

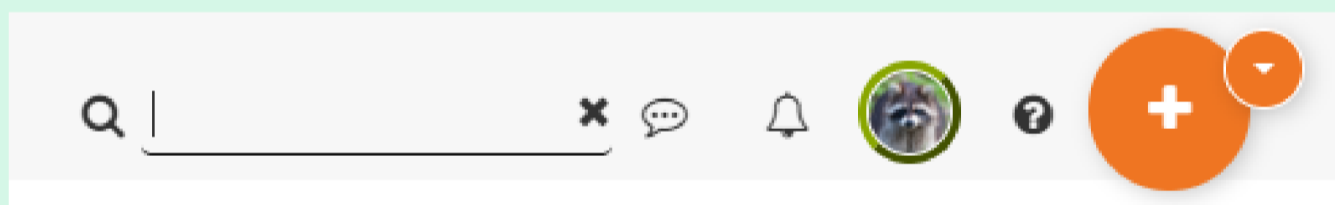
Les **astuces** de **PRO**  **Volume 1**  
ITSM



# 1

## La recherche rapide

Utiliser le # et le numéro de billet pour effectués une recherche rapide et ouvrir le billet directement.

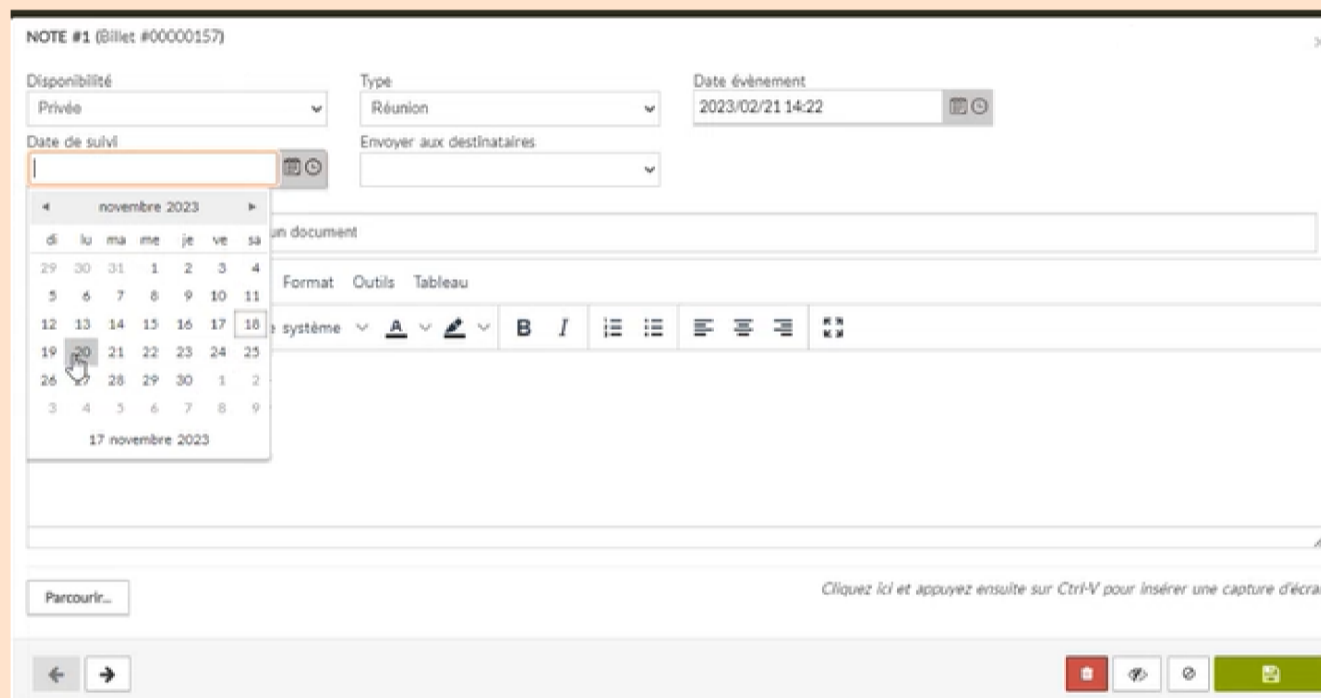


# 2



## Drapeaux de suivis

### Assigner un suivi pour une note



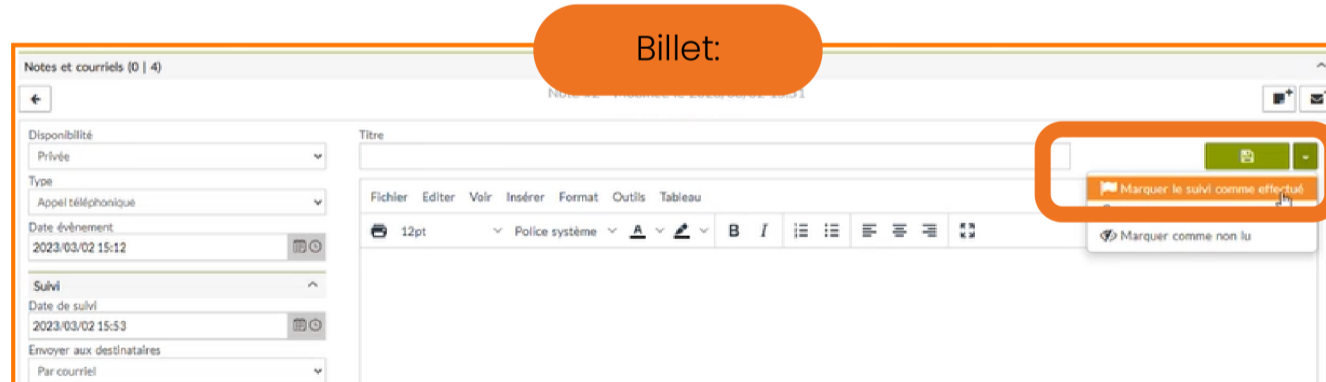
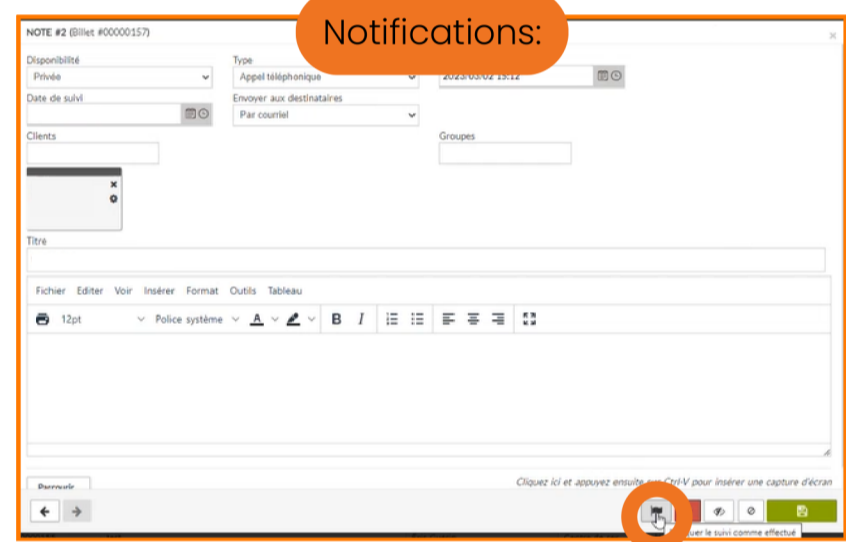
Dans la note, choisir une date de suivi, puis l'option « Envoyer aux destinataires par courriel » afin de définir le groupe ou les ressources qui recevront le rappel. N'oubliez pas de sauvegarder la note !

# 3



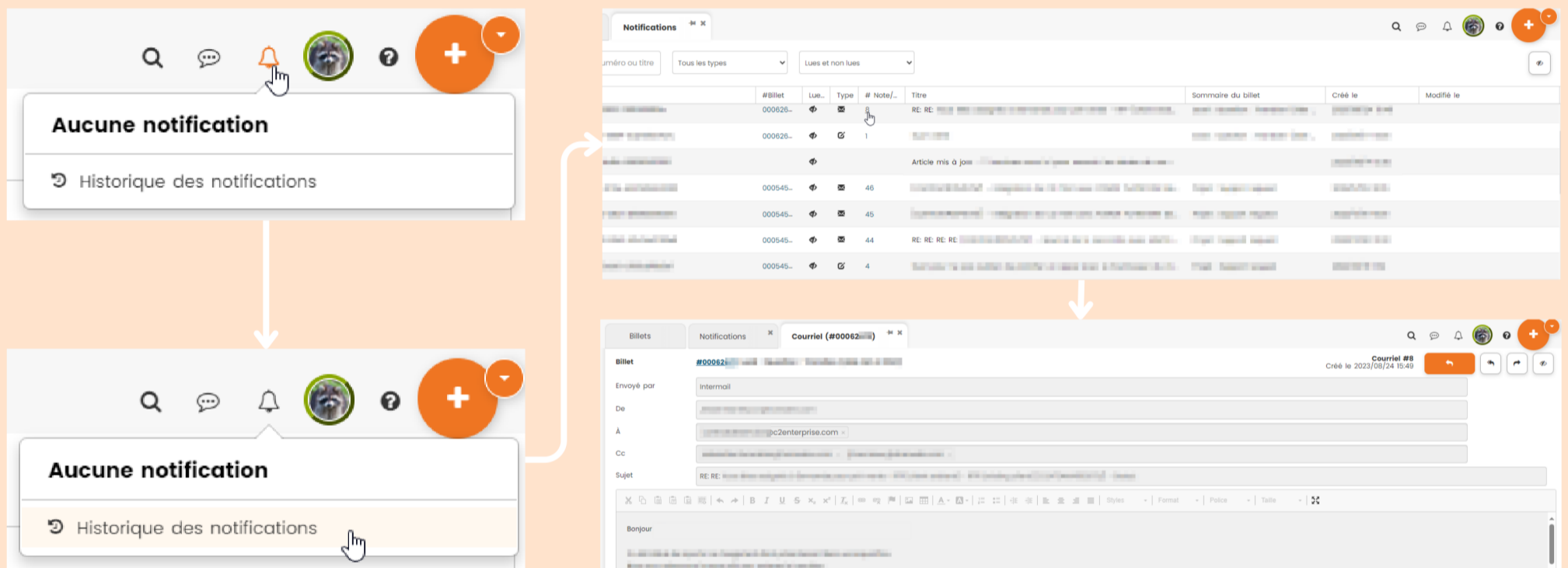
## Drapeaux de suivis

Marquer le suivi comme effectué via l'aperçu d'une note ou dans le billet, suivant le chemin :  
Notes et courriels >  
Cliquez sur la note suivie et trouver le drapeau parmi la liste d'options à droite du bouton de sauvegarde.



# 4

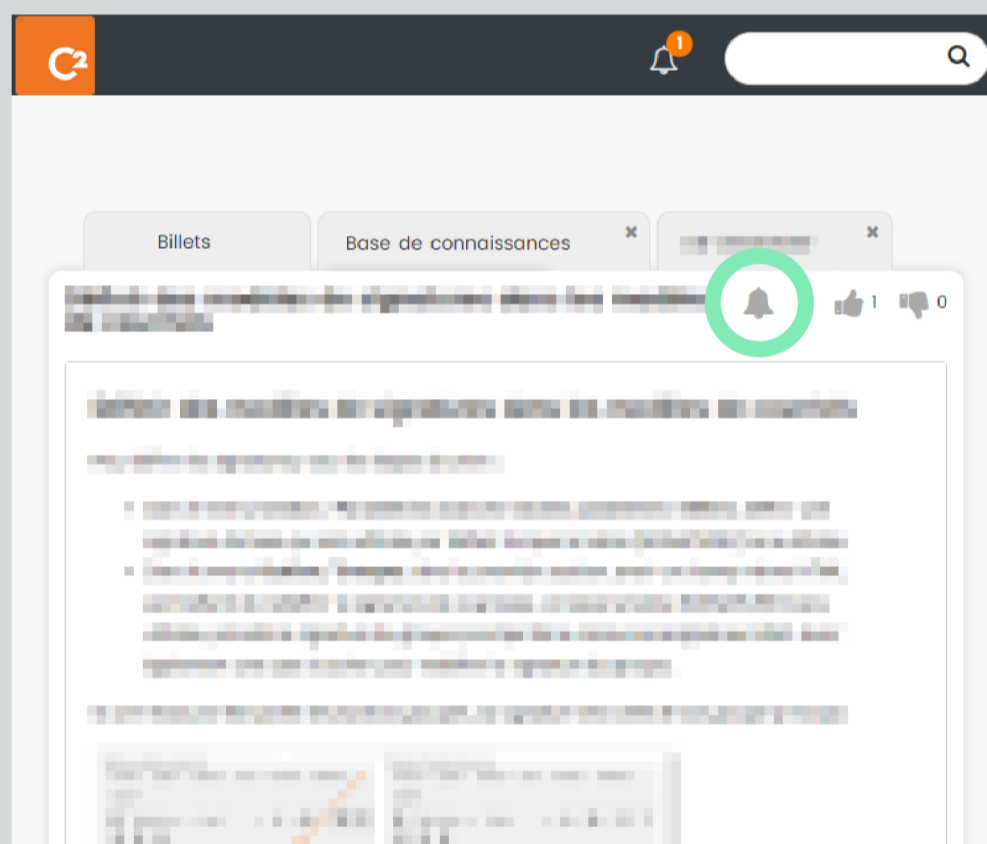
## Accéder aux courriels via les notifications



En cliquant sur Historique des notifications, puis sur le chiffre bleu dans la colonne # Notes/Courriel, vous pourrez afficher le message sans ouvrir le billet. Retourner au billet à tout moment en cliquant sur son numéro.


# 5

## S'inscrire aux articles de base de connaissance



Inscrivez-vous aux articles les plus pertinents pour vous et vos équipes via la cloche d'abonnements présente dans un article de base de connaissances.

Retrouver et gérer vos abonnements via le lien « Mes abonnements » du portail.

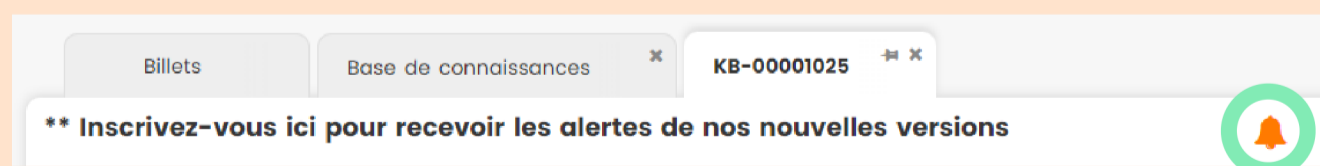
 [Mes abonnements](#)

# 6

## S'inscrire aux notes de versions



Un article est prévu pour annoncer nos nouvelles versions. Abonnez-vous à celle-ci afin de ne rien manquer !  
(KB-00001025, pour les intimes!)

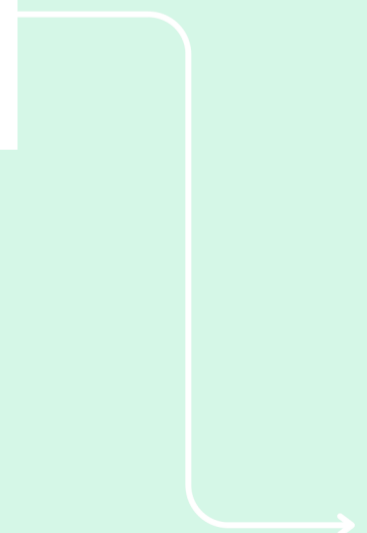


# 7

## Ne négligez pas les mots clés

Le champ Mots-clés présent dans les demandes et articles peut grandement améliorer votre productivité. Spécifier des mots-clés qui ont du sens pour vos demandes et articles de base de connaissance vous permettra d'utiliser les recherches rapides de façon plus directe et contrôlée.

Entrez des mots-clés pour créer un nouvel article dans la base de connaissances





# 8

## Les raccourcis

**Ctrl + E** Créer un nouvel élément

**Ctrl + S** Sauvegarde l'élément en cours

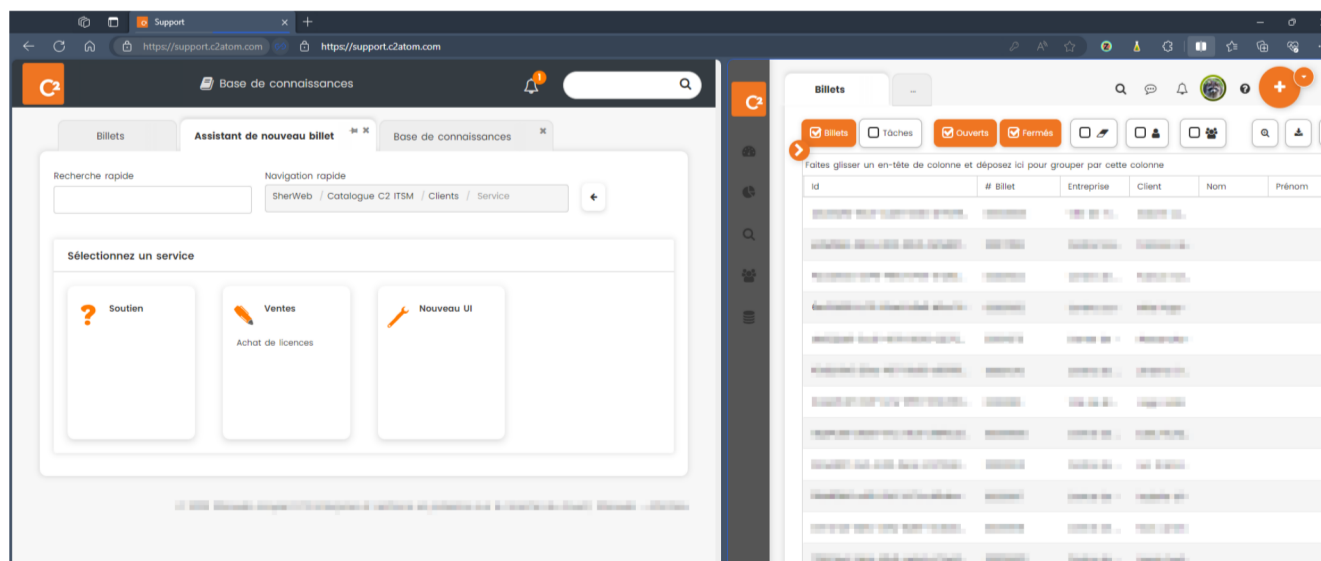
**Clic de roulette de souris** Lorsque vous survolez un onglet avec votre curseur, cliquer avec la roulette de votre souris pour fermer l'onglet sans utiliser le X



# 9

## 2 onglets de fureteur

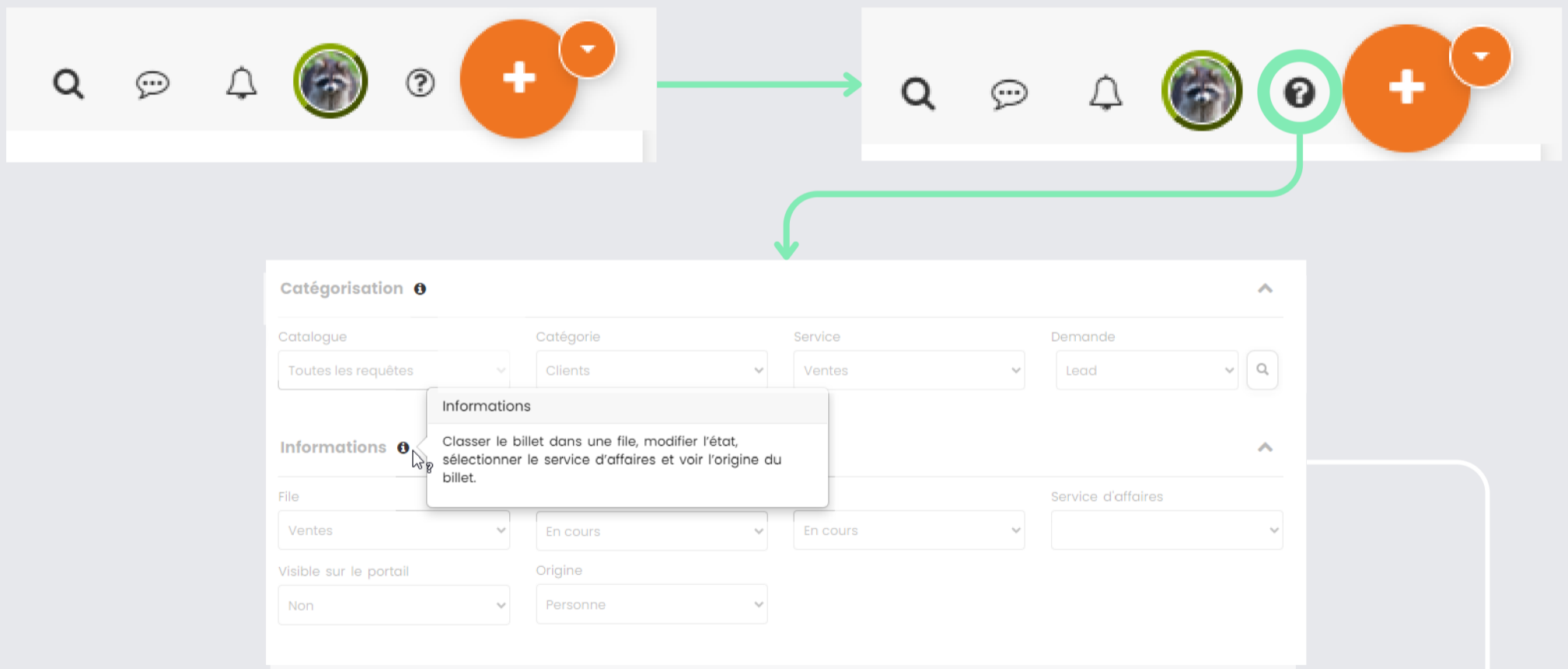
Si vous utilisez fréquemment le portail et l'application, nous vous recommandons de travailler avec deux onglets Chrome (ou autre navigateur) plutôt que de basculer entre les deux plateformes. Cette approche est plus efficace et vous évite de perdre vos documents. Pour ce faire, copiez-collez l'adresse de votre instance C2 ITSM dans un nouvel onglet et ajoutez « /portal ». Certains navigateurs offrent même la possibilité de travailler en mode côte à côte.



# 10

## Aide contextuelle

Nouveau dans C2 ITSM, ou besoin de se faire guider ? Pas de souci. Activez les infos bulles avec le bouton à cet effet dans l'application:



En activant les infos bulles, les ID des entités C2 ITSM s'affichent, très utile pour les administrateurs avancés lors du développement d'API.

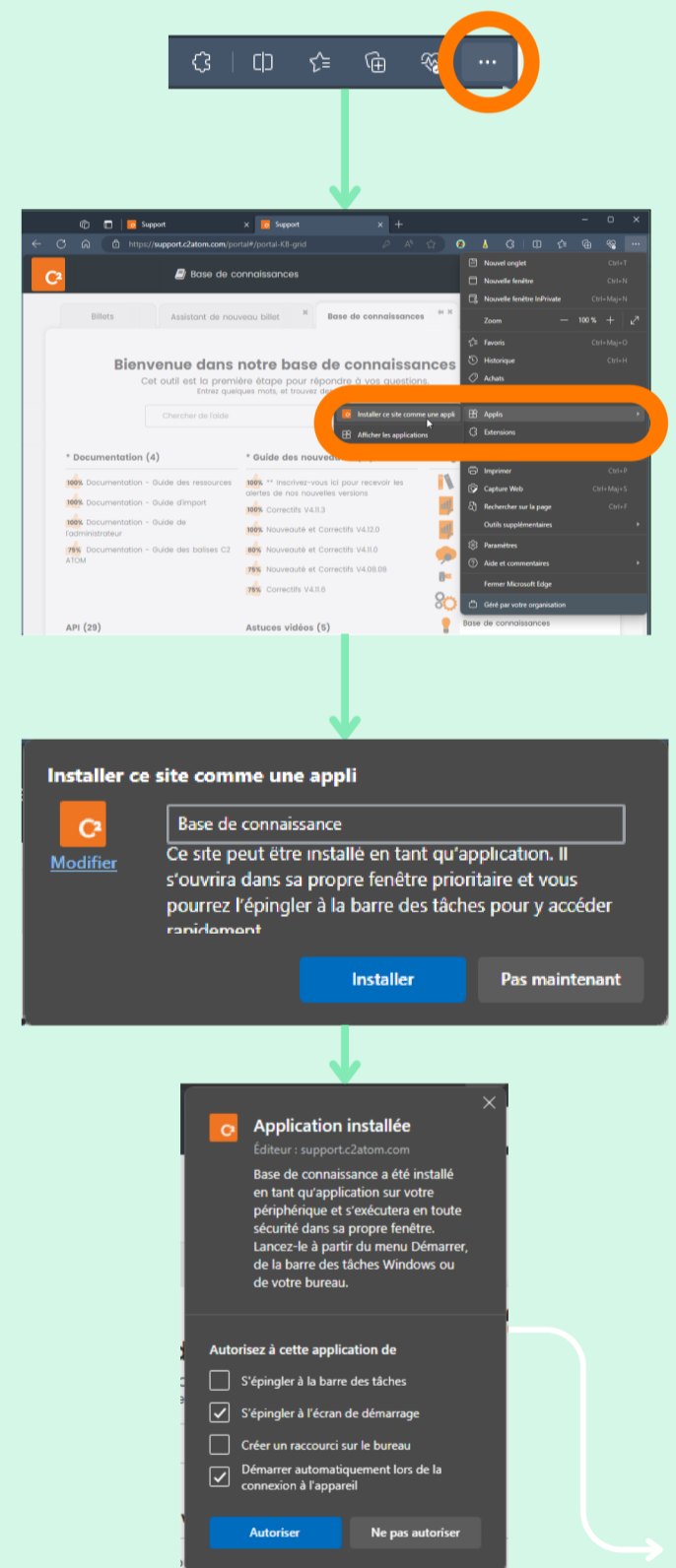
# 11

## Créer un raccourci appli sur votre ordinateur

### Microsoft Edge

1. Dans les options [...], choisissez Applis,
2. Installer ce site comme une application.
3. Saisir un nom pour l'appli.
4. Cliquez Installer.
5. Choisissez vos options de raccourci.

Et voilà ! Votre page web agit maintenant comme une application sur votre poste.



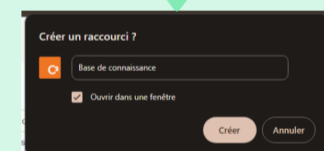
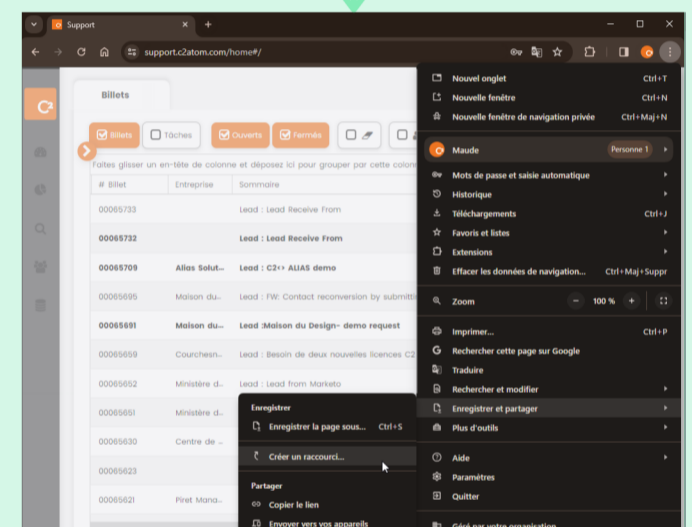
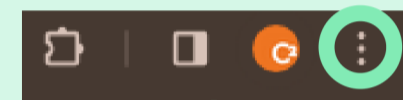
# 11

## Créer un raccourci appli sur votre ordinateur

### Chrome

1. Ouvrez le menu d'options
2. Trouvez Enregistrer et partager.
3. Cliquez sur Créer un raccourci, puis
4. cochez Ouvrir dans une fenêtre.

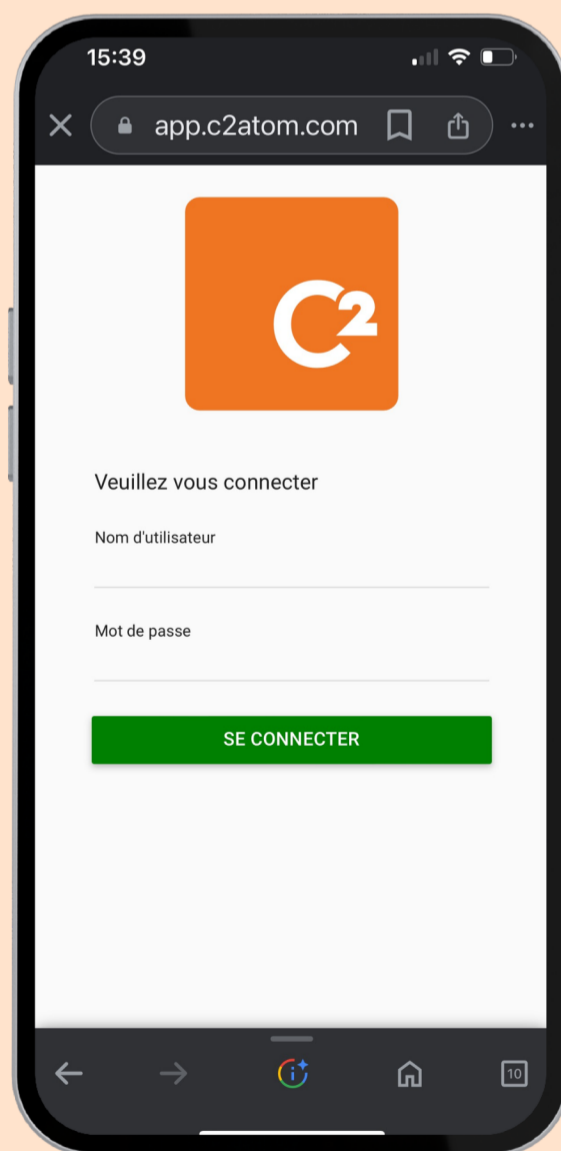
Maintenant, vous retrouverez votre application dans votre menu démarrer



# 12

## /mobile

Besoin d'accéder à votre application lors d'un déplacement ? Il suffit d'ajouter /mobile à la fin de l'adresse de votre instance C2 ITSM.





## Centré sur vos services client

Livrez vos services sans tracas avec un outil puissant et flexible.

- Maximisez vos services de soutien
- Contrôlez vos inventaires simplement
- Optimisez votre efficacité avec des processus intelligents

[Demander une rencontre](#)

