

FICHE SOLUTION · GESTION DES SERVICES INFORMATIQUES ET D'ENTREPRISE

**ManageEngine**
ServiceDesk Plus

Tous vos services, informatiques et métiers, sur une seule plateforme.

Gestion des services informatiques, gestion des actifs, CMDB et services d'entreprise réunis dans une même solution, sur site comme en SaaS, avec des capacités d'intelligence artificielle incluses dans toutes les éditions.

Incidents

Demandes de service

Problèmes

Changements et versions

Projets informatiques

Actifs et CMDB

Services d'entreprise

TROIS ÉDITIONS · LICENCE PAR TECHNICIEN ET PAR ACTIF GÉRÉ

Standard · Professionnel · EntrepriseLicence **par technicien**, et par actif géré pour les modules de gestion des actifs — détail complet en page 4.**15+**ANNÉES D'EXPÉRIENCE
EN GESTION DES SERVICES**7**PRATIQUES CERTIFIÉES
PINKVERIFY™**37**LANGUES
DISPONIBLES**Cloud · Sur site**DEUX MODÈLES,
AVEC BASCULE POSSIBLE

Du ticket utilisateur jusqu'au projet informatique.

Ce qu'est ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus réunit dans une seule solution les fondamentaux de la gestion des services informatiques, la gestion des actifs, une base de données de gestion de configuration (CMDB) et les capacités de gestion des services d'entreprise. La même plateforme sert donc la DSI et les autres directions, chacune disposant de son instance, de ses processus et de ses données. Les capacités d'intelligence artificielle sont natives et présentes dans toutes les éditions.

Ce qu'elle permet de faire

- ◆ Recevoir les demandes par e-mail, téléphone, portail en libre-service, agent virtuel et applications métier.
- ◆ Trier, router et affecter les tickets automatiquement, sans écrire une ligne de code.
- ◆ Tenir les niveaux de service grâce aux SLA, aux escalades et aux règles de notification.
- ◆ Traiter les problèmes de fond, les changements, les versions et les projets informatiques.
- ◆ Inventorier le parc matériel et logiciel, et le cartographier dans la CMDB.
- ◆ Ouvrir un guichet aux directions non informatiques, avec une isolation stricte des données.
- ◆ Concevoir modules, formulaires et rapports sur mesure en low-code.
- ◆ S'intégrer nativement aux autres solutions ManageEngine de gestion informatique.

MODÈLES DE DÉPLOIEMENT

SaaS

PAR
L'ÉDITEUR

Sur site

CHEZ VOUS

ENVIRONNEMENT PRIS EN CHARGE

Windows Server 2019 · 2022

RHEL 7+ · Ubuntu 20+

CentOS 8+ · Debian 10+

MSSQL 2016 à 2022

PostgreSQL

DIMENSIONNEMENT

100 demandes ou 30 connexions 4 à 8
cœurs · 16 Go · 500 Go · PostgreSQL

Plus de 500 requêtes ou 100 connexions 16
cœurs · 64 Go · 2 To · Microsoft SQL

Navigateurs Firefox, Chrome, Edge, Zoho
Ulaa

Le périmètre couvert par la plateforme – quatre domaines, une seule console

ASSISTER

- ◆ Service desk omnicanal
- ◆ Portail en libre-service
- ◆ Base de connaissances
- ◆ SLA et escalades

STRUCTURER

- ◆ Catalogue de services
- ◆ Gestion des problèmes
- ◆ Changements et versions
- ◆ Projets informatiques

INVENTORIER

- ◆ Découverte des actifs
- ◆ Gestion des actifs logiciels
- ◆ Achats et contrats
- ◆ CMDB

ÉTENDRE

- ◆ Services d'entreprise multi-instance
- ◆ Personnalisation low-code
- ◆ Intelligence artificielle native
- ◆ Intégrations ManageEngine

Douze domaines, une seule plateforme de services

Service desk omnicanal

Les utilisateurs signalent leurs incidents par le canal qui leur convient : e-mail, téléphone, portail en libre-service, agent virtuel ou application métier. Chaque sollicitation devient un ticket unique, catégorisé, priorisé et affecté au bon technicien, avec un historique complet et une messagerie intégrée au ticket.

Libre-service et base de connaissances

Le portail en libre-service donne aux utilisateurs un point d'entrée unique pour déclarer un incident, demander un service et suivre l'avancement. La base de connaissances propose des solutions dès la saisie du ticket, avec un circuit de relecture, d'approbation et de publication distinguant ce qui est visible des techniciens et des utilisateurs.

Automatisation sans code

Le cycle de vie des demandes se construit graphiquement : états, transitions, conditions et actions se dessinent sans développement. Les règles métier, l'affectation automatique des techniciens et la matrice de priorité prennent en charge le travail répétitif de qualification et de routage.

Niveaux de service et notifications

Les SLA de réponse et de résolution s'appliquent selon la priorité, le site ou le service concerné, avec des escalades automatiques à échéance. Les règles de notification tiennent informés utilisateurs, techniciens et responsables à chaque étape du traitement.

Catalogue et demandes de service

Le catalogue publie les services réellement proposés, avec leurs formulaires, leurs ressources associées et leurs circuits d'approbation à plusieurs niveaux. Chaque service porte ses propres tâches, ses délais et ses approbateurs, et n'est visible que des groupes d'utilisateurs concernés.

Gestion des problèmes

Les incidents récurrents sont regroupés sous un problème, analysé jusqu'à sa cause première. Solutions de contournement, erreurs connues et analyses de cause racine sont documentées, puis les incidents associés se clôturent une fois la correction déployée.

Changements et versions

Chaque changement suit un workflow visuel : analyse d'impact, plan de déploiement, plan de secours, approbation par le comité, mise en œuvre puis bilan. La gestion des versions orchestre les mises en production associées, avec listes de contrôle et annonce des interruptions planifiées.

Projets informatiques

Les chantiers de la DSI se pilotent dans le même outil : jalons, tâches, rôles, membres, journaux de travail et diagramme de Gantt. Demandes et changements peuvent être rattachés à un projet, ce qui relie l'activité quotidienne du service desk aux travaux de fond.

Actifs informatiques et CMDB

La découverte multi-sources inventorie le matériel et les logiciels du parc, puis suit leur cycle de vie, les prêts, les achats et les contrats, jusqu'à la conformité des licences. La CMDB cartographie les relations entre éléments de configuration et services, ce qui rend l'impact d'un incident ou d'un changement lisible avant l'intervention.

Services d'entreprise

Le modèle multi-instance ouvre un guichet aux directions non informatiques — ressources humaines, services généraux, juridique, finance — avec une isolation stricte des données et des processus propres à chaque équipe. Les utilisateurs conservent un point d'entrée unique quel que soit le service sollicité.

Intelligence artificielle

Trois usages sont couverts nativement : l'intelligence prédictive, qui trie, achemine, affecte et analyse le ressenti à partir d'un moteur d'apprentissage automatique ; l'agent virtuel Zia, qui traite les demandes courantes en conversation écrite ou vocale ; et les fonctions génératives, adossées à ChatGPT et Microsoft Copilot, pour la rédaction de réponses, la synthèse de demandes et la génération de scripts low-code.

Rapports, tableaux de bord et intégrations

Les rapports prédéfinis, personnalisables et planifiés s'exportent en HTML, PDF, XLS et CSV, et alimentent des tableaux de bord en direct. Les intégrations natives avec les autres solutions ManageEngine relient le service desk à la gestion des postes, des identités, du réseau et des applications, et les API permettent de le connecter au reste du système d'information.

Trois éditions. On vous aide à choisir la vôtre.

ÉDITION STANDARD

Gratuite jusqu'à 5 techniciens

Puis licence par technicien

- ◆ Gestion des incidents
- ◆ Modèles de ticket personnalisés
- ◆ Générateur graphique de cycle de vie
- ◆ Automatisation sans code des tickets
- ◆ Portail en libre-service
- ◆ Base de connaissances
- ◆ SLA, escalades et notifications
- ◆ Tableaux de bord et rapports
- ◆ Capacités d'IA incluses

ÉDITION PROFESSIONNEL

Sur devis

Licence par technicien et par actif géré

- ◆ Tout le périmètre Standard
- ◆ Découverte et inventaire des actifs
- ◆ Gestion des actifs logiciels
- ◆ Prêts d'actifs
- ◆ Rapports d'inventaire
- ◆ Gestion des achats et des contrats
- ◆ Contrôle à distance et partage d'écran
- ◆ Capacités d'IA incluses

ÉDITION ENTREPRISE

Sur devis

Licence par technicien et par actif géré

- ◆ Tout le périmètre Professionnel
- ◆ Catalogue de services
- ◆ Gestion des problèmes
- ◆ Changements et versions
- ◆ Générateurs de workflows associés
- ◆ Gestion des projets informatiques
- ◆ CMDB
- ◆ Matrice de priorité
- ◆ Capacités d'IA incluses

EXTENSIONS DISPONIBLES

ÉDITIONS CONCERNÉES

Gestion des problèmes · CMDB

Professionnel
inclus en Entreprise

Changements et versions · projets informatiques · catalogue de services

Standard et Professionnel
inclus en Entreprise

Couplage téléphonie-informatique (CTI)

Standard et Professionnel
inclus en Entreprise

Remote Access Plus · outil de réinitialisation de mots de passe · service de basculement

Toutes éditions
option payante

Périmètre des éditions et des extensions — source : ManageEngine, page produit et page de comparaison des éditions de ServiceDesk Plus (version française), consultées le 31/08/2026. L'édition Standard est gratuite jusqu'à 5 techniciens. Au-delà, la facturation repose sur le nombre de techniciens et, pour les modules de gestion des actifs, sur le nombre d'actifs gérés ; elle dépend aussi du modèle de déploiement retenu, du cycle de facturation et des extensions souscrites. Le périmètre exact des extensions varie selon l'édition et le mode d'hébergement. Devis personnalisé LAZAR SOFT sur demande.

Contactez-nous.

Une question ou un chiffrage précis : un #RocketExpert vous répond sous 24 h ouvrées.

TÉLÉPHONE

+33 (0)1 76 21 60 43

E-MAIL

sales@lazarsoft.com