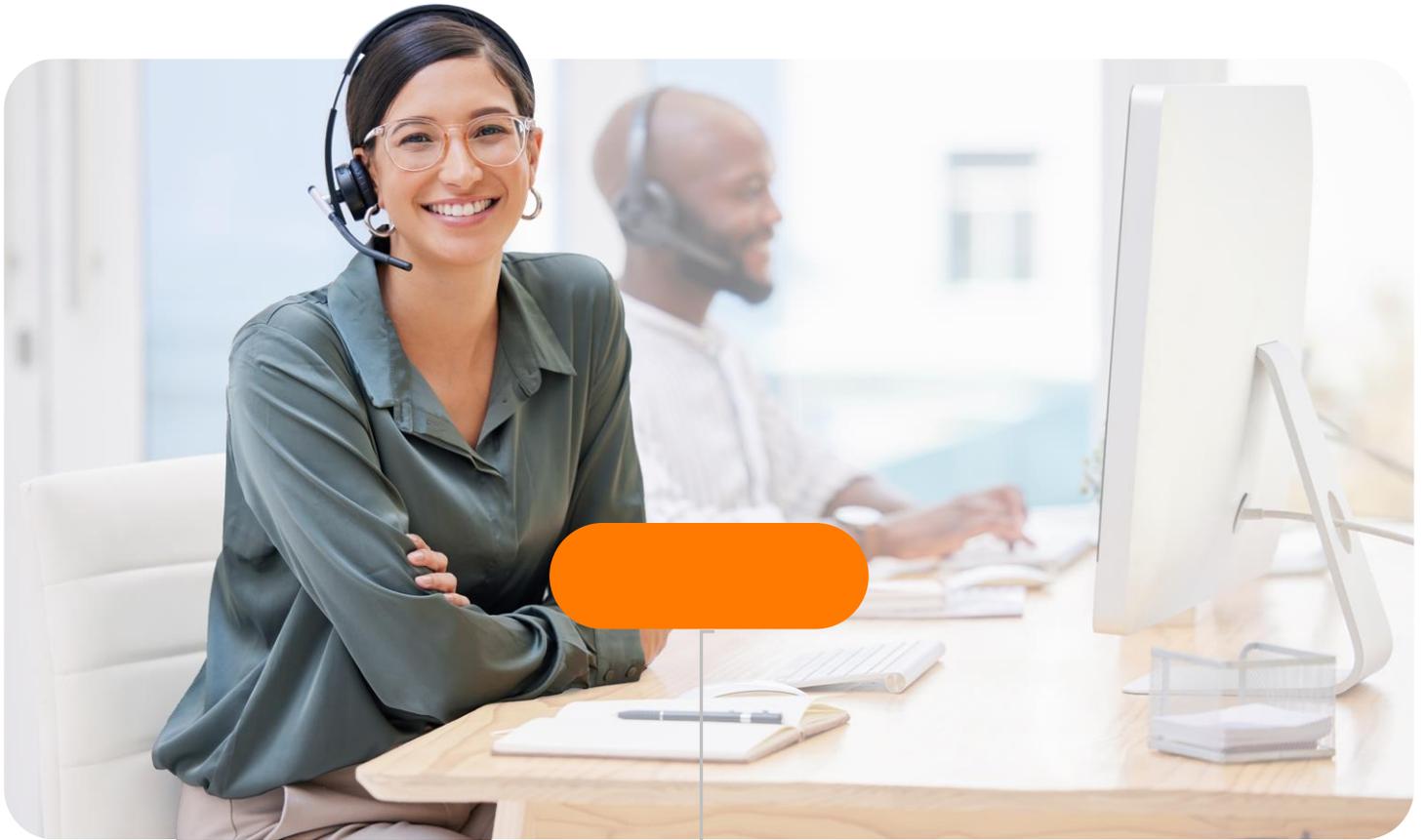


Les **astuces** de **PRO**

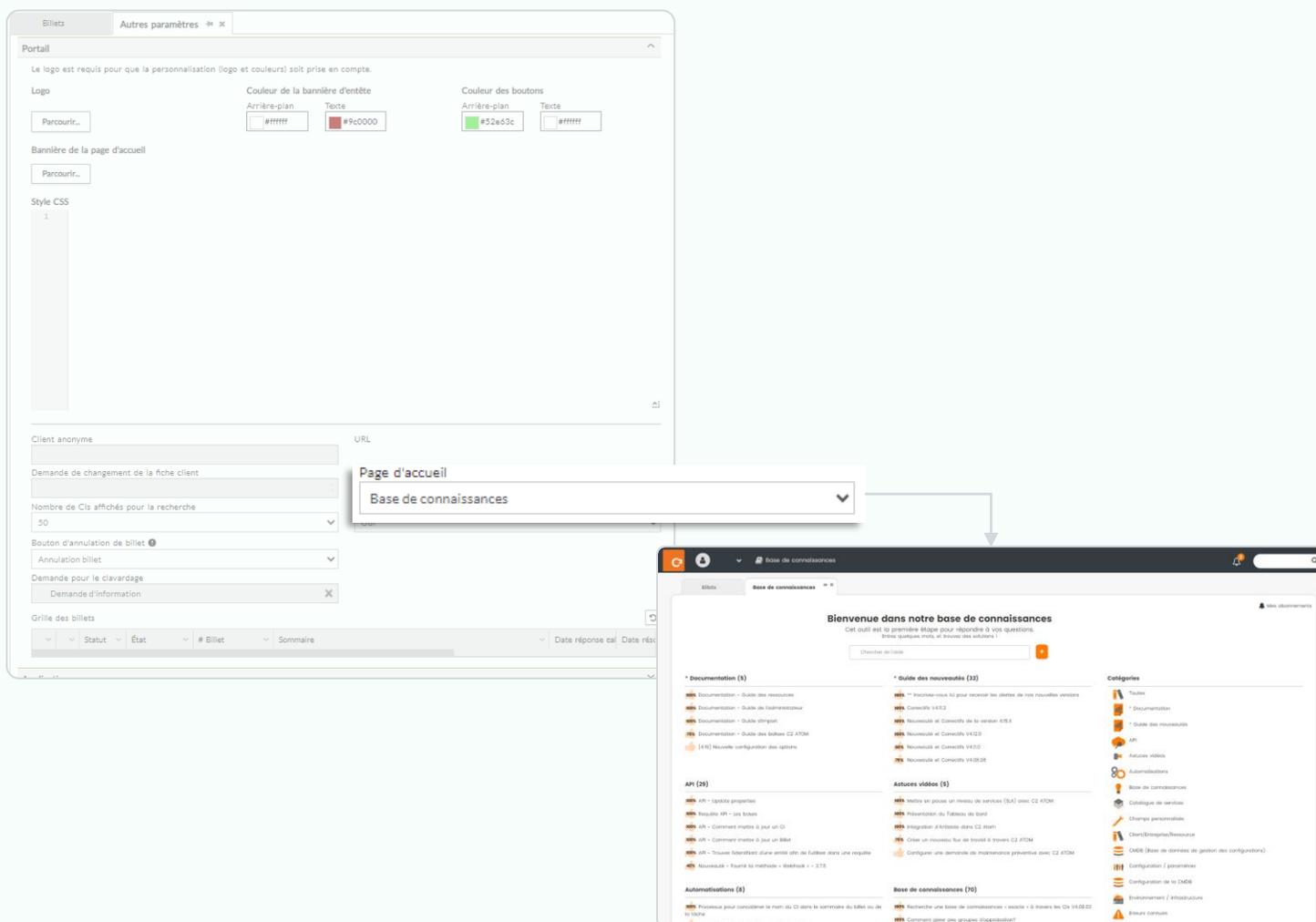


Volume 2



# La base de connaissances en page d'accueil

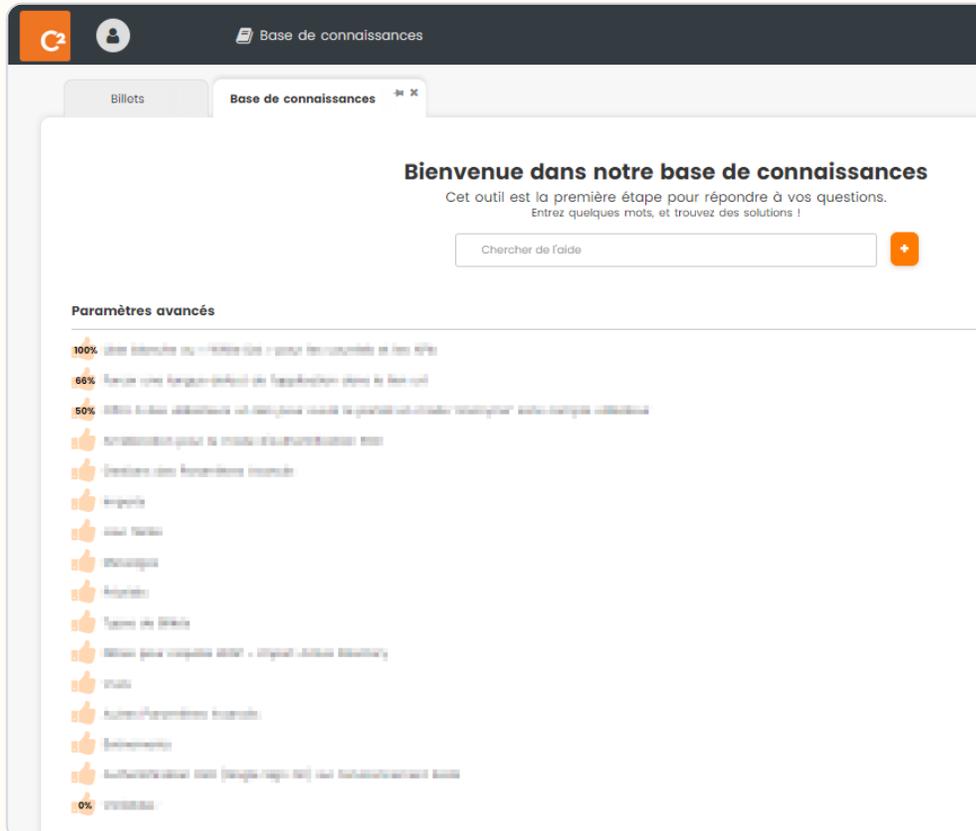
Votre base de connaissances peut réduire le nombre de billets reçus par vos équipes. Mettez-la de l'avant pour encourager vos utilisateurs à consommer les articles en affichant la base de connaissances comme page d'accueil de votre portail.



# Les articles de base de connaissances

Vous pouvez encourager votre clientèle à utiliser les options «J'aime» et «Je n'aime pas».

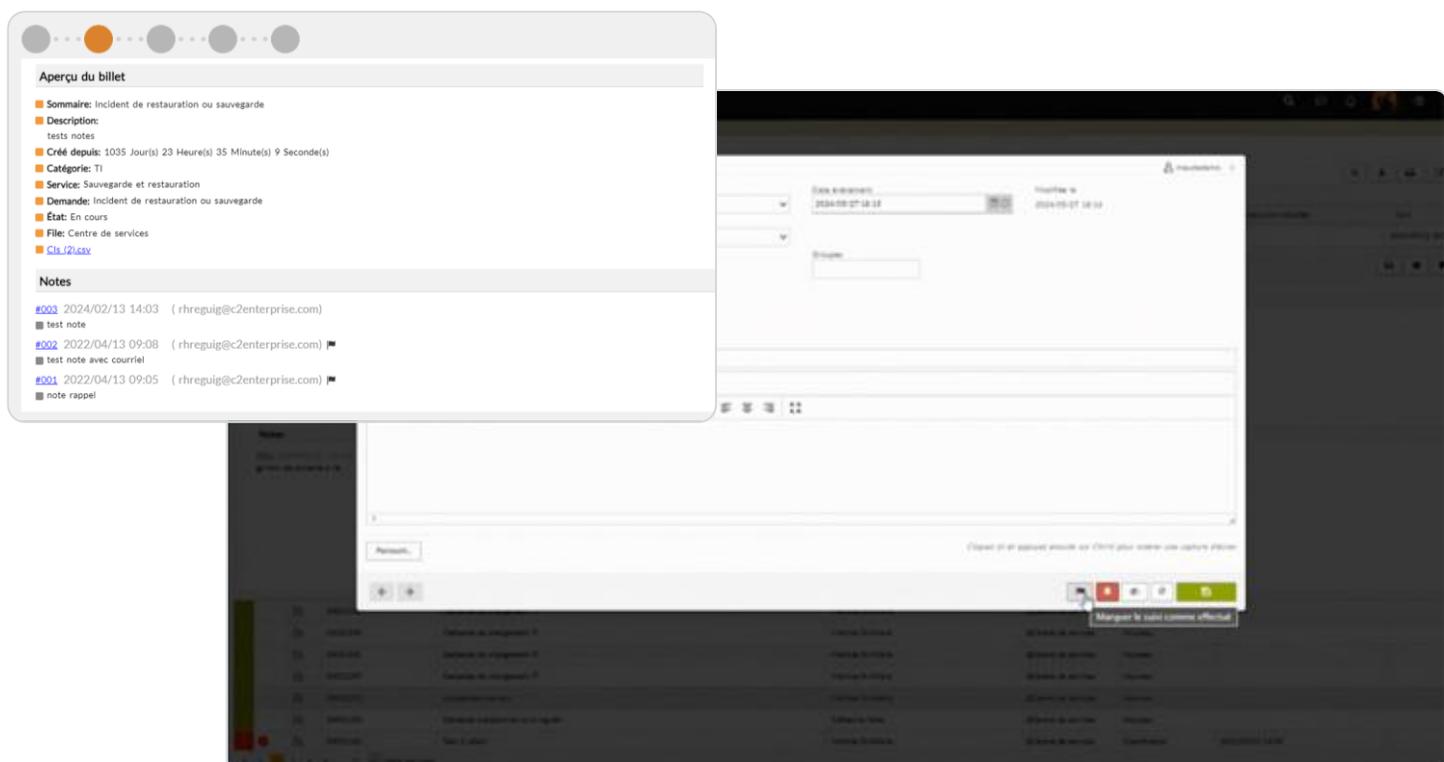
Ces options vous permettent de cibler les articles à réviser ou les articles les plus aimés, ce qui peut être utilisé lors de refonte de catalogue de demandes de services.



# Voir les notes et «marqué comme lu»

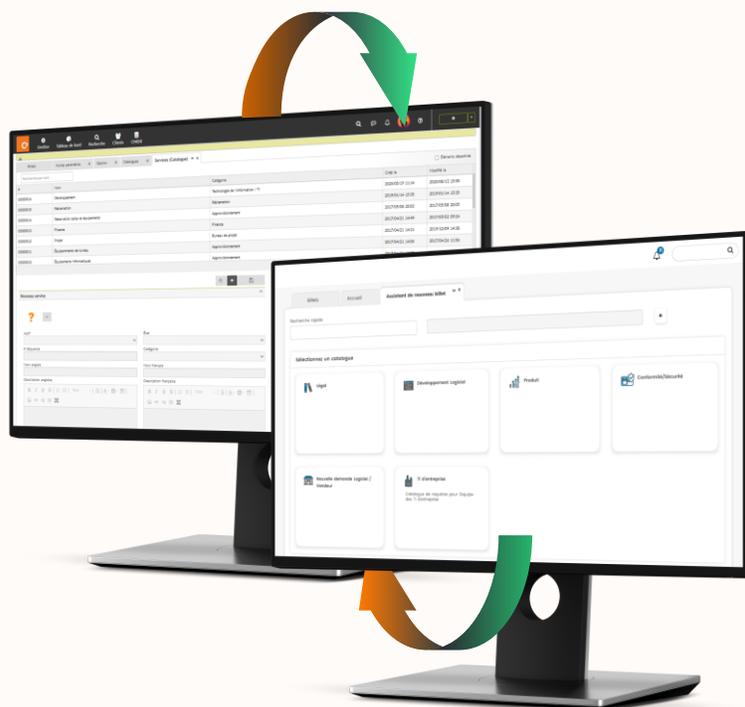
Dans la grille de billets, cliquez sur le billet qui contient la note, mais ne cliquez pas sur le numéro. Vous ouvrez ainsi l'aperçu et vous pouvez voir les notes, sans avoir à entrer dans le billet.

Vous trouverez un bouton pour marquer la note comme non lue ou le rappel comme effectué à cet endroit.



# Nouveau département, processus, etc.

1. En production, créer ou modifier la demande, le processus ou le nouveau département
2. Copier la production vers l'environnement de développement.
3. Tester et corriger les nouveautés dans l'environnement de développement. Noter les corrections à faire en production.
4. Revenir en production, appliquer les changements et les corrections, et publier la nouveauté en mode public.



# Épingler un onglet

Besoin de faire référence au même contenu de façon répétée? Vous utilisez un billet comme modèle et le réouvrez souvent? Sachez que vous pouvez épingler un billet – ou tout autre onglet – pour que celui-ci reste ouvert, même si vous fermez C2, ou votre navigateur. Les onglets épinglés s’ouvrent avec votre utilisation de C2.



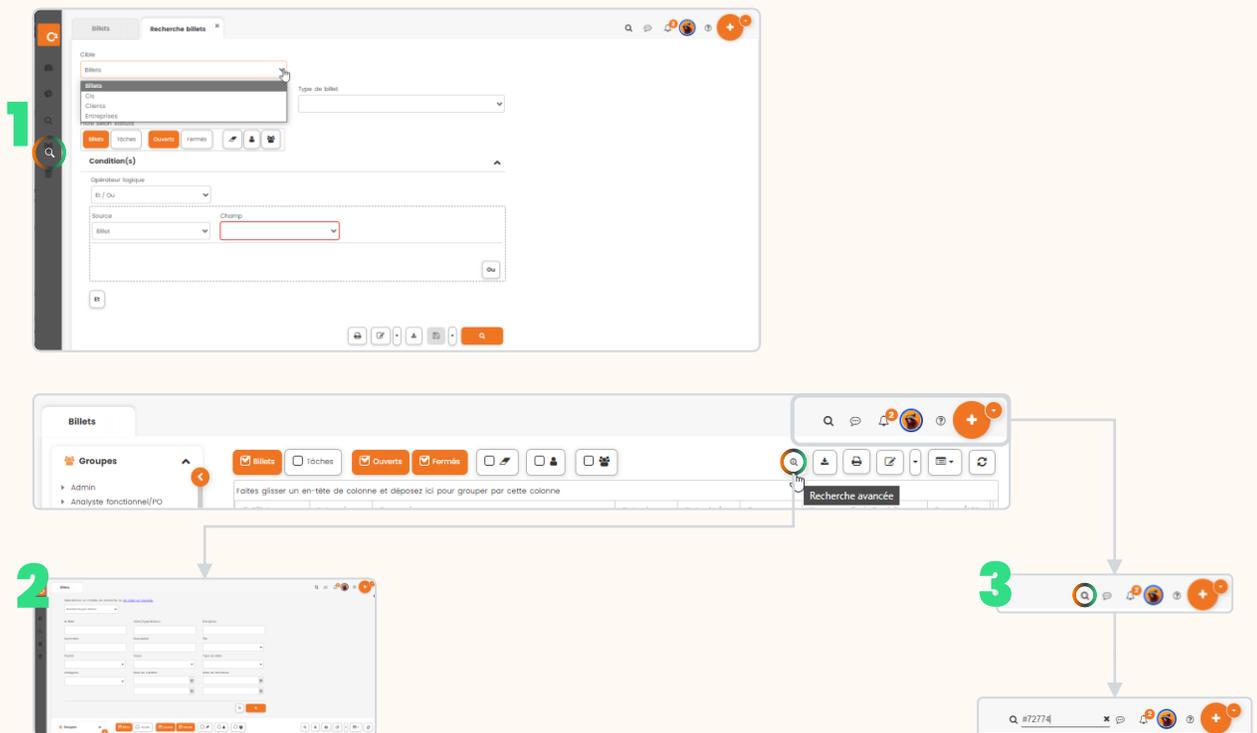
# Les recherches

C2 ITSM offre 3 types de recherche, selon vos besoins :

La recherche globale est utile pour les recherches complètes dans votre tenant C2

La recherche avancée est idéale pour les recherches de billets et pour créer un modèle de recherche aligné sur vos besoins.

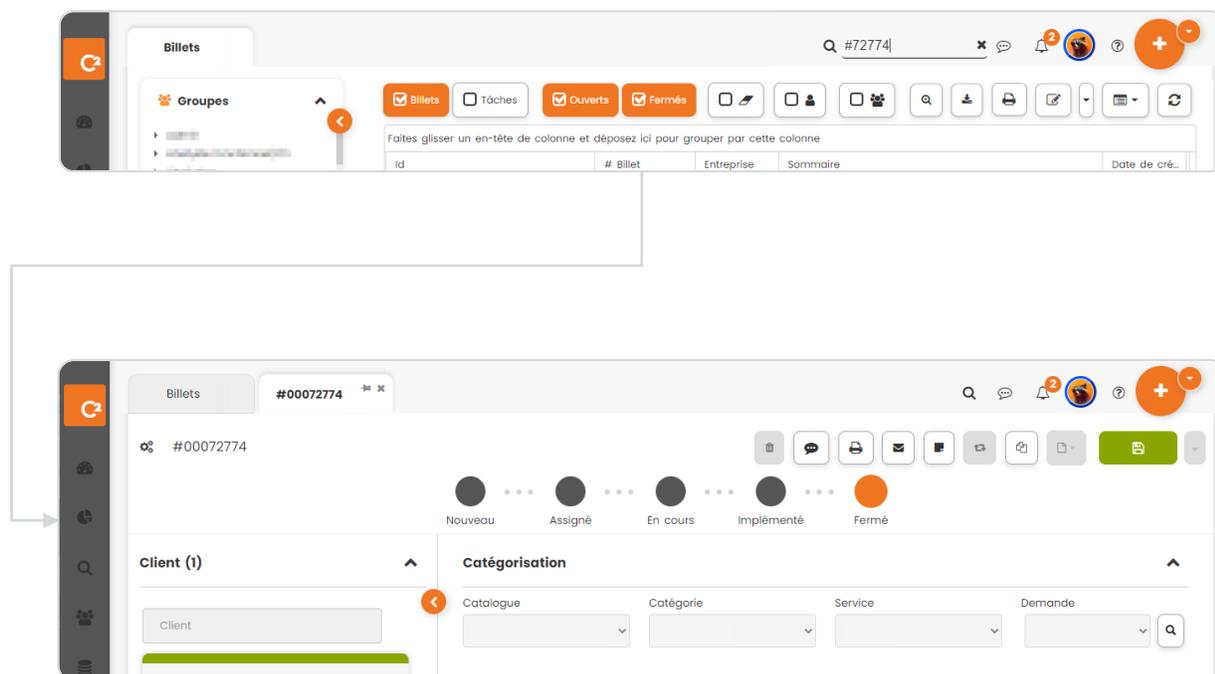
Ne négligez pas la recherche rapide! Celle-ci vous mène directement dans le billet souhaité.



# Recherche de billet avec #

Utiliser le symbole du carré (#) et le numéro de billet dans la recherche supérieure pour ouvrir le billet directement, peu importe l'endroit où vous vous trouvez dans C2.

Ce truc s'applique d'ailleurs pour toutes les recherches, tel que les champs personnalisés, les références, etc.



#NumeroDeBillet & 

# Modèles de recherche

Créer un modèle de recherche pour chaque recherche effectuée fréquemment peut vous faire gagner en efficacité simplement.

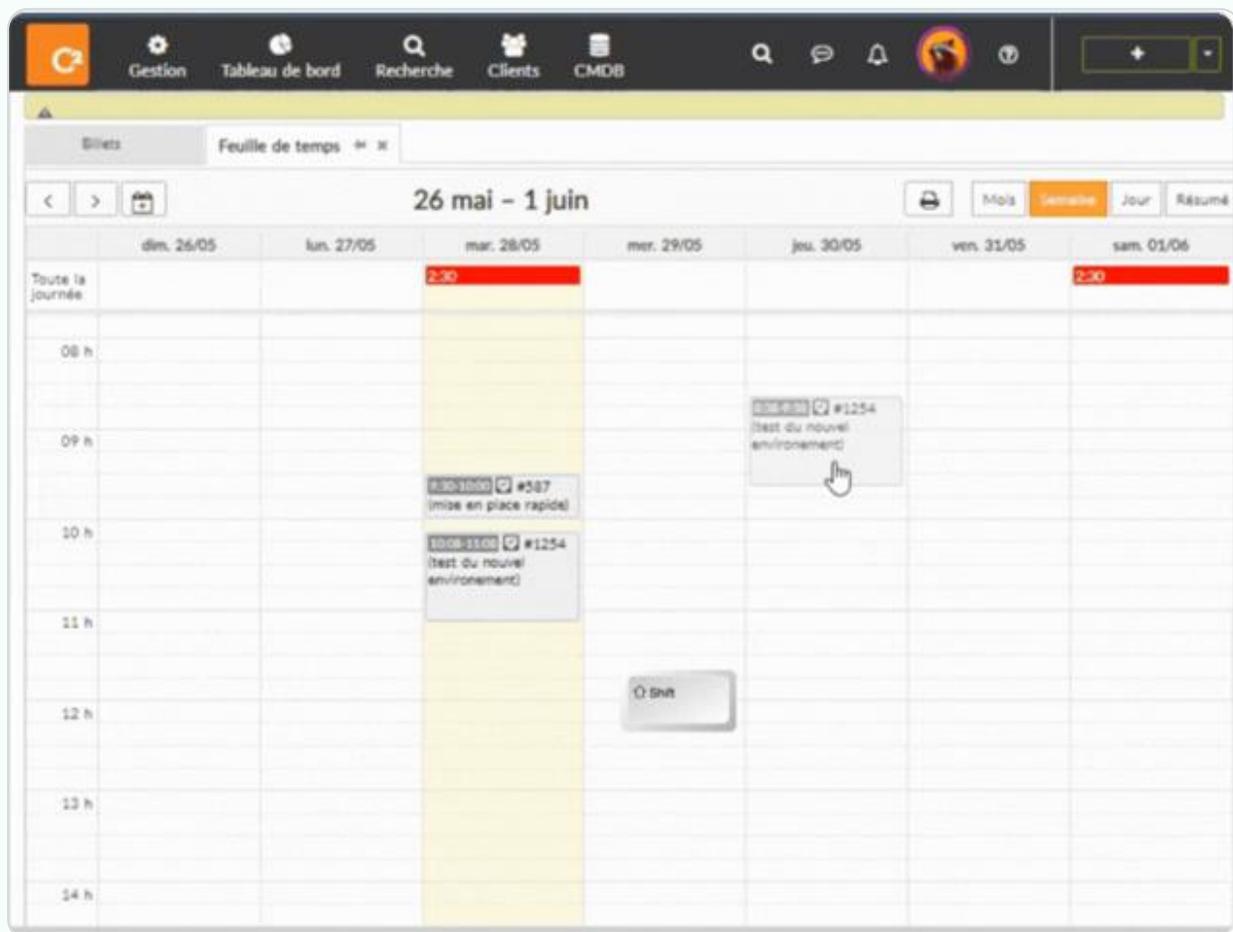
Créer un modèle privé par le biais de la recherche avancée ou un modèle partagé à l'organisation dans l'onglet Gestion, puis Modèles.

The diagram illustrates the workflow for creating search models in the system. It consists of three main components:

- Modèle privé (Private Model):** A form titled "Sélectionner un modèle de recherche ou en créer un nouveau". It includes fields for # Billet, Client/Opérateur, Entreprise, Nom, Description, File, Statut, Type de billet, Points, and Catégorie. A red box highlights the "en créer un nouveau" button.
- Modèle pour l'entreprise (Enterprise Model):** A screenshot of the "Modèles" management page. A red box highlights the "Ajouter" button in the "Modèles" section.
- Nouveau modèle de recherche (New Search Model):** A detailed configuration screen for a new search model. It includes:
  - Actif:** A dropdown menu set to "Oui".
  - Cible:** A dropdown menu set to "Billets".
  - Norm anglais / Description anglaise:** Fields for "Custom search" and a text area for "Description anglaise".
  - Norm français / Description française:** Fields for "Recherche personnalisée" and a text area for "Description française".
  - Filtre selon statuts:** Buttons for "Billets", "Tâches", "Ouverts", and "Fermés".
  - Condition(s):** A section for defining search conditions.
    - Opérateur logique:** A dropdown menu set to "Et / Ou".
    - Condition 1:** Source: "Billet", Champ: "Catégorie", Opérateur: "=", Comparer à: "Spécifique", Valeur: "Clients".
    - Condition 2:** Source: "CI Principal", Champ: "Approuvé par", Opérateur: "=", Comparer à: "Spécifique", Valeur: (empty field).

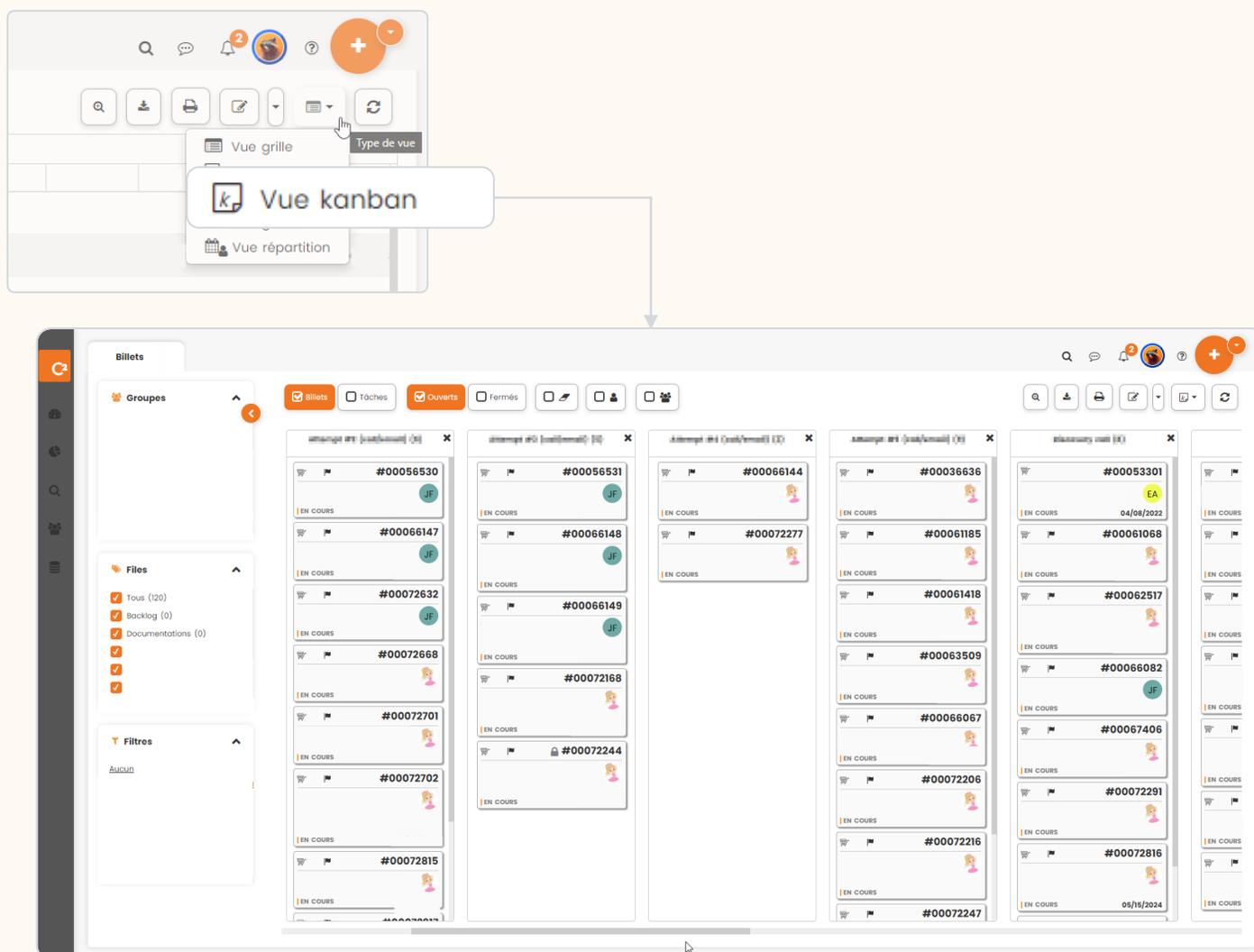
# Dupliquer une entrée de la feuille de temps

Dupliquer un élément de la feuille de temps en cliquant sur celui-ci en maintenant la touche Shift (  ) enfoncée, glissez l'élément dans la journée de votre choix.



# Vue Kanban de billets

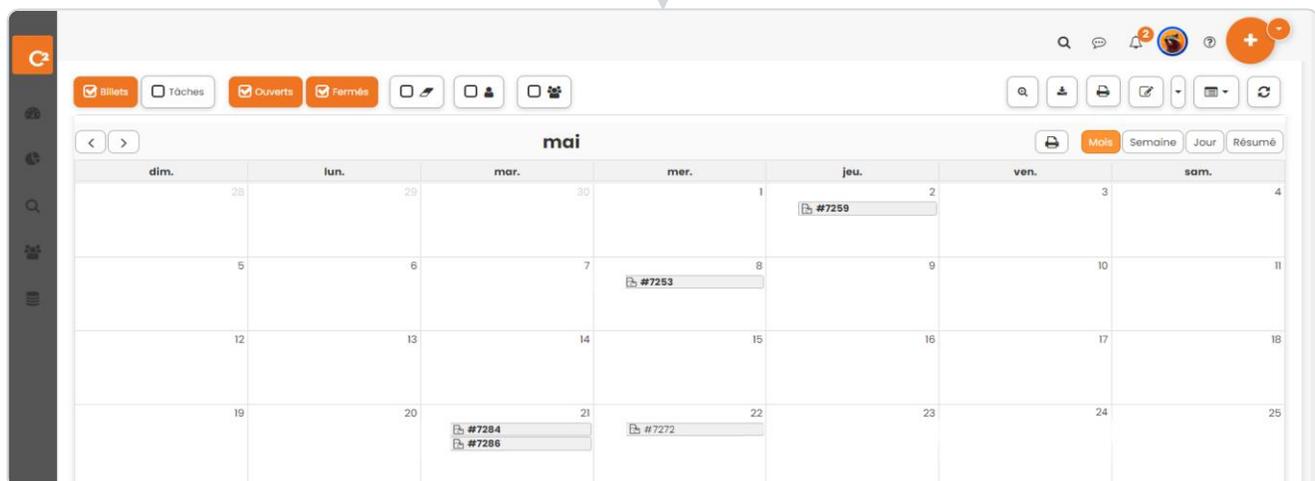
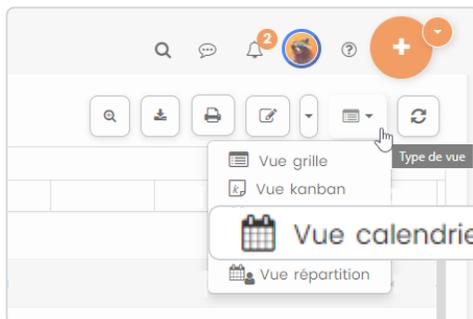
Dans la grille de billets, vous pouvez également visualiser vos billets en vue Kanban, ou vue Étiquette. Cette vue en silo vous permet de trier vos billets par statut ou selon le champ de votre choix.



# Vue calendrier de billets

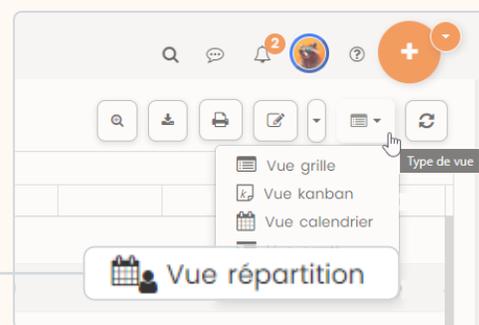
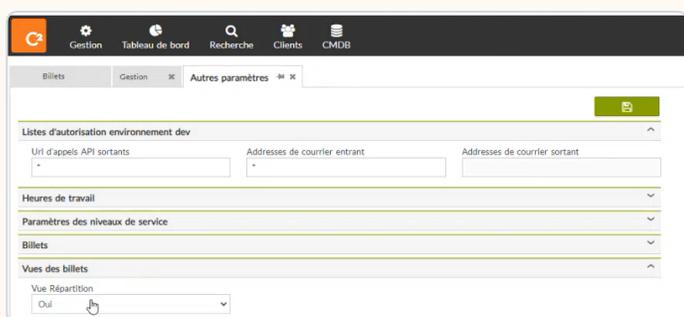
Visualisez vos billets en mode calendrier pour planifier votre temps. Vous pouvez afficher les mois, semaines ou journées, selon vos préférences et besoins.

Assurez-vous d'avoir saisi des dates dans la section «planification» des billets afin que ceux-ci soient rattachés à une période et s'affichent dans le calendrier.



# Vue répartition de billets

La vue de répartition doit être activée par le biais de la gestion avant qu'elle ne soit offerte à toute l'organisation. Une fois active, celle-ci vous permet de voir quelles ressources sont assignées à quels billets, et vous permet d'utiliser des codes de couleur pour identifier des éléments importants pour vous. C'est très utile pour vos gestionnaires et équipes.



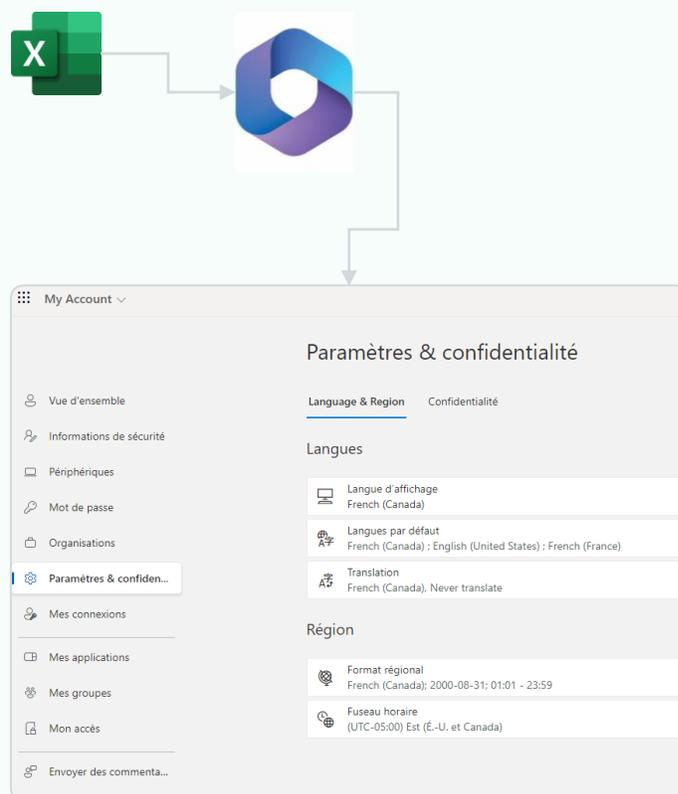
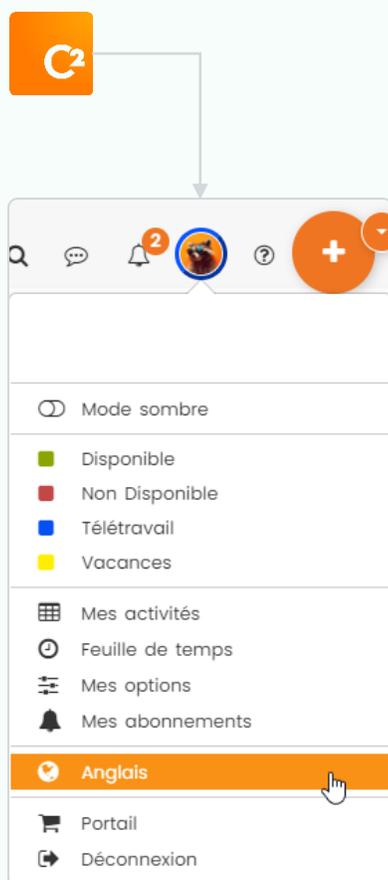
27 - 31 mai

Nancy					Martine				
lun. 27/05	mar. 28/05	mer. 29/05	jeu. 30/05	ven. 31/05	lun. 27/05	mar. 28/05	mer. 29/05	jeu. 30/05	ven. 31/05
<p>9:30 - 12:00 #1131 Projet client - Implantation processus DDC</p> <p>9:30 - 10:30 #1204 Création d'un budget</p> <p>10:00 - 11:00 #1204 Identifier la grille de zonage</p> <p>10:30 - 12:00 #882 Maintenance sur équipement - LAP-1114</p>	<p>9:45 - 9:30 #1114 Story - Ajouter un champ dans la</p> <p>9:00 - 11:00 #1358 Déclarer un incident avec un équipement</p>	<p>8:00 - 11:00 #1346 Accès à une application</p>	<p>8:30 - 9:00 #1331 Demande de budget</p> <p>9:00 - 12:00 #839 Projet client</p>	<p>8:30 - 9:30 #1239 Maintenance sur équipement - SRV-138</p>	<p>8:30 - 12:00 #1131 Projet client - Implantation processus DDC</p> <p>9:30 - 10:00 #882 test, test - Nouvelle fonctionnalité / utilisation / amélior.</p> <p>10:00 - 11:00 #1204 Identifier la grille de zonage</p> <p>11:00 - 11:30 #1109 Créer compte Active Directory</p>	<p>8:00 - 14:30 #1202 Projet stratégique</p>	<p>8:00 - 11:00 #1358 Déclarer un incident avec un équipement</p>	<p>8:00 - 11:00 #1346 Accès à une application</p>	<p>8:00 - 11:00 #1227 Analyse</p>

# Billet	Sommaire	Client	File	Statut	Date résolution calculée	Suivi
00001359	Déclarer un incident avec un équipement			Classification		
00001358	Déclarer un incident avec un équipement			Nouveau		
00001346	Accès à une application			Classification		

# Bonne pratique pour vos imports/exports

Pour une meilleure expérience lors des imports et exports dans votre instance C2 ITSM, nous vous recommandons de vous assurer que votre installation de Microsoft Excel est dans la même langue que C2, afin d'éviter des conflits lors des sauvegardes.



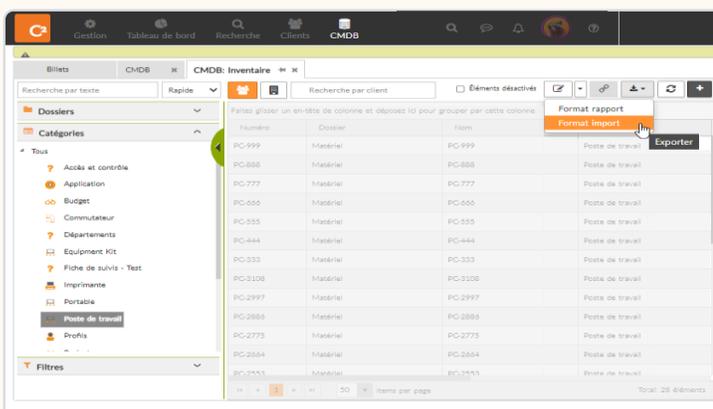
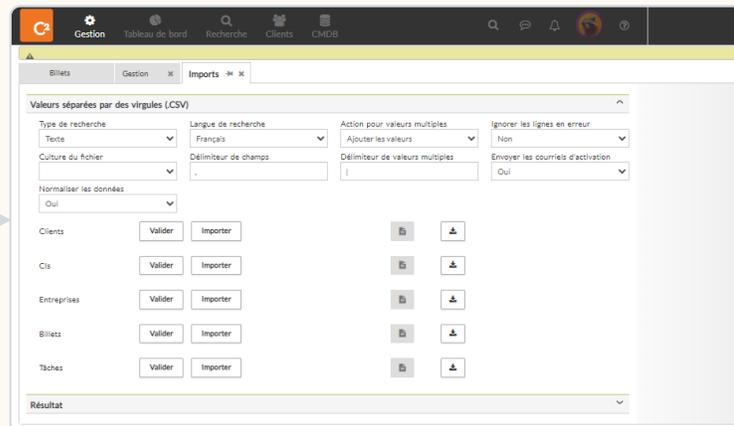
# Les imports

Rappel : Configurez vos champs personnalisés avant tout import.



## Import manuel

Ce type d'import vous permet d'importer différents éléments dans l'application.



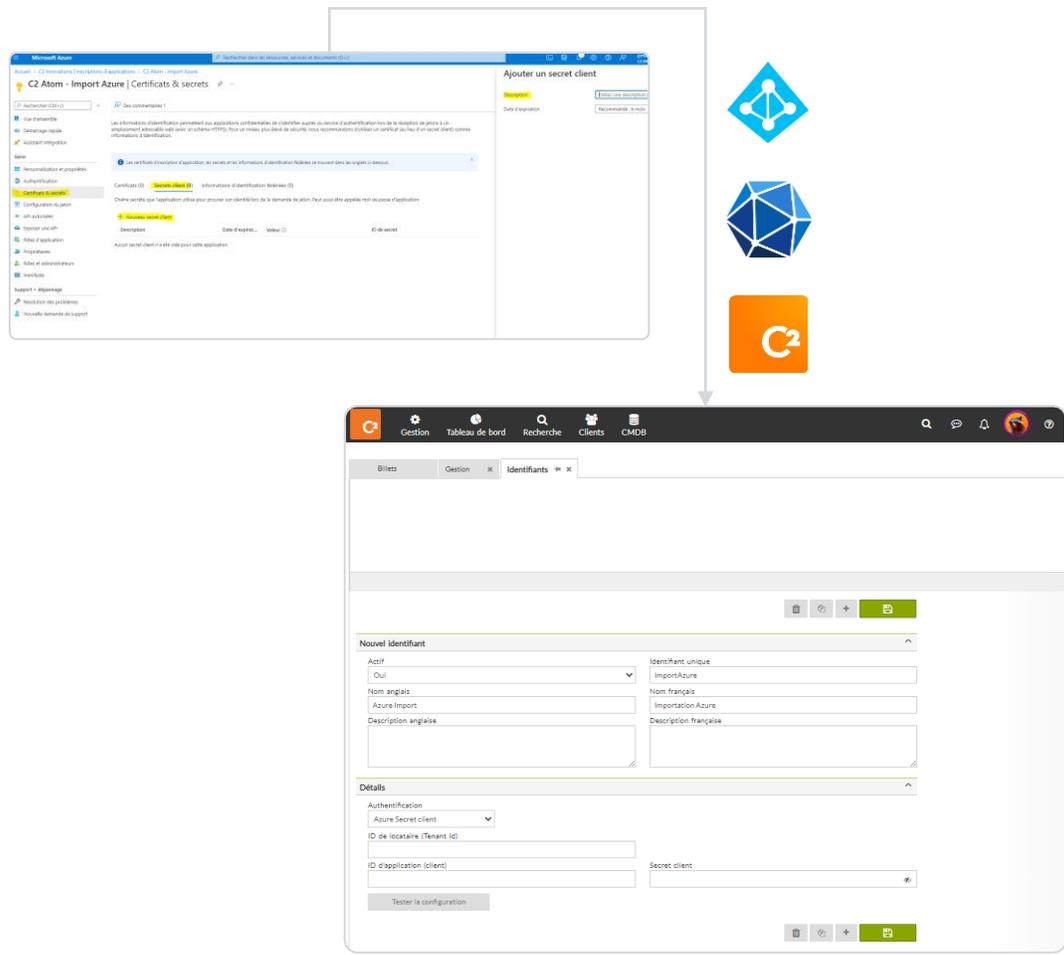
## Import manuel personnalisé

Localisez le gabarit d'import dans votre CMDB, téléchargez-le en format d'import pour une configuration plus précise de l'import de vos catégories.

# Les imports

## Import Azure AD (clients seulement)

Pour importer des clients à partir de votre compte d'entreprise Azure AD, il est possible de faire cette importation en utilisant l'API Microsoft Graph pour laquelle vous aurez préalablement configuré des accès pour C2.

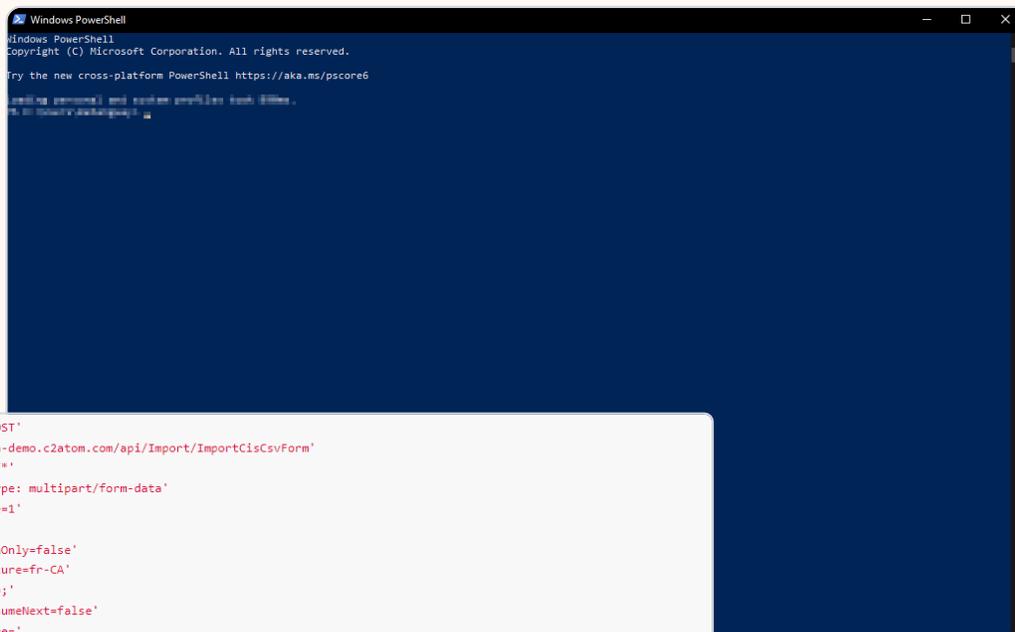


# Les imports

## Import de CIs

PowerShell : récupérer la liste des CIs et l'importer dans C2

Grâce à un script PowerShell, vous pourrez générer une liste de CIs sans passer par des exports vers un sFTP qu'il faudra ensuite importer et automatiser.



```
curl.exe -X 'POST'  
'https://amina-demo.c2atom.com/api/Import/ImportCisCsvForm'  
-H 'accept: */*'  
-H 'Content-Type: multipart/form-data'  
-F 'SearchType=1'  
-F 'Path='  
-F 'ValidationOnly=false'  
-F 'SearchCulture=fr-CA'  
-F 'Delimiter='  
-F 'OnErrorResumeNext=false'  
-F 'FileCulture='  
-F 'MultipleSeparator=|'  
-F 'DoNotSendActivateAccountNotification=false'  
-F 'UploadFiles=@C:\scripts\C2ATOM\Resultat\Import_C2-Atom_TEST-AD-Users.csv;type=application/vnd.ms-excel'  
-F 'UserName=Import-Test'  
-F 'KeepSynchronized=false'  
-F 'Password=TESTPASSWORD'
```



# N'oubliez pas les ressources C2 ITSM

## Liens utiles

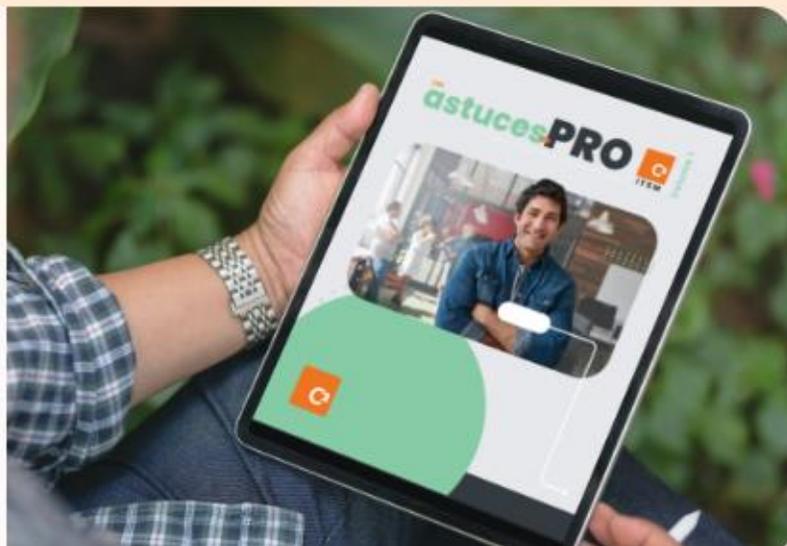
- Guides des ressources et administrateurs : [Le centre de ressources](#)
- Webinaires C2 ITSM – API dans l'édition questions et réponses [Le centre de visionnement](#)
- Configuration des champs personnalisés [KB-00000583](#)
- Importer une valeur avec multiligne [KB-00000603](#)
- Import manuel [KB-00000340](#)
- Configuration de l'import AZURE AD [KB-00000963](#)
- Utilisation des extensions d'attribut pour l'import AZURE AD [KB-00001031](#)
- Configuration de l'automatisation de l'import client azure AD [KB-00001013](#)
- Import de CI en utilisant PowerShell par le biais d'API [KB-00000919](#)

## Les astuces de pro C2 ITSM

### Volume 1

Maîtrisez C2 ITSM avec les trucs, raccourcis et astuces de notre équipe d'analystes internes.

[Téléchargez votre copie](#)



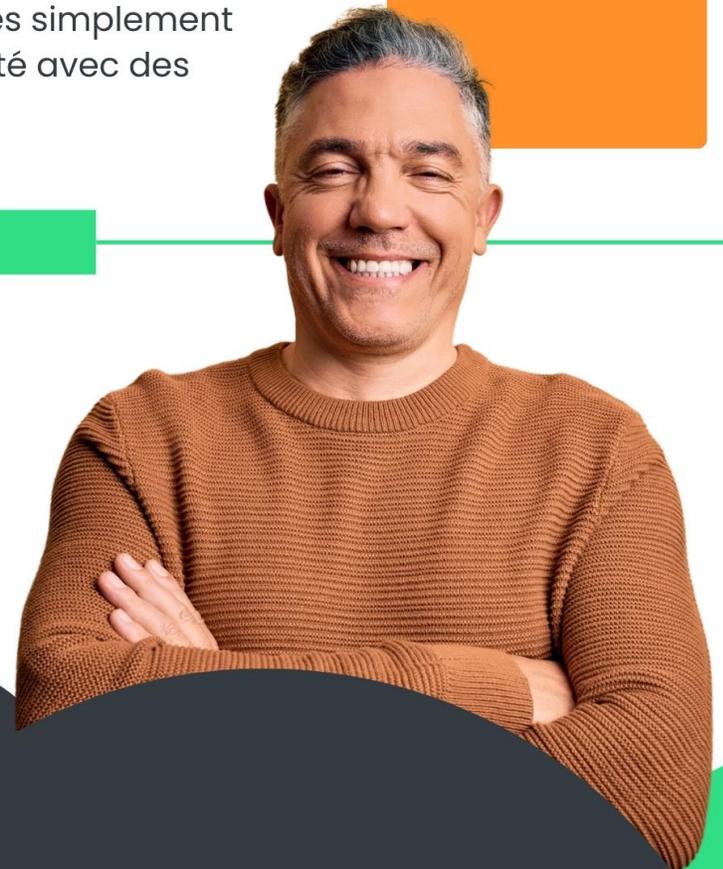


**ITSM**

## **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



**C2-ITSM.com**