatiser les processus, de réduire les coûts de l'informatique, et de fournir des services de très haute qualité à la fois à leurs employés et à leurs clients. Parmi les améliorations spécifiques apportées, citons LANDesk Self Service qui permet aux utilisateurs de journaliser leurs propres incidents, l'ajout du catalogue de services LANDesk Service Catalogue qui fournit aux employés une vitrine des services disponibles, et diverses améliorations de LANDesk Web Desk, permettant aux analystes informatiques d'accéder à l'ordinateur des utilisateurs partout dans le monde via un navigateur Web pour accélérer la résolution des incidents. De plus, LANDesk Self Service inclut un concepteur de thème facile d'emploi, qui permet de configurer l'interface utilisateur en appliquant l'un des thèmes fournis ou en créant un thème propre à l'image d'une marque.

« LANDesk Service Desk 7.4 offre une approche orientée utilisateur de la gestion du centre de services, particulièrement performante, surtout avec LANDesk Self Service et LANDesk Service Catalogue », déclare Lisa Erickson-Harris, Directeur de recherche pour Enterprise Management Associates. « Le centre de services est constamment sous pression pour réduire le volume d'appels et réduire les délais de résolution des incidents. Self Service permet d'atteindre cet objectif difficile. La recherche EMA montre également l'émergence de l'investissement dans un catalogue de services comme élément essentiel de l'informatique en nuage, et des stratégies de self-service et de transparence des services informatiques. L'investissement de LANDesk dans ces domaines arrive pile au bon moment. »

Leader des meilleures pratiques de centre de services, LANDesk est l'un des trois seuls fournisseurs de solutions de gestion de services ayant reçu l'accréditation PinkVERIFY de Pink Elephant pour les

14 processus ITIL v3. Développé par le gouvernement du Royaume-Uni et utilisé par des milliers d'organisations du monde entier, l'ITIL est devenu de facto la norme en ce qui concerne les meilleures pratiques informatiques et aide les organisations à fournir le cadre nécessaire à la gestion des services informatiques.

« La sortie de LANDesk Service Desk 7.4 représente un grand pas en avant pour LANDesk, en matière de facilité d'utilisation, de performances et de capacités », déclare Paul Gillen, Responsable du projet ITSM pour Northern Ireland Civil Service (Services civils d'Irlande du Nord). « Nous avons été particulièrement impressionnés par les fonctions disponibles dans cette nouvelle version via le composant Web Access, à la fois pour les analystes techniques et les utilisateurs finaux. »

#### **Principales améliorations de LANDesk Service Desk 7.4 :**

- **LANDesk Self Service** – Conçue sur la base de l'expérience utilisateur, la nouvelle génération de LANDesk Self Service est plus intuitive et plus facile à utiliser. LANDesk Self Service réduit le volume d'appels en donnant aux utilisateurs un accès 24 h/24 et 7 jrs/7, qui leur permet de soumettre et de suivre leurs propres incidents et demandes de service. De nos jours, les utilisateurs ont l'habitude du self-service, et n'hésitent pas à faire des recherches dans une base de connaissances ou à accéder aux actualités de l'entreprise sans contacter directement le centre de services.
- **LANDesk Service Catalogue** – Accessible depuis le site Web LANDesk Self Service, le nouveau catalogue de services réduit les coûts du centre de services en fournissant une boutique proactive unique où les utilisateurs peuvent parcourir une liste graphique de tous les matériels, logiciels et services informatiques qu'ils peuvent demander. L'intégration à d'autres offres LANDesk disponibles sur le marché permet aux utilisateurs de créer une solution complète permettant d'émettre des demandes, d'obtenir les approbations nécessaires et de recevoir le matériel/logiciel demandé, le tout sans l'intervention d'un analyste du centre de services.
- **LANDesk Web Desk** – Les analystes obtiennent une image en temps réel des données, sous forme de tableaux de bord graphiques interactifs, faciles à concevoir et à modifier. Web Desk permet d'accéder à LANDesk Service Desk sur Internet partout dans le monde. C'est la solution idéale pour les utilisateurs mobiles, car elle ne nécessite aucune installation de client.

#### **La vraie valeur de l'intégration et de l'automatisation**

LANDesk Service Desk 7.4 fournit une large gamme d'outils d'intégration, y compris des API et connecteurs Web, permettant aux clients d'incorporer des applications Web et des données, et d'intégrer leur installation à d'autres systèmes d'entreprise, notamment les principales applications d'ERP, de CRM et de gestion des systèmes du marché. À la différence des autres solutions de gestion des services, notre produit permet aux clients d'intégrer des applications et services tiers sans avoir besoin d'une expérience poussée du codage.

LANDesk Service Desk 7.4 s'intègre de façon transparente aux autres solutions LANDesk, notamment LANDesk® Management Suite, LANDesk® Security Suite et LANDesk® Asset Lifecycle Manager. Ainsi, les analystes peuvent lancer un grand nombre de fonctions LANDesk Management Suite depuis LANDesk Service Desk, par exemple la réalisation automatique d'une demande d'application logicielle.

Pour une automatisation encore plus performante, LANDesk Service Desk 7.4 prend entièrement en charge LANDesk Management Automation Platform (MAP), ce qui permet d'automatiser les processus de bout en bout pour tous les services informatiques et l'ensemble de l'environnement d'entreprise. Cette plate-forme fournit environ 165 modèles d'automatisation « Meilleures pratiques », un centre de ressources comprenant bibliothèques de contenu et concepteur de workflow, un nombre illimité de connecteurs et des SDK pour garantir que nos clients obtiennent la valeur ajoutée et le retour sur investissement prévus. Plate-forme ouverte de l'industrie, LANDesk Management Automation Platform est disponible gratuitement pour tous les clients LANDesk Service Desk.

### **À propos de LANDesk Software**

LANDesk Software est l'un des fournisseurs leaders des solutions de gestion du cycle de vie des systèmes, de sécurité du point d'extrémité et de gestion des services informatiques, destinées aux ordinateurs de bureau, serveurs et périphériques mobiles de l'entreprise. LANDesk permet aux services informatiques de générer une valeur ajoutée en contrôlant plus précisément l'environnement informatique des utilisateurs finaux depuis une console unique, une infrastructure légère et des solutions ITIL apportant un vrai retour sur investissement à des milliers de clients dans le monde entier. Le siège social de LANDesk se trouve à Salt Lake City, dans l'Utah (États-Unis). La société compte diverses filiales en Amérique, en Europe et en Asie-Pacifique, dont vous trouverez les détails sur le site [www.landesk.com](http://www.landesk.com).

###

*Copyright © 2011, LANDesk Software, Inc. et ses filiales. Tous droits réservés. LANDesk et ses logos sont des marques commerciales ou déposées de LANDesk Software, Inc. et de ses filiales aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres marques et noms appartiennent à leurs propriétaires respectifs.*