

3 juin 2026 • Webinaire C2

C2 en action:

construire un flux de travail de A à Z

Webinaire



Agenda

Ce que nous allons couvrir

- Structurer un flux de travail clair, logique et évolutif
- Comprendre où commencent (et où devraient commencer) vos demandes
- Gérer les transferts entre services sans perdre le fil
- Distinguer processus vs flux de travail dans un billet et savoir quand utiliser chacun
- Mettre en place des automatisations simples, sans alourdir vos opérations
- Éviter les pièges qui rendent vos flux trop complexes
- Questions

- **Participants** : votre audio et vidéo sont désactivés par défaut
- **Enregistrement** : vous recevrez l'enregistrement par courriel dans la prochaine semaine
- **Questions** : Vous pouvez poser vos questions via l'onglet Q&A de l'interface Teams tout au long du webinaire.
- **Donnez votre avis** : un court sondage sera disponible à la fin du webinaire. Merci de prendre quelques minutes pour nous aider à mieux vous servir

Petit rappel

Le **point de service TI.**

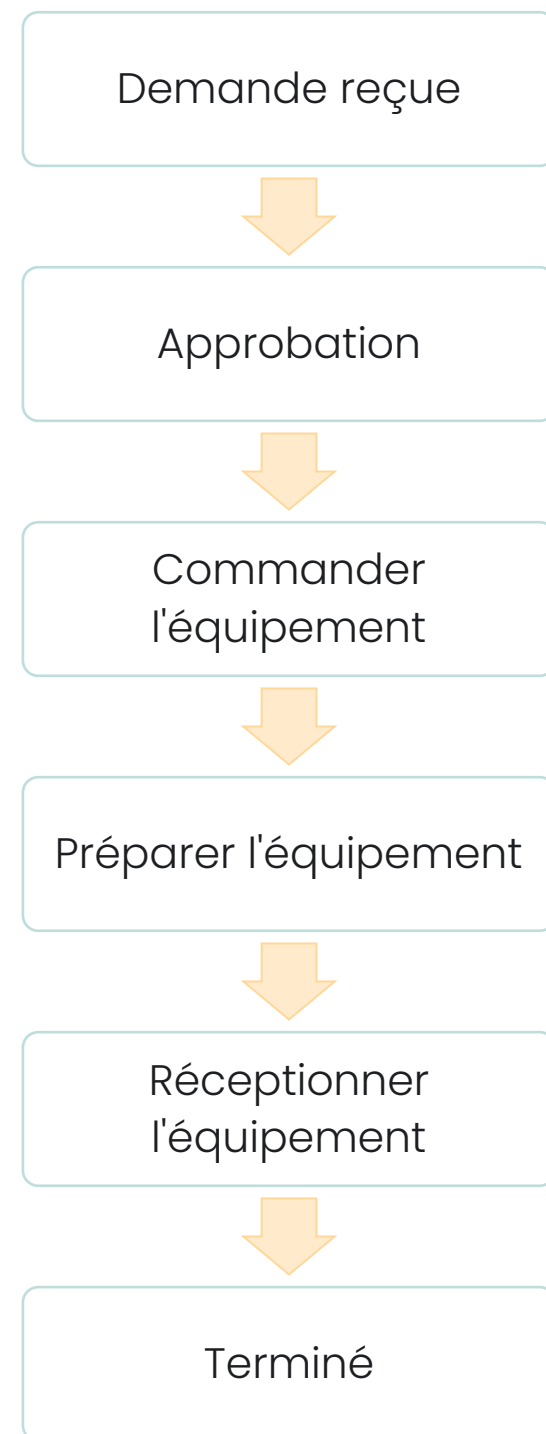
L'infolettre C2

Chaque mois, découvrez des articles, conseils, actualités, événements, nouveautés et bien d'autres directement dans votre boîte de réception.

M'inscrire

Flux de travail

Une séquence d'actions prévisible



Un flux de travail est :

- Séquentiel
- Composé de tâches ordonnées
- Peut inclure des approbations
- Peut inclure des conditions simples
- Possède un début et une fin clairement définis

Il peut contenir:

- Liste de tâches ordonnées
- Tâche d'approbation
- Actions (modèle d'action possible)
- Billet-enfant

À retenir

Un flux suit un chemin prédéfini.
Une fois démarré, il avance étape par étape jusqu'à sa conclusion.



Processus

Des règles qui surveillent et réagissent aux événements

Caractéristiques

- Évalue des conditions
- Exécute des actions automatiquement
- Peut être réexécuté plusieurs fois
- Peut être planifié dans le temps
- Complète les flux de travail

Exemples

- Lorsqu'un billet passe à Résolu, envoyer un sondage.
- Deux heures avant une échéance, envoyer un rappel.
- Lorsqu'un approbateur est identifié, créer automatiquement une tâche d'approbation.
- Mettre à jour un champ lorsqu'une sous-demande est créée.
- Concaténer l'historique des étapes dans un champ de demande afin d'améliorer la visibilité pour le client et l'auditabilité interne.

À retenir

Le processus surveille le billet et réagit aux changements.



Flux ou processus ?

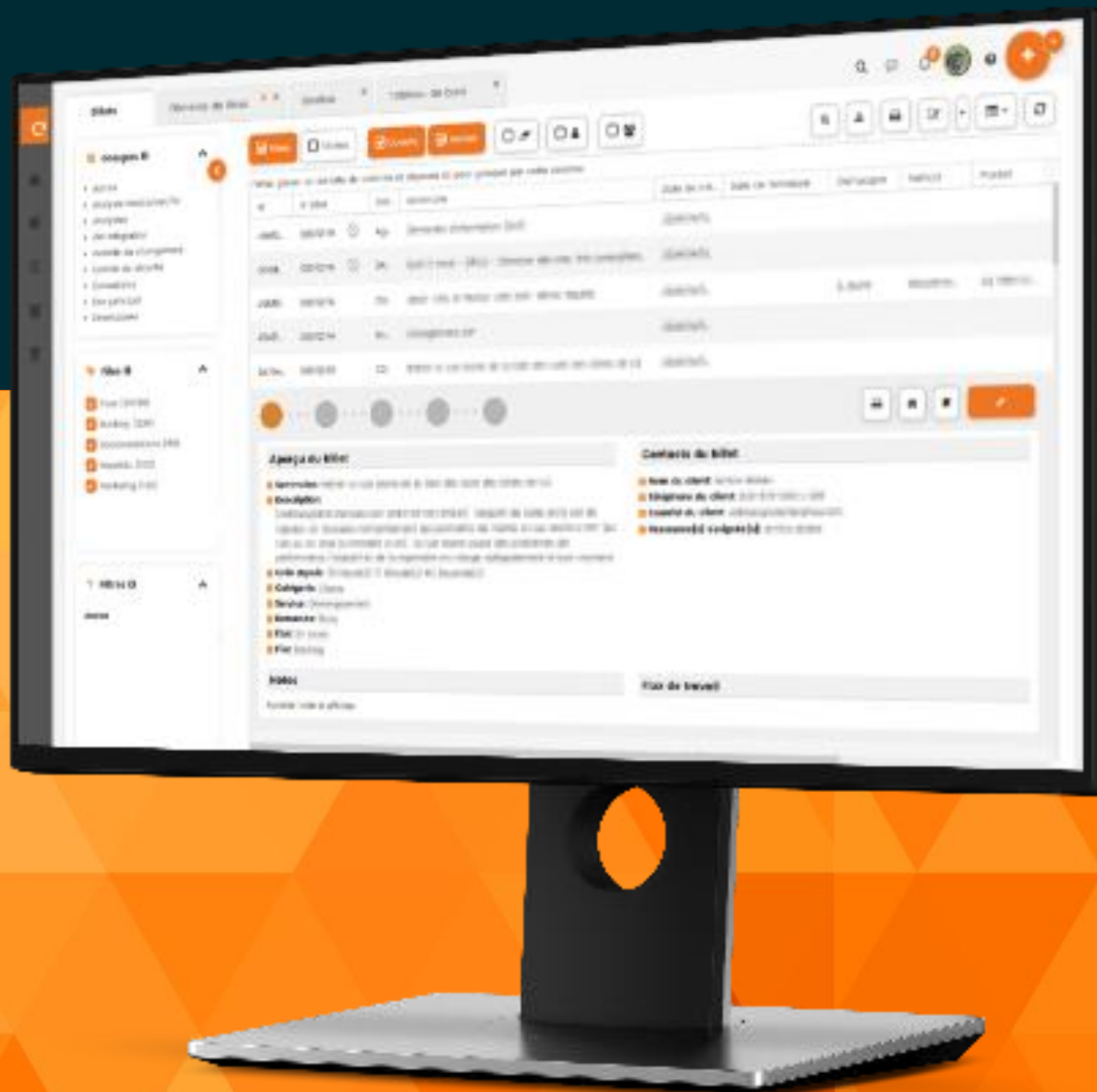
Flux de travail	Processus
Fait avancer le travail	Surveille le billet
Exécute une séquence	Peut s'exécuter plusieurs fois
Début et fin définis	Peut s'exécuter plusieurs fois
Gère les étapes du travail	Exécute automatiquement des actions
Exemple : onboarding	Exemple : rappels SLA

Conclusion

Le flux fait avancer le travail. Le processus orchestre ce qui se passe autour du travail.



Demo



Vous avez un avis à partager sur le webinaire?



<https://forms.office.com/r/iyrDnKX4xl>



C2 : Vos affaires à votre façon

1 800 889.3698

C2-itsm.com

ventes@c2itsm.com



Webinaire C2

