



GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR

C2 ITSM version 4.11

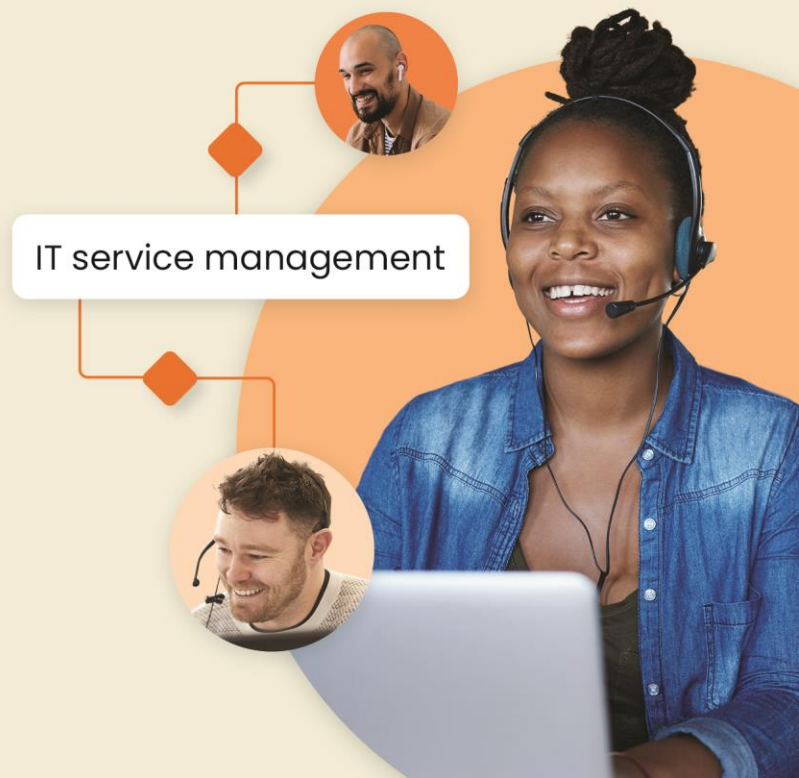


Table des matières

1.	Introduction	20
1.1	Relations dans C2 ITSM	20
1.1.1	Les relations entre les utilisateurs	20
1.1.2	Les relations des catalogues de services.....	21
1.1.3	Les relations de la CMDB.....	21
1.2	Accéder à C2 ITSM.....	21
1.2.1	Accéder à l'application.....	22
1.2.2	Accéder au portail.....	23
1.2.3	Les types d'authentification.....	23
1.3	Naviguer dans C2 ITSM.....	24
1.3.1	La page d'accueil de l'application	24
1.3.2	La page d'accueil du portail.....	24
1.3.3	Utiliser la barre des menus	25
1.4	Utiliser le menu de profil.....	25
1.4.1	Mode sombre	25
1.4.2	État de disponibilité	25
1.4.3	Mes activités	26
1.4.4	Feuille de temps.....	26
1.4.5	Mes options.....	26

1.4.6	Mes abonnements	30
1.4.7	Changer la langue d'affichage	30
1.4.8	Accéder au portail	30
1.4.9	Déconnexion	31
1.5	Effectuer des recherches	31
1.5.1	Le menu de recherche	31
1.5.2	La recherche rapide	32
1.5.3	La recherche contextuelle	32
2.	Gestion des utilisateurs	33
2.1	Gérer vos entreprises	34
2.1.1	Visualiser vos entreprises	35
2.1.2	Créer une entreprise	36
2.1.3	Modifier une entreprise	39
2.1.4	Gérer la hiérarchie de vos entreprises	41
2.1.5	Exporter la liste de vos entreprises	41
2.2	Gérer vos clients	42
2.2.1	Visualiser vos clients	43
2.2.2	Créer un nouveau client	44
2.2.3	Modifier un client	47
2.2.4	Convertir un client en ressource	48
2.2.5	Réinitialiser un mot de passe	49

2.2.6	Exporter la liste de vos clients.....	49
2.3	Gérer vos ressources	50
2.3.1	Visualiser vos ressources.....	50
2.3.2	Créer une ressource	51
2.3.3	Modifier une ressource	54
2.3.4	Fermer une session	54
2.3.5	Réinitialiser un mot de passe	54
2.3.6	Convertir une ressource en client	55
2.4	Gérer vos groupes	55
2.4.1	Visualiser vos groupes.....	56
2.4.2	Créer un groupe	56
2.4.3	Créer un groupe à partir d'une copie.....	59
2.4.4	Modifier les préférences d'affichage du groupe.....	59
2.4.5	Modifier un groupe	60
2.5	Gérer vos banques d'heures.....	60
2.5.1	Visualiser vos banques d'heures.....	60
2.5.2	Créer une nouvelle banque d'heures.....	61
2.5.3	Modifier une banque d'heures	62
3.	Gestion des catalogues de services.....	64
3.1	Définir son catalogue de services	64
3.2	Gérer vos catégories de catalogue de services	65

3.2.1	Visualiser vos catégories	65
3.2.2	Créer une catégorie.....	66
3.2.3	Modifier une catégorie.....	67
3.3	Gérer vos services.....	67
3.3.1	Visualiser vos services	67
3.3.2	Créer un service.....	68
3.3.3	Créer un service à partir d'une copie	70
3.3.4	Modifier un service	70
3.3.5	Ajouter des champs personnalisés aux services	70
3.4	Gérer vos demandes.....	71
3.4.1	Visualiser vos demandes	71
3.4.2	Créer une demande.....	72
3.4.3	Créer une demande à partir d'une copie	81
3.4.4	Modifier une demande	81
3.5	Gérer vos catalogues de services	81
3.5.1	Visualiser vos catalogues de services.....	81
3.5.2	Créer un catalogue de services	82
3.5.3	Associer un catalogue de services pour les clients	83
3.5.4	Filtrer un catalogue de service pour un groupe.....	83
3.6	Gérer vos tâches	84
3.6.1	Visualiser vos tâches	84

3.6.2	Créer une tâche.....	84
3.6.3	Créer une tâche à partir d'une copie.....	90
3.6.4	Modifier une tâche.....	90
4.	Gestion des champs personnalisés.....	91
4.1	Gérer vos listes.....	91
4.1.1	Visualiser vos listes.....	91
4.1.2	Créer une liste.....	92
4.1.3	Modifier une liste.....	93
4.2	Gérer vos éléments de liste.....	93
4.2.1	Visualiser vos éléments de liste.....	93
4.2.2	Créer un élément de liste.....	94
4.2.3	Modifier un élément de liste.....	97
4.3	Gérer vos filtres de liste.....	98
4.3.1	Visualiser vos filtres de liste.....	99
4.3.2	Créer un filtre de liste.....	100
4.3.3	Modifier un filtre de liste.....	101
4.4	Gérer vos champs personnalisés.....	101
4.4.1	Visualiser vos champs personnalisés.....	102
4.4.2	Créer un champ personnalisé.....	102
4.4.3	Sélectionner le type de champ personnalisé.....	103
4.4.4	Modifier un champ personnalisé.....	111

4.5	Gérer vos modèles de sections de champs	111
4.5.1	Visualiser vos modèles de section de champs	111
4.5.2	Créer un nouveau modèle de section de champ	112
4.5.3	Créer une section de champ à partir d'une copie.....	114
4.5.4	Modifier une section de champ	115
4.6	Gérer vos formulaires.....	115
4.6.1	Visualiser vos formulaires	115
4.6.2	Modifier le formulaire client	115
4.6.3	Modifier le formulaire d'entreprise	116
4.6.4	Créer un formulaire personnalisé	116
4.6.5	Modifier un formulaire personnalisé	119
5.	Gestion des modèles.....	120
5.1	Gérer vos modèles de courriels.....	120
5.1.1	Visualiser vos modèles de courriels	120
5.1.2	Créer un modèle de courriel	121
5.1.3	Créer un modèle à partir d'une copie	123
5.1.4	Modifier un modèle existant.....	123
5.2	Gérer vos modèles d'impression.....	123
5.2.1	Visualiser vos modèles d'impression	124
5.2.2	Créer un modèle d'impression.....	124
5.2.3	Créer un modèle à partir d'une copie	125

5.2.4	Modifier un modèle existant.....	125
5.3	Gérer vos modèles de filtres.....	125
5.3.1	Visualiser vos modèles de filtres.....	126
5.3.2	Créer un modèle de filtre.....	126
5.3.3	Paramètres additionnels selon la cible.....	127
5.3.4	Appliquer des conditions.....	129
5.3.5	Modifier un modèle existant.....	129
5.4	Gérer vos modèles de recherche.....	129
5.4.1	Visualiser vos modèles de recherche.....	129
5.4.2	Créer un modèle de recherche.....	130
5.4.3	Paramètres de configuration selon la cible.....	131
5.4.4	Appliquer des conditions.....	132
5.4.5	Créer un modèle à partir d'une copie.....	132
5.4.6	Modifier un modèle existant.....	132
5.5	Gérer vos modèles de grilles.....	133
5.5.1	Visualiser vos modèles de grilles.....	133
5.5.2	Créer un modèle de grille.....	133
5.5.3	Modifier un modèle existant.....	135
5.6	Gérer vos modèles d'actions.....	135
5.6.1	Visualiser vos modèles d'actions.....	136
5.6.2	Créer un modèle d'action.....	136

5.6.3	Modifier un modèle existant.....	141
6.	Gestion des automatisations.....	142
6.1	Gérer vos dossiers d'automatisation.....	142
6.1.1	Visualiser vos dossiers d'automatisations.....	142
6.1.2	Gérer la hiérarchie de vos dossiers d'automatisations.....	143
6.1.3	Créer un dossier ou un sous-dossier d'automatisation	143
6.1.4	Modifier un dossier d'automatisation	144
6.2	Gérer vos processus	144
6.2.1	Visualiser vos processus.....	144
6.2.2	Créer un processus.....	145
6.2.3	Modifier un processus.....	149
6.3	Gérer vos boîtes de messageries.....	149
6.3.1	Visualiser vos boîtes de messageries	149
6.3.2	Configurer une boîte de messagerie.....	150
6.3.3	Modifier une boîte de messagerie	155
6.4	Gérer vos appels API.....	155
6.4.1	Visualiser vos appels API	156
6.4.2	Configurer un API avec le protocole REST	156
6.4.3	Configurer un API avec le protocole SOAP.....	158
6.4.4	Configurer un API avec le protocole Webhook.....	159
6.5	Gérer vos Webhook.....	160

6.5.1	Visualiser vos Webhook	160
6.5.2	Configurer un Webhook.....	161
6.5.3	Modifier un Webhook.....	162
7.	Gestion de la CMDB	163
7.1	Gérer vos types de CMDB.....	163
7.1.1	Visualiser vos types de CMDB	163
7.1.2	Créer un type de CMDB.....	164
7.1.3	Modifier un type de CMDB	165
7.2	Gérer vos dossiers de CMDB	165
7.2.1	Visualiser vos dossiers de CMDB.....	165
7.2.2	Gérer la hiérarchie de vos dossiers de CMDB	166
7.2.3	Créer un dossier de CMDB	166
7.2.4	Modifier un dossier de CMDB	167
7.3	Gérer vos catégories de CMDB.....	168
7.3.1	Visualiser vos catégories de CMDB	168
7.3.2	Créer une catégorie de CMDB.....	169
7.3.3	Modifier une catégorie de CMDB	171
7.4	Gérer vos relations de CMDB	171
7.4.1	Visualiser vos relations entre catégories de CMDB	172
7.4.2	Créer une relation entre catégories de CMDB.....	172
7.4.3	Modifier une relation de CMDB	173

7.5	Gérer vos éléments de configurations (CIs)	173
7.5.1	Visualiser vos CIs	174
7.5.2	Créer un CI.....	175
7.5.3	Créer un CI à partir d'une copie	178
7.5.4	Modifier un CI.....	178
7.5.5	Exporter vos CIs.....	179
8.	Gestion de la base de connaissances	181
8.1	Gérer la structure de la base de connaissances	181
8.2	Gérer les articles de la base de connaissances.....	181
8.2.1	Visualiser vos articles	181
8.2.2	Créer un nouvel article.....	183
8.2.3	Modifier un article.....	187
8.2.4	Exporter la liste de vos articles	188
9.	Gestion des paramètres avancés	189
9.1	Gérer vos priorités.....	189
9.1.1	Définir vos priorités.....	189
9.1.2	Gérer vos matrices des priorités	189
9.1.3	Modificateurs de priorités.....	190
9.2	Gérer les jours fériés	191
9.2.1	Visualiser vos jours fériés.....	191
9.2.2	Créer un jour férié.....	191

9.2.3	Modifier un jour férié.....	192
9.3	Gérer vos messages.....	193
9.3.1	Visualiser vos messages	193
9.3.2	Créer un nouveau message.....	193
9.3.3	Modifier un message.....	195
9.4	Gérer vos imports	195
9.4.1	Effectuer un import via ODBC.....	196
9.4.2	Effectuer un import via un fichier CSV.....	196
9.5	Gérer vos types de billets	199
9.6	Gérer vos variables	199
9.6.1	Visualiser vos variables	200
9.6.2	Créer une nouvelle variable	200
9.6.3	Modifier une variable.....	202
9.7	Gérer vos vues	202
9.7.1	Visualiser vos vues	202
9.7.2	Créer une nouvelle vue	203
9.7.3	Modifier une vue.....	204
9.8	Gérer vos événements.....	204
9.8.1	Visualiser vos événements.....	204
9.8.2	Exporter vos événements	205
9.9	Gérer vos normalisations de données.....	205

9.9.1	Visualiser vos normalisations de données	206
9.9.2	Créer une normalisation de données.....	206
9.9.3	Modifier une normalisation de données	208
9.9.4	Activer l'option de normalisation de données à l'import	208
9.10	Gérer vos autres paramètres avancés.....	209
9.10.1	Listes d'autorisation environnement dev	209
9.10.2	Heures de travail	211
9.10.3	Paramètres des niveaux de service	212
9.10.4	Billets.....	212
9.10.5	Vue des billets	213
9.10.6	Catalogue de services.....	214
9.10.7	Messageries.....	214
9.10.8	Portail.....	214
9.10.9	Application	216
9.10.10	Recherche client.....	216
9.10.11	Champs supplémentaires pour la recherche de CI	217
9.10.12	Minuterie.....	217
9.10.13	Langues de saisie des données	217
9.10.14	Champs mémo	217
9.10.15	Téléphonie.....	218
9.10.16	Configuration de l'import.....	220

9.10.17	Identification externe (SSO)	220
9.10.18	Extension et taille des fichiers	220
9.10.19	Maintenance	220
10.	Gestion des rapports	221
10.1	Gérer vos rapports	221
10.1.1	Visualiser vos rapports	222
10.1.2	Importer et exporter des rapports	222
10.1.3	Concevoir un nouveau rapport	222
10.1.4	Modifier un rapport	223
10.2	Exécuter vos rapports	225
10.2.1	Lancer l'exécution d'un rapport	226
10.3	Automatiser vos rapports	226
10.4	Gérer les accès aux rapports	227
11.	ANNEXE A	228
11.1	Appliquer des conditions	228
11.2	Utiliser les opérateurs logiques	229

GLOSSAIRE

Terme	Définition
Accès concurrents	Les accès concurrents sont une unité de mesure qui représente les utilisateurs qui utilisent l'application de façon simultanée, aussi appelée accès simultanés.
Action	Une action dans le contexte de C2 ITSM représente une commande que le système exécute selon un déclencheur.
Assignation	Une assignation permet l'envoi d'un billet ou d'une tâche à un groupe ou un usager afin d'effectuer une action de traitement.
Accord sur les niveaux de service (SLA)	<p>Un accord sur les niveaux de services, connu sous le nom anglais « Service Level Agreement (SLA) » est un accord entendu entre un fournisseur de service et un client.</p> <p>Il décrit le service, documente les cibles de niveau de service, le temps de réponse et spécifie les responsabilités du fournisseur de service et du client.</p>
Application	L'application C2 ITSM représente la portion de l'outil qui est accessible aux ressources, aux administrateurs, aux gestionnaires pour la gestion des demandes.
Attribut	Un attribut représente une information concernant un élément de configuration. Par exemple : le nom, l'emplacement, le numéro de version ou le coût d'un équipement.
Base de connaissances	Une base de connaissances est constituée d'une base de données qui regroupe des connaissances spécifiques à un domaine spécialisé, sous une forme exploitable par la chaîne d'interrogation d'une application.
Balise	<p>Une balise est une unité syntaxique qui permet de récupérer l'information capturée dans la solution de C2 ITSM.</p> <p>Par exemple : L'utilisation de la balise [Custom181/] permet de récupérer l'information d'un champ personnalisé qui possède le numéro 00000181.</p>
Billet	Un billet est synonyme de requête, représentant la concrétisation de la demande qui adresse un besoin de service ou un incident et permettant d'effectuer le traitement et le suivi de la demande.

Catalogue de Services	<p>Le catalogue de services comporte les informations sur tous les services en opération et ceux qui sont disponibles pour leur déploiement.</p> <p>Le catalogue de services est la seule section du portefeuille des services rendue publique aux clients. Le catalogue de services comprend des informations sur les livrables, les prix, les points de contact, les processus de commande et de demande.</p>
Catégorie	<p>Une catégorie est un regroupement d'éléments qui possède des attributs en commun.</p> <p>Exemples de catégories : Gestion des infrastructures, Soutien informatique, Ressources humaines.</p>
Champ	<p>Un champ est un élément d'interface qui peut être rempli soit par une liste déroulante définie et contextuelle ou tout simplement être un champ de saisie libre.</p>
Champ personnalisé	<p>Un champ personnalisé représente un champ qui n'est pas fourni par le système, il peut être défini pour contenir l'information additionnelle ou les attributs qui peuvent être ajoutés à une demande, à la fiche client ou à un élément de configuration (CI).</p> <p>Exemples liés à une demande d'achat de matériel : Marque, Modèle, Numéro de série</p>
Éléments de configuration <i>Configuration Item (CI)</i>	<p>Un élément de configuration ou en anglais « configuration item (CI) » est un élément de la base de données de gestion des configurations (CMDB) auquel on peut y affecter plusieurs attributs personnalisés.</p> <p>Les éléments de configurations (CIs) sont principalement utilisés pour représenter les actifs de l'entreprise.</p> <p>Exemples de CI reliés au soutien informatique : Imprimante Lexmark 5200, Ordinateur Portable Dell Inspiron 5520</p>
Cible	<p>Une cible représente l'entité sur laquelle vous pouvez appliquer des configurations dans les différents menus de C2 ITSM.</p>
Client	<p>Un client représente toute personne autorisée à ouvrir un billet auprès d'une ressource ou par le biais du portail.</p>

Base de données de gestion des configurations <i>Configuration Management Data Base (CMDB)</i>	La base de données de gestion des configurations ou « Configuration Management Database (CMDB) » en anglais représente un ensemble de processus pour la gestion des actifs de service et des configurations, dont l'objectif est de conserver les informations relatives aux éléments de configuration (CI).
Configuration	<p>Le terme configuration est utilisé de façon générique pour décrire un groupe d'éléments de configuration qui fonctionnent ensemble pour fournir un service informatique ou une partie reconnaissable d'un service informatique.</p> <p>Le terme configuration est aussi utilisé pour décrire les réglages d'un ou de plusieurs éléments de configurations (CIs).</p>
Demande	<p>Une demande représente une requête formelle par un utilisateur pour un service qui doit lui être fourni. Ceci peut être soit un incident, une demande de service, une demande de changement ou un problème.</p> <p>Exemples : Demander l'accès à une imprimante couleur, Demander un nouveau téléphone cellulaire</p>
Éléments de liste	Les éléments de liste représentent un mot ou un groupe de mots associé à une liste déroulante de l'interface C2 ITSM.
Entités	<p>Les entités représentent des objets sur lesquels on peut faire des automatisations.</p> <p>Exemples : Clients, Entreprises, CI, Ressources, Demandes, Tâches.</p>
Entreprise	Une entreprise représente un groupe de clients. Ceci peut représenter par exemple, un site, un département, une entreprise ou une organisation.
File	Une file est une structure de données qui permet de regrouper les demandes, selon l'équipe de ressources qui en est responsable. Les files visibles sur l'application des ressources sont accessibles selon les groupes dans lesquels elles sont associées.
Filtre	Un filtre permet de trier les éléments visibles dans une grille selon les critères définis.
Formulaire	Un formulaire peut prendre plusieurs formes dans C2 ITSM, il peut représenter un document préétabli qui comporte des champs dans lesquels

	le client ou la ressource saisit les renseignements demandés.
Fournisseur de services	Un fournisseur de services est une organisation qui fournit des services à un ou plusieurs clients internes ou externes.
Groupe	Un groupe représente un ensemble de personne qui partagent les mêmes droits, permissions et accès.
Grille	Une grille représente une partie de l'interface utilisateur qui regroupe différents éléments d'un menu sous forme de colonne.
Heures de service	Les heures de services représentent une plage horaire convenue pendant laquelle un service précis doit être disponible aux utilisateurs.
Impact	Un impact est la mesure de l'effet d'un incident, problème ou changement sur les processus d'affaires.
Imports	Les imports sont des listes de données textes extraites d'une application, afin de pouvoir exécuter lesdites données sur un autre programme.
Incident	<p>Un incident est un événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause une interruption ou une diminution de la qualité de ce service. Il peut être résolu par la mise en place d'une solution de contournement.</p> <p>Exemples d'incidents : Mal fonction d'une imprimante > imprimer sur une autre machine. Ligne téléphonique non fonctionnelle > utiliser le cellulaire</p>
Liste	Une liste représente une séquence ordonnée d'éléments utilisée comme structure de base dans les champs système ou les champs personnalisés.
Métrique	Une métrique représente ce qui est mesuré, sur lequel un rapport est établi pour aider à la gestion d'un processus, d'un service informatique ou d'une activité.
Modèle	Un modèle représente un gabarit modifiable et réutilisable.
Niveau de service	Le niveau de service représente la réalisation mesurée et rapportée d'une ou plusieurs cibles et définissant les attentes du client face au fournisseur quant au temps de réponse, au temps de résolution et à la qualité du service rendu.

Priorités	Les priorités permettent la gestion des matrices de priorités reliées aux ententes de services. L'impact et l'urgence sont utilisés par le système afin d'assigner une priorité.
Portail	Le portail est l'interface web qui permet de consommer le catalogue de service par les utilisateurs de type client.
Problème	Cause d'un ou de plusieurs incidents, connus ou non, survenus au moment de la sauvegarde d'un incident.
Processus	<p>Un processus réfère à une suite de règles d'affaires qui sont exécutées de façon automatique par l'application afin d'atteindre un objectif spécifique.</p> <p>Un processus permet d'automatiser des éléments événementiels et peut être exécuté une ou plusieurs fois. Celui-ci s'applique sur différentes entités dans C2 ITSM qui génère une ou plusieurs actions.</p> <p>Un processus effectue le traitement d'une ou plusieurs sources définies (intrants) et les transforme en résultats (sorties).</p> <p>Un processus peut inclure la définition des rôles, responsabilités, outils et contrôles de gestion nécessaire à une résolution et à des résultats de manière fiable.</p> <p>Un processus peut également inclure des politiques, des standards, des guides de bonnes pratiques, des activités et des instructions de travail, si nécessaire.</p>
Relation	Une relation réfère à un lien entre deux éléments de configuration qui définit une dépendance ou une liaison entre eux.
Résolution	Une résolution représente l'action de résoudre la cause première d'un incident ou d'un problème en implantant une solution permanente ou de contournement.
Ressource	Une ressource représente toute personne autorisée à accéder à l'application C2 ITSM pour y créer ou effectuer la gestion des billets et des tâches.
Serveur	Un serveur fait référence à un dispositif informatique connecté à un réseau qui fournit des fonctions logicielles utilisées par d'autres ordinateurs.
Service	Un service représente un regroupement de demandes qui possèdent un élément en commun et qui peut posséder un horaire qui diffère de celui de

	<p>l'entreprise.</p> <p>Un service est considéré comme un élément de configuration (CI) dans la base de données, vous pouvez y ajouter des attributs additionnels.</p> <p>Exemple de services TI : Service d'impressions, Service de téléphonie</p>
Solution de contournement	Une solution de contournement représente une mesure temporaire par laquelle le processus d'affaires opère sans l'usage des services habituels.
Tableau de bord	Un tableau de bord est une représentation graphique des performances et de la disponibilité globale d'un service. Ces graphiques peuvent être mis à jour en temps réel et peuvent aussi être inclus dans les rapports de gestion et des pages web.
Tâche	<p>Une tâche représente une activité dans le processus d'une demande qui nécessite une action à être exécuté par une ressource ou un client afin de réaliser la demande.</p> <p>Exemple de tâches liées à la demande d'accès à une imprimante couleur : Demander une approbation, Donner les droits d'accès à l'imprimante couleur, Valider que l'impression couleur est fonctionnelle.</p>
Temps d'indisponibilité planifié	Période convenue pendant laquelle un service n'est pas disponible. Le temps d'indisponibilité planifié est souvent utilisé pour des maintenances, des mises à jour ou des tests.
Urgence	L'urgence représente la mesure du temps qui définit comment un incident, un problème ou un changement affecte, de manière importante ou non, les services d'une entreprise.
Utilisateur	Un utilisateur représente une personne qui a accès à C2 ITSM par le biais d'une licence active. Les utilisateurs dans C2 sont séparés en deux types : les clients et les ressources.

1. Introduction

Ce guide a pour but de vous assister en tant qu'administrateur dans la configuration de l'outil de gestion des services informatiques, C2 ITSM.

Afin de répondre à vos besoins d'entreprise, ce guide contient les concepts, les relations ainsi que les configurations qui sont à votre disposition dans C2 ITSM.

1.1 Relations dans C2 ITSM

C2 ITSM repose sur les relations et la gestion entre les différentes entités qui le composent. Les relations peuvent être regroupées sous trois grandes catégories, les utilisateurs, les catalogues de services et la base de données de gestion de configuration (CMDB).

Cette section contient un survol des concepts de relation dans C2 ITSM.

1.1.1 Les relations entre les utilisateurs

Les utilisateurs dans C2 ITSM sont séparés en deux types : les clients et les ressources.

Les clients sont les utilisateurs qui consomment des services sous forme de demandes, qui en retour génèrent un billet. Les clients sont regroupés sous une ou plusieurs entreprises.

Le même client peut être associé à plusieurs entreprises, par exemple :

- Une infirmière qui fait partie d'un réseau d'hôpitaux peut avoir à faire des demandes dans plusieurs hôpitaux différents, dans ce cas chacun des hôpitaux représente une entreprise différente dans C2 ITSM sur laquelle la cliente est associée.

Les ressources sont les utilisateurs qui effectuent le traitement des billets générés par les clients. Les comptes ressources dans C2 ITSM sont des clients dont le rôle et les permissions sont convertis.

Note : Vous pouvez configurer les rôles et les permissions pour les ressources à partir des menus de gestion. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section : [2. Gestion des utilisateurs](#).

1.1.2 Les relations des catalogues de services

Afin de vous permettre d'effectuer une bonne gestion des demandes disponibles à vos clients dans C2 ITSM, celles-ci doivent être configurées et regroupées à l'intérieur d'un ou plusieurs catalogues de services.

Vous pouvez alors associer les catalogues de services aux entreprises, à des groupes de ressources ou même à une ressource ou un client directement.

1.1.3 Les relations de la CMDB

La base de données de gestion de configuration (CMDB) vous offre une vue d'ensemble sur votre organisation et tous ces actifs. Elle vous permet d'effectuer la gestion et la configuration de tous vos éléments de configuration (CIs) ainsi que leurs relations avec vos clients, ressources et entreprises.

Vous pouvez l'utilisée autant pour la gestion d'inventaire des éléments de configurations (CIs) ou d'automatisation.

- Exemple : une maintenance préventive mensuelle repose sur un processus par lequel celui-ci interroge différents attributs sur les éléments de configuration CIs et exécute les actions requises selon ses configurations.

Elle permet aussi d'obtenir l'information nécessaire sur les impacts et relations des différentes composantes.

- Exemple : lors de l'arrêt de service d'un commutateur réseau, vous pouvez valider les impacts des CIs affectés par cet arrêt.

1.2 Accéder à C2 ITSM

C2 ITSM possède deux interfaces web d'accès à sa plateforme, l'interface application et l'interface portail accessibles à partir de votre navigateur.

Les navigateurs officiellement pris en charge sont :

Google Chrome

Mozilla Firefox

Microsoft Edge (même base que Google Chrome)

Nous recommandons fortement d'utiliser les versions les plus récentes.

Note : Vous pouvez utiliser d'autres navigateurs cependant le bon fonctionnement de C2 ITSM n'est pas garanti.

Une connexion Internet est requise pour accéder à la page d'ouverture de session de C2 ITSM. L'adresse URL d'accès à la plateforme est unique à votre entreprise et nécessite une authentification pour chaque utilisateur.

1.2.1 Accéder à l'application

Dans le contexte de C2 ITSM, l'application représente l'interface qui vous permet en tant qu'administrateurs d'effectuer la configuration complète de l'outil C2 ITSM. Elle permet aussi aux ressources d'effectuer le traitement des billets et des tâches générés par les clients.

Afin d'accéder à l'application, vous devez suivre les étapes suivantes :

1. Accéder à l'adresse URL associée à votre instance de C2 ITSM depuis votre navigateur
 - a. Exemple : <https://votreinstance.c2atom.com/>
2. Vous authentifiez à l'aide de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe ou via une authentification unique (SSO).

Mode mobile

Le mode mobile est accessible aux utilisateurs de type ressource et est primordialement conçu pour ceux qui se déplacent et qui doivent accéder aux billets à partir d'un appareil mobile ou une tablette électronique.

Pour y accéder, vous devez ajouter la mention /mobile à la fin de l'URL associée à votre instance de C2 ITSM.

Par exemple : <https://votreinstance.c2atom.com/mobile>

Le mode mobile se limite à la gestion et la création des billets. Afin d'obtenir un accès complet aux fonctions de C2 ITSM, vous devez utiliser le lien standard d'accès à l'application.

1.2.2 Accéder au portail

Dans le contexte de C2 ITSM, le portail est l'interface qui permet de consommer le catalogue de service par les utilisateurs de type client.

Afin d'accéder au portail, vous devez suivre les étapes suivantes :

1. Accéder à l'adresse URL associée à votre instance de C2 ITSM depuis votre navigateur.
2. Authentifiez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe ou via une authentification unique (SSO).

Note : Les utilisateurs qui ont accès à l'application peuvent basculer d'une interface à l'autre via le menu de profil.

1.2.3 Les types d'authentification

Afin d'accéder aux interfaces de C2 ITSM, vous devez vous connecter via une fenêtre d'authentification.

Deux modes d'authentifications sont disponibles soit via Windows avec une authentification unique (SSO) ou via la base de données.

Afin d'utiliser l'authentification unique (SSO) via Windows vous devez configurer le mode d'identification externe dans les paramètres avancés. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section [9.11.17 Identification externe \(SSO\)](#).

Le mode « Base de données » requiert un nom d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe pour être en mesure d'ouvrir votre session. Les configurations du nom d'utilisateur ainsi que du mot de passe s'effectuent à partir du formulaire client. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section : [2.2 Gérer vos clients](#).

1.3 Naviguer dans C2 ITSM

C2 ITSM possède deux interfaces web qui vous sont disponibles : l'application et le portail.

Pour chacune des interfaces, il y a trois grandes sections :

- Barre de menu
- Les onglets de navigations
- Contenu des onglets

C2 utilise une navigation par onglet, chaque menu ouvre un nouvel onglet à l'intérieur de son interface.

1.3.1 La page d'accueil de l'application

La gestion des billets est la fonction principale de C2 ITSM, lors de l'accès à l'application, la page d'accueil ouvre automatiquement sur l'onglet « Billets ». C'est à partir de cet écran que les ressources font la gestion des billets basés sur les demandes de leurs clients.

Note : L'onglet « Billets » est le seul onglet qui ne peut pas être fermé ou retiré.

1.3.2 La page d'accueil du portail

À l'ouverture du portail, deux onglets s'affichent : « Accueil » et « Mes demandes ».

L'onglet « Accueil » vous offre les possibilités suivantes :

- Effectuer une recherche dans le catalogue des demandes disponibles
- Effectuer une recherche dans la base de connaissances
- Accéder aux raccourcis : Nouvelle demande, Mes demandes et Base de connaissances

L'onglet « Mes demandes » vous offre les possibilités suivantes :

- Voir la liste complète de vos demandes
- Afficher les demandes ouvertes ou fermées.
- Créer une nouvelle demande

Note : Les onglets Accueil et Mes demandes ne peuvent pas être fermés ou retirés.

1.3.3 Utiliser la barre des menus

La barre des menus est une composante qui est présente dans les deux interfaces de C2 ITSM cependant son visuel ainsi que les options qui vous sont disponibles diffèrent entre l'application et le portail.

Au niveau de l'application, la barre des menus vous permet d'accéder aux éléments suivants :

- Les menus contextuels basés sur le rôle d'accès de l'utilisateur
- L'outil de recherche rapide
- La messagerie instantanée
- Les notifications
- Les options reliées à votre profil
- Le bouton de bascule des fonctions d'aides

Au niveau du portail, la barre des menus vous permet d'accéder aux éléments suivants :

- Les options reliées à votre profil
- La base de connaissances
- Les notifications
- Recherche rapide

1.4 Utiliser le menu de profil

Le menu de profil de l'application est personnel pour chaque utilisateur. Afin d'y accéder, vous devez appuyer sur le bouton de profil représenté par les premières lettres de votre prénom et de votre nom de famille ou par une photo de profil.

Cette section contient les options associées à ce menu.

1.4.1 Mode sombre

Ce bouton vous permet de basculer entre l'affichage du mode standard ou du mode sombre.

1.4.2 État de disponibilité

Cette option vous permet de sélectionner votre état de disponibilité en tant que ressource.

L'état de disponibilité a un impact direct sur la gestion et la réception des billets, par exemple :

- Si l'état de disponibilité d'une ressource est à « Non disponible », le billet ne peut pas être

assigné à celle-ci.

Note : Les états disponibles sont basés sur les éléments de la liste État de la ressource. Pour plus de détails, pour modifier les états de disponibilités disponibles veuillez vous référer à la section : [4.2 Gérer vos éléments de liste](#).

1.4.3 Mes activités

Ce menu s'ouvre dans un nouvel onglet et permet d'afficher l'historique des activités de l'utilisateur à des fins de consultation. Cette vue est personnelle à l'utilisateur et elle ne peut pas être exportée.

1.4.4 Feuille de temps

Ce menu s'ouvre dans un nouvel onglet et affiche une vue de calendrier qui vous permet de remplir votre feuille de temps.

Note : Selon les droits d'accès associés à la ressource, vous pouvez lui permettre de remplir la feuille de temps d'un autre utilisateur.

1.4.5 Mes options

Ce menu s'ouvre dans un nouvel onglet et vous permet d'accéder à des menus de personnalisation regrouper sous trois sections :

- Utilisateur : Photo de profil, Mot de passe et Filtres.
- Mes modèles : Recherche et Grille.
- Personnalisation : Autres préférences

1.4.5.1 Photo de profil

Ce menu s'ouvre dans une fenêtre contextuelle et vous permet de téléverser une image vers C2 ainsi que de la cadrer afin de l'utiliser comme photo de profil.

1.4.5.2 Mot de passe

Ce menu s'ouvre dans une fenêtre contextuelle et vous permet de modifier votre mot de passe.

Afin de modifier votre mot de passe, vous devez taper votre ancien mot de passe, créer un nouveau mot de passe et le confirmer. Votre nouveau mot de passe doit contenir au moins six caractères.

Note : Cette option n'a aucun impact si votre instance de C2 est configurée avec le mode d'authentification AD.

1.4.5.3 Filtres

Ce menu vous permet de créer des modèles de filtres personnels afin de les ajouter dans le volet latéral des différents menus appropriés selon la cible sélectionnée.

Les cibles sont : Billets, CIs, Clients, Entreprises.

Par exemple, lorsque vous créez un filtre avec la cible « Billets », celui-ci s'ajoute à vos filtres disponibles depuis le volet latéral de l'onglet principal « Billets ».

Afin de créer un nouveau filtre personnel, vous devez appuyer sur le bouton « Créer » et remplir les champs appropriés. Pour plus de détail sur les champs à remplir, veuillez vous référer à la section : [5.3.2 Créer un modèle de filtre.](#)

1.4.5.4 Recherche

Ce menu vous permet de créer des modèles de recherche personnalisés selon les conditions que vous désirez. Vous pouvez utiliser vos modèles de recherche dans la « Recherche avancée » de la grille des billets, dans les tableaux de bord ainsi que dans le menu de recherche de la barre des menus.

Afin de créer un nouveau modèle de recherche, vous devez appuyer sur le bouton « Créer » et remplir les champs appropriés. Pour plus de détails sur les champs à remplir, veuillez vous référer à la section : [5.4.2 Créer un modèle de recherche.](#)

1.4.5.5 Grille

Ce menu vous permet de créer ou modifier vos modèles de grilles personnels.

Lors de la création d'un modèle de grille, vous devez obligatoirement choisir sa cible. Les cibles disponibles sont : « Client », « Entreprise », « Billet » ou « CI ». Selon la cible que vous définissez, la grille est disponible dans le menu approprié de C2.

Afin de créer un nouveau modèle de grille, vous devez appuyer sur le bouton « Créer » et remplir les champs appropriés. Pour plus de détail sur les champs à remplir, veuillez vous référer à la section : [5.5.2 Créer un modèle de grille.](#)

1.4.5.6 Autres préférences

Ce menu vous permet de sélectionner vos préférences concernant la navigation dans l'application C2.

Vous pouvez aussi définir, lors de l'ouverture d'un billet ou d'un CI, quelles sections sont ouvertes ou fermées ainsi que leurs ordres.

Ce menu est séparé en quatre sections :

- Disposition générale
- Client
- Billet
- Cis

Voici le détail pour chacune des sections :

Section Disposition générale

Cette section vous permet de configurer les paramètres pour les deux options suivantes :

- Afficher les colonnes de groupement : cette option vous permet de définir si vous voulez conserver ou non l'affichage d'une colonne dans la grille lorsque celle-ci est groupée.
- Format régional : cette option vous permet de sélectionner le format régional pour l'export des billets, clients, entreprises ou CIs. Ce format est associé au fichier CSV que le système génère.

Section Client

Cette section vous permet de définir les champs dans lesquels les recherches client s'effectuent. Par défaut, les recherches clients valident les champs : « nom, prénom, entreprise et code d'utilisateur » afin d'afficher un résultat.

Vous pouvez sélectionner si vous souhaitez utiliser une recherche personnalisée.

- Si vous sélectionnez « non », vous pouvez alors sélectionner deux champs supplémentaires. Ceux-ci s'ajoutent aux champs par défaut lors de vos recherches clients.
 - Par exemple, si dans la fiche client vous avez le numéro de l'employé, vous pouvez sélectionner ce champ et effectuer une recherche client par numéro d'employé.
- Si vous sélectionnez « oui », vous devez choisir un gabarit de recherche privée ou public créer sur la cible client.

Vous avez aussi la possibilité de sélectionner deux champs affichables dans la fenêtre de proposition d'un client. Les champs recherchés dans l'option précédente doivent être remis ici si vous voulez les voir dans le résultat de recherche.

La dernière option vous permet de choisir le nombre maximum de clients affichés lors d'une recherche.

Section Billet

Cette section vous permet d'appliquer des préférences qui s'appliquent sur vos billets.

L'option « Origine » vous permet de choisir le type d'origine par défaut qui s'applique lorsque vous créez un billet manuellement, voici les choix disponibles :

- Personne
- Téléphone
- Courriel
- Autre
- Définir aucun défaut

L'option « Comportement à la sauvegarde » vous permet de choisir entre « Sauvegarder » un billet ou « Sauvegarder et fermer » le billet. Ceci vous permet de fermer automatiquement le billet à la sauvegarde sans avoir à cliquer sur l'onglet pour le fermer.

L'option « Notification lors d'une assignation » vous permet de choisir le comportement du système lorsqu'une assignation est envoyée « à ma ressource » (lorsqu'un billet vous est assigné) et « à l'un de mes groupes » (lorsqu'un billet est assigné à un groupe dont vous êtes associé).

Les choix de comportements disponibles sont les suivants :

- Aucune : n'effectue aucune action
- Courriel : envoie un courriel
- Notification : crée une notification
- Courriel et notification (par défaut) : envoie un courriel et crée une notification

L'option « Lors de la sélection d'un client » vous permet de paramétrer des comportements sur la grille des billets :

- Filtrer automatiquement la grille : si cette option est à « oui », la grille des billets filtre son contenu selon les critères que vous tapez dans le champ de recherche rapide.
- Filtrer la grille selon les statuts : cette option vous permet de choisir lorsque vous accédez à la grille des billets, si vous voulez qu'elle affiche seulement les billets « ouverts », « fermés », « assigné(s) à moi », « assigné(s) à mes groupes » ou une combinaison de plusieurs statuts.
- Filtrer la grille par : cette option vous permet de déterminer l'ordre du tri par défaut lorsque vous accédez à la grille des billets soit par « Client » ou par « Entreprise ».

L'option « Sections du formulaire » vous permet de déterminer quelles sections d'un billet doivent s'ouvrir par défaut ainsi que leur ordre d'affichage :

- Pour désigner l'ordre des sections, vous devez utiliser les flèches sur le nom de la section afin de la monter ou descendre d'une position.

- Pour que le contenu d'une section s'ouvre par défaut, vous devez appuyer sur le nom de la section afin d'afficher la mention « Section ouverte ».

Section CIs

Cette section vous permet d'ajouter des champs additionnels dans lesquels les recherches des éléments de configuration (CIs) s'effectuent.

Vous avez aussi la possibilité de sélectionner deux champs affichables dans la fenêtre de proposition d'un CI. Les champs recherchés dans l'option précédente doivent être remis ici si vous voulez les voir dans le résultat de recherche.

L'option « Nombre de CIs affichés pour la recherche » vous permet de choisir le nombre maximum de résultats de CIs affichés lors d'une recherche.

L'option « Sections du formulaire » vous permet de déterminer quelles sections d'un CI doit s'ouvrir par défaut ainsi que leur ordre d'affichage :

- Pour désigner l'ordre des sections, vous devez utiliser les flèches sur le nom de la section afin de la monter ou descendre d'une position.
- Pour que le contenu d'une section s'ouvre par défaut, vous devez appuyer sur le nom de la section afin d'afficher la mention « Section ouverte ».

1.4.6 Mes abonnements

Ce menu vous permet de voir tous les articles de la base de connaissances auxquels vous êtes abonnés par l'entremise du bouton d'abonnement.

L'abonnement à un article de la base de connaissances vous permet de recevoir une notification lorsqu'un changement survient sur cette dernière. Vous pouvez à tout moment retirer votre abonnement.

1.4.7 Changer la langue d'affichage

Cette option vous permet de changer la langue d'affichage entre anglais et français.

1.4.8 Accéder au portail

Cette option permet de basculer de l'interface Application à l'interface Portail.

1.4.9 Déconnexion

Cette option vous permet de déconnecter votre session dans l'application C2 ITSM. Une session connectée compte dans votre nombre d'utilisateurs simultanés. Le système déconnecte un utilisateur inactif après une période continue d'inactivité.

Note : Vous pouvez déconnecter manuellement une ressource via le menu de gestion Ressource.

1.5 Effectuer des recherches

L'application C2 ITSM vous permet d'effectuer différents types de recherche qui dépendent de la section dans laquelle vous vous situez. Vous pouvez considérer les recherches en trois types :

1. Le menu de recherche
2. La recherche rapide
3. La recherche contextuelle

Cette section contient le détail pour chacun des types.

1.5.1 Le menu de recherche

Le menu de recherche s'ouvre dans un nouvel onglet et vous permet d'effectuer une recherche par cible, les cibles disponibles sont les billets, les CIs, les clients et les entreprises.

Une fois que vous sélectionnez une cible, vous pouvez appliquer des paramètres de recherche ainsi que des conditions via des opérateurs logiques.

Vous pouvez exécuter une recherche à partir d'un gabarit de recherche en sélectionnant l'un de vos modèles de recherches disponibles.

Une fois la recherche exécutée, les résultats sont affichés dans la section « Résultats » de la recherche. Vous pouvez aussi par la suite effectuer les actions suivantes :

- Imprimer les résultats
- Modifier l'affichage de la grille
- Exporter la liste au format CSV
- Sauvegarder votre recherche en tant que modèle de recherche.

Note : Pour plus de détails sur l'utilisation des conditions ou la création d'un modèle de

recherche, veuillez vous référer à la section [5.4 Gérer vos modèles de recherche](#).

1.5.1.1 Actions en lot

ATTENTION: CETTE FONCTION DOIT ÊTRE LIMITÉE À CERTAINS UTILISATEURS TELS QUE LES ADMINISTRATEURS OU DE SUPER UTILISATEURS, C'EST UNE FONCTIONNALITÉ TRÈS PUISSANTE.

Cette fonction vous permet d'appliquer une action ou plusieurs actions sur tous les éléments obtenus de votre recherche.

Pour plus de détails sur les actions que vous pouvez exécuter, veuillez vous référer à la section : [5.6 Gérer vos modèles d'actions](#).

ATTENTION : Vous ne pouvez pas effectuer de retour en arrière sur les actions exécutées.

1.5.2 La recherche rapide

La recherche rapide est disponible dans la barre des menus pour toutes les ressources et est accessible par l'icône de loupe. Elle vous permet de lancer une recherche rapide parmi vos billets existants.

1.5.3 La recherche contextuelle

La plupart des menus de l'application C2 ITSM contiennent un champ de recherche contextuel qui vous permettent d'exécuter une recherche parmi vos éléments du menu. Vous retrouvez plus d'informations sur chacune des recherches contextuelles dans leurs sections appropriées.

2. Gestion des utilisateurs

C2 ITSM vous permet de gérer vos utilisateurs, leurs rôles, leurs droits d'accès et les relations entre eux. Cette section contient une explication sur chacun des concepts utilisateurs ainsi que les configurations disponibles.

La gestion des utilisateurs est basée sur quatre types d'entités :

Entité	Description
Entreprises	Représentent un regroupement de clients et de ressources qui ont un élément en commun. Par exemple, une entreprise peut représenter un lieu, un département, ou une organisation.
Clients	Représentent toute personne autorisée à ouvrir un billet auprès d'une ressource ou par le biais du portail. Le même client peut être associé à plusieurs entreprises.
Ressources	Réfèrent à toute personne autorisée à accéder à l'application C2 ITSM pour y effectuer le traitement ou visualiser des billets et des tâches. Les ressources sont à la fois un client et une ressource. Une ressource peut être associée à plusieurs entreprises.
Groupes	Représentent un regroupement de plusieurs ressources qui partagent les mêmes droits, permissions et accès.

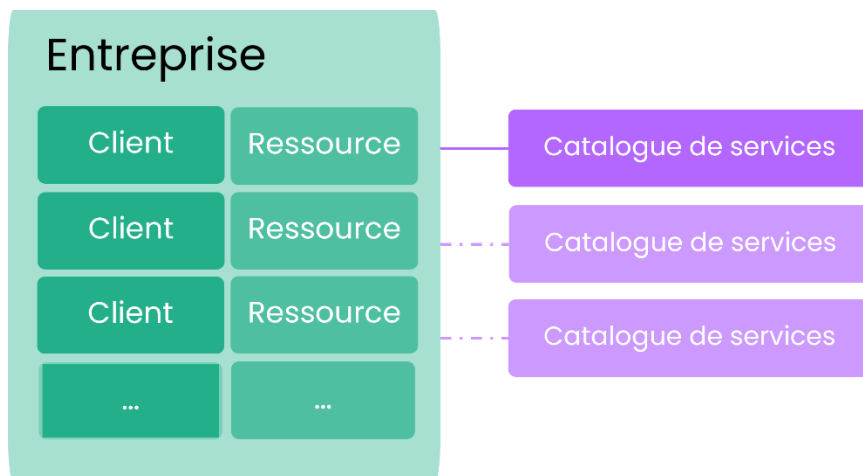
Note : Tous les utilisateurs que ce soient des clients ou des ressources doivent être associés à une ou plusieurs entreprises.

Voici les étapes requises lors d'une première configuration afin d'effectuer la gestion de vos utilisateurs :

1. Créer une entreprise
2. Créer un ou des clients associés à cette entreprise
3. Créer une ou des ressources associées à cette entreprise
4. Optionnel : Créer un ou des groupes et y associer les ressources désirées

2.1 Gérer vos entreprises

Dans le contexte de C2 ITSM, une entreprise vous permet de regrouper des clients et des ressources qui ont un élément en commun. Par exemple, une entreprise peut représenter un lieu, un département, ou une organisation. Vous pouvez aussi associer un ou plusieurs catalogues de services à une entreprise afin de déterminer les demandes disponibles aux clients et ressources qui y sont rattachés.



Pour gérer vos entreprises dans C2, vous devez accéder au menu « Gestion > Entreprises » qui s'ouvre dans un nouvel onglet, c'est à partir de celui-ci que vous pouvez visualiser la grille de toutes vos entreprises.

Chaque entreprise possède un formulaire d'entreprise qui contient les informations qui lui sont associées.

Formulaire d'entreprise

Voici les sections de champ à l'intérieur du formulaire par défaut :

Section de champ	Description
Informations générales	Regroupe les informations qui permettent d'identifier cette entreprise.
Adresse	Regroupe les informations sur l'adresse associée à cette entreprise.
Informations additionnelles	Contiens l'information des champs personnalisés.

Note des clients	Contiens toutes les notes associées aux clients de cette entreprise.
Catalogues	Contiens les différents catalogues associés à l'entreprise.
Gestionnaire	Contiens les gestionnaires associés à l'entreprise.
Clis associés	Contiens les Clis associés à l'entreprise.
Banque d'heures	Contiens les banques d'heures associées à l'entreprise.
Clients associés	Contiens la liste des clients associés à l'entreprise.
Billets associés	Contiens la liste des billets ouverts et fermés associés à l'entreprise.
Personnalisation du portail	Contiens les paramètres de personnalisation de l'affichage du portail.
Messagerie	Contiens le domaine pour créer de nouveaux clients associés à l'entreprise.
Activités	Contiens l'historique des changements apportés à l'entreprise.

2.1.1 Visualiser vos entreprises

Le menu « Gestion > Utilisateurs > Entreprises » vous permet d'afficher la grille qui contient la liste complète de vos entreprises.

Pour afficher le contenu d'une entreprise spécifique, sélectionnez le numéro associé ou effectuez un double-clic sur l'élément désiré, le formulaire s'ouvre dans un nouvel onglet.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche contextuel : « Recherche par nom », celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

Modifier l'affichage de la grille

Vous pouvez modifier l'affichage des colonnes afin d'ajouter, de retirer des éléments à la grille ou d'utiliser des modèles de grille.

Vous pouvez déplacer l'ordre, agrandir une colonne et trier les éléments d'une colonne. Vous pouvez également regrouper l'affichage par colonne en glissant une colonne de votre choix au-dessus de l'entête des colonnes, l'affichage est alors regroupé sur cette colonne.

Pour modifier la grille d'affichage, appuyez sur le bouton « Modifier les colonnes », une icône de flèche s'affiche sur l'entête des colonnes. Sélectionnez l'icône de flèche afin d'appliquer un tri croissant ou décroissant et d'ajouter ou de retirer des colonnes en cochant celles désirées depuis la liste disponible.

Afin d'utiliser un modèle de grille, appuyez sur le bouton « Grilles (modèles) » et sélectionnez le modèle désiré. Pour remettre la grille à son affichage par défaut, sélectionnez « Revenir à la configuration initiale de la grille ».

Note : Afin de gérer les modèles de grilles disponibles, ceux-ci doivent être préalablement configurés via les menus de gestion. Pour plus de détails veuillez vous référer à la section : [5.5 Gérer vos modèles de grilles](#)

Filter vos entreprises

Vous pouvez appliquer des filtres sur la grille afin d'obtenir différents résultats d'affichage. Pour appliquer un filtre, vous devez sélectionner celui désiré à partir de la section « Filtres ».

Afin de retirer un filtre actif, vous devez sélectionner un autre filtre ou le filtre « Aucun ».

Note : Pour gérer les filtres disponibles, ceux-ci doivent être préalablement configurés via les menus de gestion. Pour plus de détails veuillez vous référer à la section : [5.3 Gérer vos modèles de filtres](#)

2.1.2 Créer une entreprise.

Afin de créer une nouvelle entreprise, vous devez effectuer les étapes suivantes :

1. Sélectionner le bouton Créer
2. Remplir les champs obligatoires dans chacune des sections
3. Optionnel : Remplir les champs facultatifs
4. Sauvegarder le formulaire

Voici le détail des champs par défaut pour chacune des sections du formulaire des entreprises :

Note : Vous pouvez ajouter des champs personnalisés à la fiche d'entreprise en accédant au à la section « Formulaires » du menu « Gestion ». Pour plus de détails veuillez vous référer à la

section : [4.6 Gérer vos formulaires.](#)

Section : Informations générales

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque champ et ses options disponibles :

Champ	Définition
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Permet de déterminer si cette entreprise doit être active (oui) ou inactive (non) dans C2.</p> <p><i>Note : Vous ne pouvez pas supprimer une entreprise dans C2, cependant vous pouvez la désactiver en modifiant l'état du champ actif de son formulaire.</i></p>
Nom	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Permet d'inscrire un nom afin d'identifier l'entreprise</p> <p><i>Note : Nous recommandons d'attribuer un nom unique pour chaque entreprise, car vous pouvez faire des imports d'entreprises qui utilisent le nom de l'entreprise comme clé primaire d'import. De plus, vous pouvez utiliser ce champ lors de vos recherches et dans les rapports.</i></p>
Raison d'indisponibilité	<p>Ce champ vous permet d'ajouter un message d'avertissement d'indisponibilité, lors de la sélection d'une entreprise, et d'appliquer une restriction sur la création de billets des clients de cette entreprise.</p> <p>Lors de la réception d'un courriel par un client qui fait partie d'une entreprise avec restriction, aucun billet n'est créé et aucun avis n'est renvoyé au client.</p> <p>Toutefois, dans le cas où une entreprise est indisponible et sans restriction, les ressources peuvent outrepasser la restriction et poursuivre avec la création d'un nouveau billet.</p> <p><i>Note : Afin d'ajouter une raison d'indisponibilité à une entreprise, vous devez d'abord créer un élément de liste pour la liste Raisons d'indisponibilité. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section 4.2 Gérer vos éléments de liste.</i></p>

Parent Ce champ vous permet de choisir une autre entreprise en tant que parent afin d'associer cette entreprise comme sous-entreprise ou entreprise enfant.

Adresse

Cette section de champ permet d'inscrire les informations relatives à l'adresse de l'entreprise, ceci inclut les éléments suivants : l'adresse, la ville, le code postal, le pays, l'état ou province et le numéro de téléphone.

Note : Vous pouvez réutiliser l'adresse de l'entreprise lors de la création d'un client associé à celle-ci.

Informations additionnelles

Cette section de champ est éditable à partir du menu de gestion des champs personnalisés.

Note : Pour ajouter des champs personnalisés à la fiche d'une entreprise, vous devez accéder au menu : Gestion > Formulaire > Formulaire entreprise.

Assigner des catalogues à l'entreprise

Cette section vous permet d'assigner un ou plusieurs catalogues à l'entreprise. Un catalogue permet de filtrer les demandes disponibles aux clients associés à cette entreprise (à partir du portail ou si un utilisateur de type ressource crée un billet manuellement pour un client).

ATTENTION : SI VOUS N'ASSOCIEZ PAS AU MOINS UN CATALOGUE À L'ENTREPRISE, LES CLIENTS ASSOCIÉS À CETTE ENTREPRISE ONT ACCÈS À TOUTES LES CATÉGORIES, SERVICES ET DEMANDES EXISTANTES.

Note : Seulement les demandes publiques sont visibles au portail

Assigner des gestionnaires à l'entreprise

Assigner un gestionnaire à une entreprise lui permet de voir tous les billets créés par tous les clients de l'entreprise à partir du portail. Le gestionnaire doit cependant être un client associé à l'entreprise.

Note : Seulement les billets qui ont l'option de visibilité au portail sont visibles au portail.

Personnaliser le portail de l'entreprise

Cette section vous permet de personnaliser le visuel du portail pour cette entreprise. Par exemple, vous pouvez insérer votre logo, changer la couleur du texte et de la bannière du haut. Les clients voient alors vos couleurs personnalisées. Vous pouvez également définir des styles CSS afin d'apporter des modifications visuelles au portail.

Les options de personnalisation disponibles sont :

- Logo
- Couleur de la bannière d'entête
- Couleur des boutons
- Bannière de la page d'accueil
- Style CSS

Note : Pour que les couleurs apparaissent au portail, vous devez obligatoirement avoir un logo. Sans logo personnalisé, les couleurs ne s'appliquent pas.

2.1.3 Modifier une entreprise

Pour visualiser ou modifier une entreprise existante, vous devez sélectionner le numéro ou effectuer un double-clic sur l'entreprise désirée, le formulaire d'entreprise s'ouvre dans un nouvel onglet.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'une nouvelle entreprise ainsi que deux nouvelles sections :

- Notes des clients
- CIs associés

Notes des clients

Cette section vous permet d'accéder aux notes de tous les clients associés à l'entreprise en mode lecture seule.

Des indicateurs sont présents pour vous informer si vous avez accès à modifier cette note ainsi que son statut « Lu » ou « Non lu ».

Les notes des clients contiennent les informations suivantes :

- Nom du client
- Numéro de note
- Le titre
- Créé par

- Date de la dernière modification
- Le contenu de la note (la note doit être sélectionnée afin de voir son contenu)

Note : Si vous êtes le créateur de la note ou un membre du groupe administrateur, vous pouvez éditer le contenu de la note en appuyant sur son numéro, ceci ouvre l'interface de modification pour cette note.

CIs associés

Cette section vous permet de visualiser les éléments de configurations (CIs) qui proviennent de la CMDB et qui sont associés à cette entreprise.

Note : Cette section vous permet seulement de consulter l'information. Pour ajouter un CI à une entreprise, veuillez vous référer à la section : [7.5 Gérer vos éléments de configurations \(CIs\)](#).

Banque d'heures

Cette section vous permet de visualiser ainsi que de créer ou d'éditer rapidement des banques d'heures associées cette entreprise.

Note : Pour plus de détails sur la gestion des banques d'heures veuillez vous référer à la section : [2.5 Gérer vos banques d'heures](#).

Clients associés

Cette section vous permet de voir tous les clients associés à l'entreprise. Pour ouvrir une fiche d'un client, vous devez cliquer sur le numéro à droite.

Billets associés

Cette section vous permet de voir tous les billets associés à l'entreprise, qu'ils soient ouverts ou fermés. Pour ouvrir un billet, vous devez cliquer sur son numéro.

Messagerie

Cette section vous permet d'inscrire des domaines de courriel afin que le système crée automatiquement un nouveau client dans C2 à la réception d'un courriel de la part d'une adresse courriel qui appartient au même domaine et qu'elle n'est pas déjà associée à un client.

- Par exemple : Si vous configurez pour une entreprise, le domaine : @domaine.com. Lorsqu'un

courriel provient de l'adresse, Client_X@domaine.com rentre dans C2, le système vérifie si un client possède déjà cette adresse courriel. Si aucun client ne possède cette adresse courriel, un nouveau client est créé automatiquement et associé à l'entreprise.

Note : Si plusieurs entreprises partagent les mêmes domaines, le client est associé à chacune de ces entreprises.

Activités

Cette section vous permet de suivre les changements apportés à l'entreprise. Les activités contiennent les informations suivantes « la date et heure, l'utilisateur effectuant le changement et le type de changement ». En cliquant sur l'activité, vous pouvez voir le détail des changements.

2.1.4 Gérer la hiérarchie de vos entreprises

Vous pouvez gérer la hiérarchie entre vos entreprises en gérant la relation « Parent-Enfant » de ceux-ci. Afin d'associer une entreprise à une autre entreprise parent, deux options s'offrent à vous :

- Vous pouvez modifier l'entreprise enfant et inscrire le nom de l'entreprise parent dans le champ Parent.
- À partir du menu latéral, vous pouvez sélectionner l'entreprise désirée et effectuer un glisser-déposer sur l'entreprise cible pour qu'elle devienne parent.

Note : Vous pouvez créer une entreprise enfant en sélectionnant une entreprise existante et en effectuant un glisser-déposer de celle-ci sur l'entreprise parent désirée.

2.1.5 Exporter la liste de vos entreprises

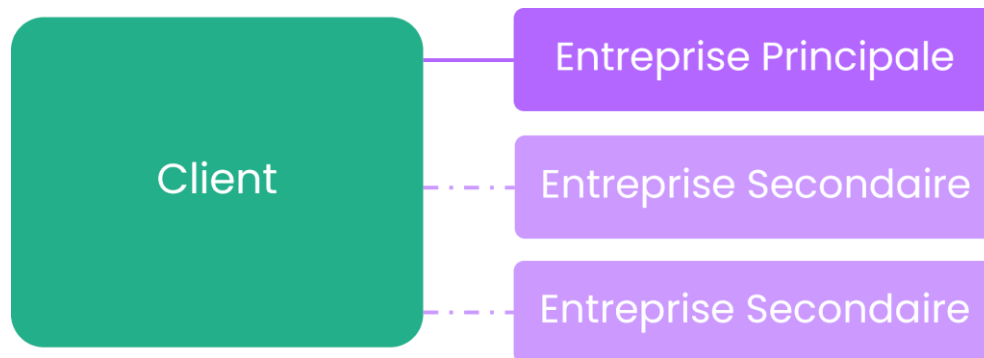
Vous pouvez exporter la liste de vos entreprises au format CSV, pour ce faire vous devez appuyer sur le bouton « Exporter » et sélectionner l'une des deux options d'export qui s'offrent à vous :

1. Format rapport : vous permet d'effectuer un export tel quel de votre grille en respectant le format selon la sélection de la langue définie.
2. Format import : vous permet d'effectuer un export sous le modèle d'import utilisé par C2 ITSM. Ceci vous permet d'effectuer des modifications en lots et de les importer par la suite via le menu d'import.

Note : Afin d'obtenir un résultat optimal lors de vos exports, vous devez sélectionner le même format d'export que la langue utilisée dans votre logiciel Microsoft Excel. Pour modifier le format d'export, vous devez aller dans le menu « Profil > Mes options > Mes préférences > Disposition générale ».

2.2 Gérer vos clients

Dans le contexte de C2 ITSM, le concept de client représente toute personne autorisée à ouvrir un billet auprès d'une ressource ou par le biais du portail. Vous devez associer chaque client à une entreprise principale cependant, vous pouvez aussi l'associer à des entreprises secondaires. Afin d'effectuer la gestion de vos clients, vous devez sélectionner le menu « Clients » de la barre des menus.



Un client peut aussi avoir à agir en tant que gestionnaire, approbateur ou administrateur.

- Un administrateur est un client qui a un accès de sécurité qui lui permettent d'accéder au menu de gestion et de configurer tous les éléments associés à C2 ITSM.
- Un approbateur est un client qui doit approuver une tâche ou une approbation à compléter par courriel soit via le portail ou via l'application.

Note : Tous les clients ont la possibilité d'être un approbateur, vous pouvez définir cet aspect par les processus de votre catalogue de service.

- Un gestionnaire est un client qui a accès à consulter tous les billets pour l'entièreté des clients de son entreprise via le portail.

Note : Afin d'agir en tant que gestionnaire, un client doit faire partie de l'entreprise et doit être ajouté dans le champ Gestionnaires du formulaire de gestion de l'entreprise, pour plus de détails veuillez vous référer à la section : [2.1.2 Créer une entreprise](#).

Formulaire client

Chaque client possède un formulaire client dans lequel se trouvent les informations qui lui sont associées. Pour visualiser ou modifier un client existant, vous devez effectuer un double-clic sur le client désiré ou sélectionner son numéro de client, le formulaire client s'ouvre dans un nouvel onglet.

Voici ce que contiennent par défaut les sections de champ à l'intérieur du formulaire client:

Section de champ	Description
------------------	-------------

Informations générales	Regroupe les informations qui permettent d'identifier ce client.
Entreprises associées	Regroupe-la ou les entreprises associées à ce client.
Téléphones	Cette section contient l'information sur les communications téléphoniques.
Adresse	Cette section contient l'adresse du client.
Informations additionnelles	Cette section contient l'information des champs personnalisés.
Notes	Cette section contient les notes visibles seulement par les Ressources.
Clis associés	Cette section contient les Clis associés à ce client.
Activités	Cette section contient l'historique des modifications apportées à ce client.

2.2.1 Visualiser vos clients

Le menu « Clients » de la barre des menus vous permet d'afficher la grille qui contient la liste complète de vos clients.

Pour afficher le contenu d'un client spécifique, vous devez sélectionner le numéro associé ou effectuer un double-clic sur l'élément désiré, le formulaire s'ouvre dans un nouvel onglet.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche par nom parmi vos éléments existants grâce au champ « Recherche par nom ».

Afin de visualiser les éléments inactifs, vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

Note : Les ressources sont affichées dans le menu « Clients » et vous pouvez les identifier par l'icône ressource de la colonne type. Pour plus de détail, veuillez vous référer à la section [Gérer vos ressources](#).

Modifier l'affichage de la grille

Vous pouvez modifier l'affichage des colonnes afin d'ajouter, de retirer des éléments à la grille ou d'utiliser des modèles de grille.

Pour modifier la grille d'affichage, vous devez sélectionner le bouton « Modifier les colonnes », un bouton fléché s'affiche sur les colonnes qui vous permet d'ajouter ou retirer des colonnes d'éléments.

Afin d'utiliser un modèle de grille, vous devez sélectionner le bouton « Grilles (modèles) » et sélectionner le modèle désiré. Pour remettre la grille à son affichage par défaut vous devez sélectionner « Revenir à la configuration initiale de la grille ».

Note : Afin de gérer les modèles de grilles disponibles, ceux-ci doivent être préalablement configurés via les menus de gestion. Pour plus de détails veuillez vous référer à la section : [5.5 Gérer vos modèles de grilles](#)

Filtrer vos clients

Vous pouvez appliquer des filtres sur la grille afin d'obtenir des résultats d'affichage plus restreint. Pour appliquer un filtre, vous devez sélectionner celui désiré à partir de la section filtre. Afin de retirer un filtre actif, vous devez sélectionner soit un autre filtre ou le filtre aucun.

Note : Afin de gérer les filtres disponibles, ceux-ci doivent être préalablement configurés via les menus de gestion. Pour plus de détails veuillez vous référer à la section : [5.3 Gérer vos modèles de filtres](#)

2.2.2 Créer un nouveau client

Afin de créer un nouveau client, vous devez effectuer les étapes suivantes :

1. Sélectionner le bouton Créer
2. Remplir les champs obligatoires dans chacune des sections
3. Optionnel : Remplir les champs facultatifs
4. Sauvegarder le formulaire

Voici le détail des champs par défaut pour chacune des sections du formulaire client :

Note : Vous pouvez ajouter des champs personnalisés au formulaire client depuis les menus de gestion « Champs personnalisés » et « Formulaires », veuillez vous référer à la section [4. Gestion des champs personnalisés](#) pour plus de détail.

Informations générales

Champ	Description
-------	-------------

Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Permet de contrôler si ce client est actif ou non dans C2 ITSM</p> <p><i>Note : Vous ne pouvez pas supprimer un client dans C2 ITSM, cependant vous pouvez le désactiver en modifiant l'état du champ « Actif » de son formulaire client.</i></p>
Genre	Ce champ est informatif.
Langue	<p>Ce champ vous permet de définir la langue par défaut de l'application lorsqu'un client ouvre une session au portail.</p> <p>Il sert également à la langue par défaut lors de l'envoi d'un courriel.</p>
Prénom	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Permet d'inscrire le prénom associé à ce client</p>
Nom	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Permet d'inscrire le nom associé à ce client</p>
Courriel	<p>Ce champ vous permet d'inscrire l'adresse courriel que vous voulez associer à ce client.</p> <p>Plusieurs clients peuvent utiliser la même adresse courriel</p> <p><i>Note : Si vous utilisez le mode d'authentification via base de données, l'adresse courriel du client devient très importante, mais non requise, car un courriel est envoyé automatiquement au client après la sauvegarde. Celui-ci peut alors se créer un mot de passe qui est chiffré et enregistré dans la base de données.</i></p>
Accès au portail	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'autoriser l'accès au portail pour ce client.</p> <p>Lorsque l'accès est actif, un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis.</p>

Nom d'utilisateur	<p>Ce champ devient obligatoire si l'accès au portail est actif.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom d'utilisateur pour ce client qui est requis pour se connecter à C2 ITSM</p> <p>Ce champ est restreint par défaut, car il est lié à l'état du champ « Accès au portail », celui-ci doit être actif pour retirer la restriction.</p> <p>Même si le nom d'utilisateur n'est pas requis pour un client sans accès au portail, nous recommandons d'en avoir un pour tous, car c'est la clé primaire utilisée lors d'import des clients.</p> <p><i>Recommandation : Si vous utilisez le mode d'authentification Windows (LDAP, SSO), insérer le nom de votre domaine devant le code d'utilisateur.</i></p>
Rôle	<p>Ce champ vous permet d'associer un rôle au client, il est synchronisé aux billets et a un impact sur la matrice de priorisation.</p> <p>Par exemple, vous pouvez définir le rôle VIP qui élève la priorité du billet de deux niveaux.</p> <p><i>Note : Vous pouvez définir les rôles dans les éléments de listes, et modifier la matrice de priorité par la fonctionnalité Priorité.</i></p>
Catalogue personnalisé	<p>Permet d'associer un catalogue de service directement à un client. Celui-ci est prioritaire aux catalogues de services associés à l'entreprise du client.</p>

Entreprises associées

Ce champ vous permet d'associer ce client à une ou plusieurs Entreprises. Lorsqu'un client est associé à plusieurs entreprises, celui-ci a l'option de sélectionner l'entreprise ciblée lors de la création d'un nouveau billet au portail.

Les utilisateurs de type ressource qui crée un billet manuellement doivent aussi choisir l'entreprise ciblée parmi celles associées au client.

Lors de la création manuelle d'un client, l'adresse de l'entreprise se copie automatiquement dans la fiche du client. Si le client a déjà une adresse dans sa fiche lors de l'ajout de l'entreprise, un message apparaît pour demander à la ressource si elle veut l'adresse de l'entreprise ou non.

Vous pouvez aussi créer une nouvelle entreprise en appuyant sur le bouton ajouter, un onglet de création d'entreprise s'ouvre et vous permet de remplir les champs appropriés.

Note : Veuillez vous référer à la section [2.1 Gérer vos entreprises](#).

Téléphones

Cette section vous permet d'inscrire le numéro de téléphone de maison, de cellulaire et de travail assigné à cet utilisateur.

Adresse

Cette section vous permet d'inscrire les informations relatives à l'adresse de l'entreprise ceci inclut les éléments suivants :

- Adresse
- Ville
- Code postal
- Pays
- État ou province
- Téléphone

Note : Vous pouvez réutiliser l'adresse de l'entreprise lors de la création d'un client associé à celle-ci.

Informations additionnelles

Cette section de champ est éditable à partir du gestionnaire de champs personnalisés

Note : Vous pouvez ajouter des champs personnalisés à la fiche d'une ressource à partir du menu : Gestion > Champs personnalisés > Formulaires > Formulaire client.

2.2.3 Modifier un client

Pour modifier un client existant, vous devez sélectionner le numéro associé ou effectuer un double-clic sur l'élément désiré, le formulaire s'ouvre dans un nouvel onglet.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau client. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section [2.2.2 Créer un nouveau client](#).

En plus des champs existants, lorsque vous modifiez un client, vous avez accès aux nouveaux champs et

nouvelles fonctions suivantes:

- Convertir un client en ressource
- Voir et ajouter des notes
- Voir les CIs associés
- Voir l'historique des activités

Notes

Vous pouvez ajouter des notes à la fiche d'un client. Celles-ci sont ensuite accessibles aux ressources dans la section « Notes » de la fiche client ainsi que de la fiche d'entreprise du client. Le client ne voit pas ces notes.

Vous pouvez aussi effectuer des recherches dans les notes. Les cibles sont le titre et le contenu de la note. Vous pouvez aussi filtrer les notes afin d'afficher seulement les notes non lues en appuyant sur le bouton « Non lue(s) ».

CI associés

Cette section vous permet de visualiser les éléments de configuration (CI) qui sont associés à ce client.

Note : Cette section permet seulement de consulter l'information. Pour ajouter un élément de configuration (CI) à un client, veuillez vous référer à la section : [7.5 Gérer vos éléments de configurations \(CIs\)](#).

Activités

Vous pouvez suivre les changements apportés au client dans cette section. Les actions sont identifiées par la date et heure, l'utilisateur effectuant le changement ainsi que le type de changement. En cliquant sur l'activité, vous pouvez voir le détail du ou des changements.

2.2.4 Convertir un client en ressource

Pour convertir un client en ressource, vous devez sélectionner un client et cliquer sur le bouton « Convertir en ressource ». Le système convertit alors automatiquement le client en ressource, pour accéder aux paramètres de la ressource vous devez accéder au gestionnaire de ressource.

Une fois la conversion complétée, le bouton de conversion n'est plus disponible et un crochet vert indique la fin de l'opération. La fiche du client devient en lecture seule.

Note : Si vous modifiez les informations de la fiche, vous devez sauvegarder vos modifications avant d'effectuer une conversion afin d'assurer leurs prises en charge.

2.2.5 Réinitialiser un mot de passe

Les utilisateurs de C2 ITSM ont la possibilité de réinitialiser eux-mêmes leur mot de passe si vous utilisez le mode d'authentification par base de données.

Afin de réinitialiser leur mot de passe, l'utilisateur doit sélectionner « Mot de passe oublié? » à l'écran de démarrage. Cette action envoie un courriel à l'utilisateur, lui proposant un lien pour modifier le mot de passe.

Vous pouvez modifier le mot de passe d'un client de façon manuelle, voici les étapes à suivre pour assigner un mot de passe de façon manuel :

1. Ouvrir le formulaire client.
2. Sélectionner le bouton « Assigner un mot de passe ».
3. Inscrire un mot de passe dans le champ Nouveau mot de passe.
4. Sauvegarder le formulaire client.

2.2.6 Exporter la liste de vos clients

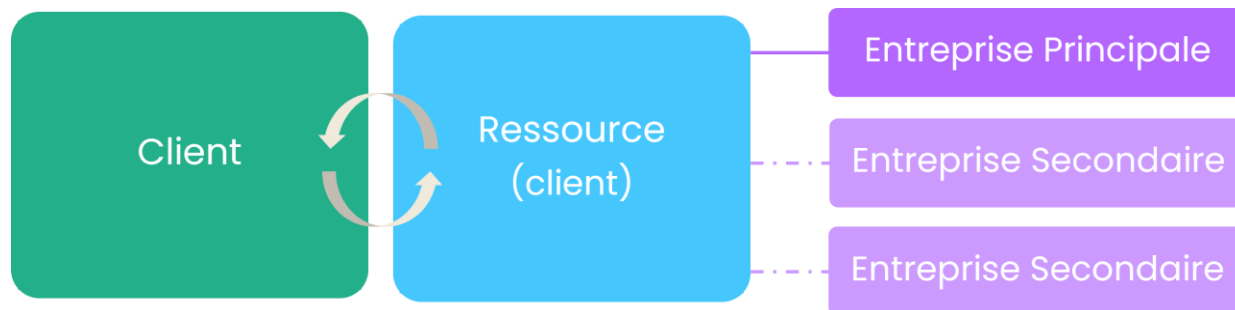
Vous pouvez exporter la liste de vos clients au format CSV, deux options d'export s'offrent à vous :

1. Rapport : vous permet d'effectuer un export tel quel de votre grille, formatée selon la sélection de la langue définie.
2. Import : vous permet d'effectuer un export sous le modèle d'import utilisé par C2 ITSM. Ceci vous permet d'effectuer des modifications en lots et de les importer par la suite via le menu d'import.

Note : Afin d'obtenir un résultat optimal lors de vos exports, vous devez sélectionner le même format d'export que la langue utilisée dans votre logiciel Microsoft Excel. Pour modifier le format d'export, vous devez aller dans le menu « Profil > Mes options > Mes préférences > Disposition générale ».

2.3 Gérer vos ressources

Dans le contexte de C2 ITSM, le concept de ressource réfère à toute personne autorisée à accéder à l'application C2 ITSM pour y effectuer le traitement ou visualiser des billets et des tâches. Les ressources sont à la fois un client et une ressource. Un client créé à partir du menu « Client » peut être converti comme une ressource et vice-versa.



Pour afficher tous les détails relatifs à une ressource, vous devez simplement sélectionner celle-ci. Afin de créer une ressource, vous devez appuyer sur le bouton « Créer ».

Note : Vous pouvez ajouter des champs personnalisés à la fiche ressource. Pour ce faire, vous devez ajouter des champs dans le formulaire client à partir des menus de gestion : Champs personnalisés et Formulaires > Formulaire client.

2.3.1 Visualiser vos ressources

Le menu « Gestion > Utilisateurs > Ressources » vous permet de visualiser la liste complète de vos ressources. Pour afficher le contenu d'une ressource spécifique, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro ou par nom.

Vous pouvez aussi affiner votre recherche en affichant seulement les ressources d'un groupe en sélectionnant le groupe désiré de la liste déroulante « Recherche par groupe ».

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

2.3.2 Créer une ressource

Afin de créer une nouvelle ressource, vous devez sélectionner le bouton « Créer » et remplir les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de cette ressource :

Informations générales

Vous pouvez remplir les informations de base de la ressource. Vous pouvez sélectionner une langue par défaut lors de l'ouverture de session. La ressource peut alors modifier la langue de l'application dans ses préférences.

IMPORTANT : LE COURRIEL AINSI QUE LE NOM D'UTILISATEUR SONT REQUIS POUR CRÉER UNE RESSOURCE.

Champ	Définition
Photo de profil	Vous permet de téléverser une photo depuis votre ordinateur
Actif	Ce champ est obligatoire. Vous permet de déterminer si cette ressource est active ou non dans C2 ITSM
Langue	Ce champ vous permet de définir la langue par défaut de l'application lorsque cette ressource accède à celle-ci. Ce champ sert également à la langue par défaut lors de l'envoi d'un courriel.
Nom d'utilisateur	Ce champ alphanumérique est obligatoire.
Prénom	Ce champ est obligatoire. Permet d'inscrire le prénom associé à ce client
Nom	Ce champ est obligatoire. Permet d'inscrire le nom associé à ce client
Courriel	Ce champ vous permet d'inscrire l'adresse courriel associée à ce client

Rôle	<p>Vous pouvez définir un rôle à la ressource. Ce champ est synchronisé aux billets et a un impact sur la matrice de priorisation.</p> <p>Par exemple, vous pouvez définir le rôle VIP qui élève la priorité du billet de deux niveaux.</p>
Catalogue personnalisé	<p>Permet d'associer un catalogue de service directement à la ressource.</p> <p>Lorsqu'une ressource possède un catalogue de service personnalisé et qu'elle crée un billet via le portail ou qu'elle agisse comme client dans un billet, elle a accès à ce catalogue au lieu de celui associé à l'entreprise.</p>
État	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>La ressource a également un état de disponibilité que vous pouvez définir dans la fiche de la ressource, ainsi que par la bulle des options personnelles.</p> <p><i>Note : L'état de disponibilité peut empêcher d'assigner des billets à cette ressource cependant celle-ci peut changer son état à tout moment depuis son menu de profil.</i></p>

Téléphones

Cette section vous permet d'inscrire le numéro de téléphone de maison, de cellulaire et de travail assigné à cet utilisateur.

Adresse

Cette section vous permet d'inscrire les informations reliées à l'adresse de la ressource, les champs disponibles sont : « Adresse », « Ville », « Code postal », « Pays » et « État ou province ».

Note : Lors de la création d'une ressource si les champs de la section « Adresse » sont vides, l'adresse attribuée est la même que celle de l'entreprise associée à cette ressource.

Groupes

En associant un ou des groupes à la ressource, vous pouvez gérer ses accès dans l'application (menus, fonction, accès aux billets et tâches, etc.).

Entreprises associées

Permet d'associer une ou plusieurs entreprises à la ressource. Si la ressource est associée à plusieurs entreprises, elle peut sélectionner une entreprise lors de la création d'un nouveau billet au portail. Les utilisateurs de type ressource qui créent un billet manuellement pour un client ont aussi le choix parmi les entreprises de ce dernier.

Comptes de messagerie

L'application permet l'intégration à une ou plusieurs boîtes courriel pour recevoir des courriels, créer des billets, mais aussi pour envoyer des courriels à partir de ces billets. En les associant aux ressources, ceci permet de définir l'adresse d'expédition « De » dans les courriels plutôt que voir l'adresse courriel personnelle de la ressource.

Afin d'ajouter un compte de messagerie à la ressource, vous devez utiliser le champ d'autocomplétion et sélectionner une boîte de courriel disponible.

Par exemple, le client qui reçoit un courriel envoyé à partir d'un billet voit que l'expéditeur est « support » plutôt que la ressource. Ceci permet au client de répondre au courriel. Son message (sa réponse) est alors enregistré dans le bon billet au lieu d'être dirigé dans la boîte courriel personnelle de la ressource. Dans le cas où plus d'un compte de messagerie est assigné, la ressource peut sélectionner un de ces comptes lors de l'envoi d'un courriel.

Feuilles de temps

Vous pouvez donner à la ressource des droits de gestion sur les feuilles de temps (minuterie). Vous pouvez cocher l'option « Peut gérer tous les groupes » ou sélectionner certains groupes.

En sélectionnant un groupe à partir du champ d'autocomplétion, vous pouvez décider s'il doit avoir accès uniquement en lecture seule aux feuilles de temps des ressources du groupe. Lors de la consultation des feuilles de temps, la ressource qui peut accéder à plusieurs groupes ou ressources peut alors consulter et modifier les saisies de temps des ressources.

Informations additionnelles

Cette section de champ est éditable à partir du menu de gestion des champs personnalisés.

Note : Vous pouvez ajouter des champs personnalisés à la fiche d'une ressource à partir du menu : Gestion > Champs personnalisés > Formulaires > Formulaire client.

2.3.3 Modifier une ressource

Pour modifier une Ressource existante, vous devez simplement sélectionner l'élément désiré.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'une nouvelle ressource. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section : [2.3.2 Créer une ressource](#).

Activités

Vous pouvez suivre les changements apportés à la ressource dans cette section. Les actions sont identifiées par la date et heure, l'utilisateur effectuant le changement ainsi que le type de changement. En cliquant sur l'activité, vous pouvez voir le détail du ou des changements.

2.3.4 Fermer une session

Vous pouvez fermer la session d'une ressource en sélectionnant la ressource désirée et en appuyant ensuite sur le bouton « Fermer la session ». Cette fonction vous permet de contrôler votre nombre d'utilisateurs concurrent.

2.3.5 Réinitialiser un mot de passe

Les utilisateurs de C2 ITSM ont la possibilité de réinitialiser eux-mêmes leur mot de passe si vous utilisez le mode d'authentification par base de données.

Afin de réinitialiser leur mot de passe, l'utilisateur doit sélectionner « Mot de passe oublié? » à l'écran de démarrage. Cette action envoie un courriel à l'utilisateur, lui proposant un lien pour modifier le mot de passe.

Vous pouvez forcer un envoi du courriel de réinitialisations de mot de passe à une ressource de façon manuelle, voici les étapes à suivre:

1. Sélectionner la ressource désirée
2. Confirmer que le champ courriel contient la bonne information
3. Sélectionner Réinitialiser mot de passe.
4. Un message de confirmation s'affiche si l'action est bien exécutée

2.3.6 Convertir une ressource en client

Pour convertir une ressource en client, vous devez sélectionner une ressource et cliquer sur le bouton Convertir en client. Le système convertit automatiquement la ressource en client et la retire de la liste des ressources.

2.4 Gérer vos groupes

Dans le cadre de C2 ITSM, le concept de groupe réfère à un ensemble de personnes qui partagent les mêmes droits, permissions et accès.



Les groupes sont définis sous deux grandes catégories :

1. Groupe de sécurité : Sécurité de base dans l'application, elle définit qui peut accéder à quoi
2. Les familles : Regroupement de ressources qui ont quelque chose en commun tel qu'une équipe dans un département

Par défaut, le système contient deux groupes:

- Admin : Ce groupe possède tous les accès et droits dans l'application et il n'est pas modifiable. Les membres de ce groupe voient tout, il n'est pas possible de lui cacher des informations. Nous recommandons d'associer un nombre restreint de ressources à ce groupe (ex. 1 à 2).
- Ressources : Ce groupe possède la majorité des droits, mais peut être modifié au besoin.

Note : Vous pouvez reconnaître le groupe administrateur par la présence d'un crochet dans la colonne admin.

2.4.1 Visualiser vos groupes

Le menu « Gestion > Utilisateurs > Groupes » vous permet de visualiser la liste complète de vos groupes. Pour afficher le contenu d'un groupe spécifique, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro ou par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

2.4.2 Créer un groupe

Afin de créer un nouveau groupe, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de ce modèle :

Informations générales

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque champ et ses options disponibles :

Champ	Description
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si le groupe est disponible ou non pour les utilisateurs</p>
Courriel	<p>Ce champ représente l'adresse courriel du groupe (liste de distribution) pour envoyer des courriels aux membres du groupe de sécurité. Cette adresse est utilisée si la section « Notification » est configurée avec l'option « Selon le courriel du groupe ».</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Catalogue filtré	<p>Vous permet d'associer un catalogue filtré au groupe. Ceci empêche les ressources du groupe de créer des billets concernant des demandes qui ne font pas partie de ce catalogue, et ce même si le client (demandeur) a un catalogue qui lui permet normalement de créer ces demandes.</p> <p>Par exemple, un client contacte son service TI et souhaite ouvrir un billet pour une nouvelle embauche. Dans cette situation, le client a la possibilité de créer lui-même une demande à partir de son portail, car la demande fait partie de son catalogue de service, cependant, la ressource qui lui répond fait partie du service TI, elle ne peut pas créer le billet pour le client dû au filtre de catalogue appliqué à son groupe.</p>
Notification	<p>Ce champ vous permet de définir si les courriels de notification qui sont envoyés à ce groupe utilisent l'adresse courriel du groupe, ou s'ils sont envoyés individuellement à chaque membre du groupe.</p>
Minuterie automatique	<p>Permet de sélectionner si la minuterie doit être déclenchée de façon automatique. Vous pouvez aussi déterminer si elle doit s'activer en tout temps ou seulement lorsqu'assigné.</p>
Signature anglaise et française de courriel	<p>La signature s'applique pour tous les membres du groupe dont ce groupe est le principal. Pour utiliser cette signature, le modèle de courriel doit contenir la balise [SIGNATURE/]. Si le groupe n'a pas de signature, mais que vous avez défini une signature au niveau des paramètres avancés, le système utilise celle-ci.</p>

Membres

Cette section vous permet d'ajouter des membres à un groupe. Pour trouver le nom de la ressource, commencez à taper le nom ou prénom de la personne et celui-ci apparaît. Cliquez sur son nom pour l'ajouter.

Files

Cette section vous permet d'associer des files à ce groupe. Les files sont une structure de données qui permettent de regrouper les billets selon différents besoins. Les files visibles sur l'application des ressources sont accessibles selon les groupes auxquels ils sont associés.

Comptes de messagerie

Cette section vous permet d'associer un ou des comptes de messagerie comme source d'envoi des courriels de ce groupe.

Note : Afin de pouvoir associer un compte de messagerie au groupe, vous devez avoir au moins une messagerie configurée dans vos automatisations. Pour plus de détail, veuillez vous référer à la section : [6.3 Gérer vos boîtes de messageries](#).

Modèles de courriel

Cette section présente les modèles de courriels que le groupe a le droit d'utiliser.

Sécurité des groupes

Cette section vous permet de sélectionner si vous voulez que les membres de ce groupe puissent voir tous les groupes depuis le volet latéral du menu des billets ou si vous préférez limiter l'accès à certains groupes en particulier. Ceci permet aussi aux membres de ce groupe de voir les ressources associées aux autres groupes et leur assigner des billets ou des tâches.

Pour permettre la vue à tous les groupes, vous devez cocher l'option « Peut voir tous les groupes ».

Si vous voulez permettre la vue à des groupes en particulier, vous devez avoir l'option « Peut voir tous les groupes » de décochée et taper le nom des groupes désirés et les sélectionner depuis le champ d'autocomplétion. Une fois les groupes sélectionnés, vous pouvez déterminer quels groupes doivent s'afficher dans le volet latéral en sélectionnant l'option « Widget » sur les groupes désirés.

Note : Pour pouvoir assigner un billet à un groupe, le groupe doit être visible. Pour assigner un billet à une ressource, le groupe de la ressource doit être visible

Sécurité de l'application.

Cette section vous permet de fournir des droits aux ressources du groupe. Les droits peuvent être de créer, modifier, visualiser seulement, etc. selon les actions permises aux ressources du groupe.

Sécurité des billets

Cette section vous permet de gérer les droits de sécurité sur les actions que les ressources du groupe peuvent exécuter sur les billets.

Par exemple : En retirant le crochet de l'option « Résoudre si flux de travail en cours », les ressources de ce groupe ne peuvent plus changer l'état d'un billet de « En cours » à « Fermé » sans que toutes les tâches du flux de travail associé au billet soient fermées.

Sécurité des statuts des billets

Dans cette section, vous pouvez gérer l'affichage des pastilles de statut selon le type de la demande. Vous pouvez avoir moins de pastilles si désirées en cliquant sur celle qui ne doit pas être utilisée (la pastille devient de couleur gris foncé dans la configuration, et est de couleur gris pâle dans la gestion du billet). Ces pastilles se retrouvent dans la partie du haut d'un billet et affichent l'avancement du billet.

Visibilité des sections d'un billet

Dans cette section, vous pouvez choisir d'afficher ou non les sections d'un billet pour le groupe en cochant ou décochant les sections.

2.4.3 Créer un groupe à partir d'une copie

Vous pouvez créer une copie d'un groupe existant afin d'utiliser les configurations déjà présentes comme base pour la création d'un nouveau groupe.

Vous devez sélectionner le groupe désiré et appuyer sur copier, une copie du groupe est générée contenant toutes les configurations présentes dans le détail des champs à l'exception des champs « Nom anglais » et « Nom français ».

2.4.4 Modifier les préférences d'affichage du groupe

Le bouton « Modifier les préférences » vous permet de modifier les paramètres d'affichage par défaut pour ce groupe. Les options disponibles ici sont les mêmes que ceux qui se retrouvent dans le menu du profil utilisateurs « Mes options > Autres préférences » à l'exception de l'option Filtre de billets.

Le champ déroulant « Filtre de billets » vous permet de sélectionner un filtre de billets depuis la liste de vos modèles de filtres afin qu'il soit appliqué par défaut à l'ouverture de l'onglet billet pour ce groupe.

Dans ce menu, vous pouvez modifier la disposition des sections du billet, définir des champs supplémentaires pour la recherche, y appliquer un filtre, déplacer des sections de haut en bas ou de bas en haut dans le formulaire et ajouter des champs supplémentaires pour la recherche de CI.

Note : Les ressources ont toujours la possibilité de modifier leurs préférences d'affichage à partir du menu Mes options de leur profil.

2.4.5 Modifier un groupe

Pour modifier un groupe existant, vous devez simplement sélectionner l'élément désiré.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau groupe. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section : [2.4.2 Créer un groupe](#).

2.5 Gérer vos banques d'heures

Permet de gérer des banques de temps par entreprise et par CI. Vous pouvez ajouter du temps facturable manuellement sans modifier le temps de la ressource.

Note : Vous pouvez aussi assigner automatiquement une banque d'heures à un billet si une seule est disponible et que l'option « Auto-assigner banque d'heures » dans les paramètres de la demande est à OUI.

2.5.1 Visualiser vos banques d'heures

Le menu « Gestion > Utilisateurs > Banque d'heures » vous permet d'afficher la grille complète de vos éléments.

Pour afficher le contenu d'une banque d'heure, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro ou par nom.

Vous pouvez aussi affiner vos résultats de recherche en utilisant les champs : Entreprise et CI de la barre de recherche.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

2.5.2 Créer une nouvelle banque d'heures

Afin de créer une nouvelle banque d'heures, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de ce modèle :

Informations générales

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque champ et ses options disponibles :

Champ	Description
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si cet élément est disponible ou non pour les utilisateurs</p>
No référence	Ce champ vous permet d'identifier la banque d'heure sous un format alphanumérique.
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Entreprise	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'associer une entreprise à la banque d'heures.</p>
CI	Ce champ est obligatoire.

Permet d'associer un CI à la banque d'heures.	
Date de début	Ce champ permet d'ajouter une date de début à la banque d'heures
Date d'expiration	Ce champ permet d'ajouter une date d'expiration à la banque d'heures
Nombre d'heures achetées	Ce champ vous permet d'ajouter le nombre d'heures achetées. Ce champ exécute le calcul lors de la consommation d'heures pour définir le nombre d'heures restantes.
Nombre d'heures restantes	Ce champ est en lecture seule, il correspond au résultat du calcul du nombre d'heures achetées moins le nombre d'heures consommées.
Taux horaire	Ce champ numérique vous permet d'y inscrire le taux horaire pour cette banque d'heure et prend en charge jusqu'à deux décimales.
Durée réelle travaillée	Ce champ est en lecture seule, il calcule la durée réelle travaillée parmi toutes les feuilles de temps associés à la banque d'heures
Temps supplémentaire à facturer	Ce champ est en lecture seule, il calcule le temps supplémentaire à facturer parmi toutes les feuilles de temps associés à la banque d'heures
Nombre d'heures consommées	Ce champ est en lecture seule et représente le résultat de l'équation <i>Durée réelle travaillée + Temps supplémentaire à facturer</i> . Vous pouvez définir le nombre d'heures restantes en le déduisant du nombre d'heures achetées.

2.5.3 Modifier une banque d'heures

Pour modifier une banque d'heures existante, vous devez simplement sélectionner l'élément désiré.

Vous pouvez modifier tous les mêmes champs que lors de la création d'une nouvelle banque d'heures ainsi que des nouvelles sections :

- Fichiers joints
- Billets joints
- Feuilles de temps associées

Voici le détail pour chacune des nouvelles sections :

Fichiers joints

Cette section permet de joindre des fichiers à la banque d'heures. Par exemple : un contrat de service ou toute autre information qui devrait être attachée à la banque d'heures. Pour joindre un fichier, vous devez appuyer sur le bouton « Parcourir » et sélectionner le fichier désiré depuis la fenêtre d'explorateur de fichier.

Billets associés

Cette section permet de visualiser l'historique des billets et des tâches ouverts ou fermés associé à cette banque d'heures. Vous pouvez accéder aux billets et aux tâches en appuyant sur leurs numéros.

Feuilles de temps associées

Cette section permet de visualiser l'historique des temps consommés à la banque d'heures avec les informations qui s'y rattachent ce qui comprend les ressources, la date de début, la durée, le temps supplémentaire et les commentaires.

3. Gestion des catalogues de services

Dans le contexte de C2 ITSM, le concept de catalogue ou catalogue de services représente une base de données ou un document structuré qui comporte les informations sur tous les services en opération et ceux qui sont disponibles pour leur déploiement.

Le catalogue de services est la seule section du portefeuille des services rendus publics aux clients. Il comprend des informations sur les livrables, les prix, les points de contact, les processus de commande et de demande. La structure d'un catalogue de services repose sur les demandes qui le composent.

Cette section vous permet gérer tous les éléments requis afin de créer et configurer des catalogues de services basés sur vos besoins.

3.1 Définir son catalogue de services

Définir un catalogue de services est important pour la mise en place de l'application.

Un catalogue de services correctement défini repose sur des processus clairs, qui appuient les activités de l'entreprise. Ceci vous permet d'effectuer une saine gestion des services et des demandes clients.

La création d'un catalogue repose sur les éléments suivants :

- Utilisateurs ciblés
- Une catégorie
- Un processus
- Si requis un formulaire

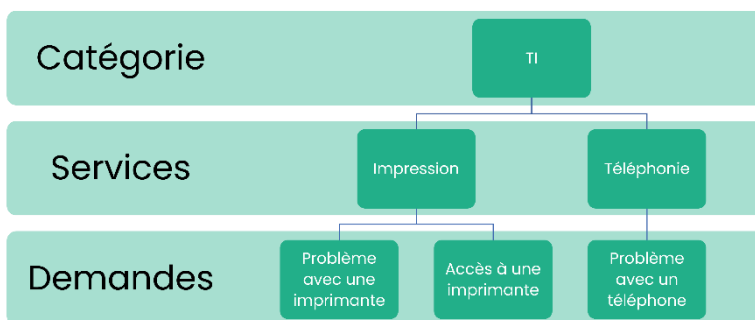
Voici quelques étapes pour vous aider à définir un catalogue :

1. Vous devez identifier, avec les membres de vos équipes, les services pris en charge ou qui sont utilisés par vos clients (employés, clients externes)
2. Regrouper les services en différentes catégories (ex. : Technologie de l'information, ressources humaines, etc.)
3. Identifiez ensuite les demandes que vous prenez en charge en lien avec les services offerts. Chaque demande représente un processus et parfois même, un formulaire à remplir par vos clients. Vous devez avoir en main ces informations pour matérialiser le tout dans l'application.
4. Pour terminer, vous pouvez créer un catalogue de services et sélectionner les éléments disponibles.

Voici un exemple simple d'un catalogue de services :

- Ce catalogue contient la catégorie « TI », cette catégorie regroupe des services tels qu'un service d'impression et un service de téléphonie.
- Chacun des services regroupe les demandes disponibles aux clients C2.
- Le service d'impression contient les demandes : « Problème avec une imprimante », « Accès à une imprimante ».

Catalogue de services



Un catalogue de services inclut les éléments suivants : une ou plusieurs catégories > chaque catégorie contient un ou plusieurs services > chaque service contient une ou plusieurs demandes.

3.2 Gérer vos catégories de catalogue de services

Dans le contexte de C2 ITSM, le concept de catégorie représente un regroupement d'objets qui ont un élément en commun ou que vous considérez comme étant de même famille.

Par exemple, nommer une catégorie « Technologie de l'information » vous permet d'y associer les objets de même famille tels que des services comme le service d'impressions, l'accès et la sécurité, le matériel informatique, les applications bureautiques et logiciels, etc.

Les catégories permettent d'y associer les services utilisés par vos clients.

3.2.1 Visualiser vos catégories

L'onglet « Catégories (Catalogue) » vous permet d'obtenir la liste complète de vos catégories. Pour afficher le contenu d'une catégorie, vous devez sélectionner la catégorie désirée.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos catégories existantes grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro ou par nom.

Afin de visualiser les modèles inactifs, vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

3.2.2 Créer une catégorie

Afin de créer une nouvelle catégorie, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de cette catégorie :

Informations générales

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque champ et ses options disponibles :

Champ	Description
Icône	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de sélectionner une icône à partir de la banque d'images fournies par le système</p>
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si cette catégorie est disponible ou non pour les utilisateurs</p>
# Séquence	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Le numéro de séquence doit être numérique, mais n'a pas à être unique.</p> <p>Si vous laissez le champ vide, un numéro séquentiel est automatiquement attribué à la catégorie, mais vous pouvez le modifier au besoin.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Description anglaise et française	Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément. <i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i>
-----------------------------------	--

Services associés

Cette section permet de voir tous les services associés à la catégorie. Afin d'associer des services, vous devez sélectionner la catégorie dans le menu de configuration du service.

Note : Pour plus de détails sur les services, veuillez vous référer à la section : [3.3 Gérer vos services](#).

3.2.3 Modifier une catégorie

Pour modifier une catégorie existante, vous devez sélectionner la catégorie désirée afin d'accéder aux détails de celle-ci.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'une nouvelle catégorie.

3.3 Gérer vos services

Dans le contexte de C2 ITSM, les services représentent un regroupement de demandes qui possèdent un élément en commun.

Un service est considéré comme un élément de configuration (CI) dans la base de données, vous pouvez aussi y ajouter des attributs additionnels.

Voici un exemple d'un service :

- Sous la catégorie Technologie de l'information, le service d'impression permet de regrouper des demandes telles que : ajouter une imprimante, problème avec une imprimante, etc.

3.3.1 Visualiser vos services

L'onglet « Services (Catalogue) » vous permet d'obtenir la grille complète de vos services. Pour afficher le contenu d'un élément, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro ou par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

3.3.2 Créer un service

Afin de créer un nouveau service, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de ce service :

Informations générales

Champ	Description
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si ce Service est actif ou non dans C2 ITSM</p>
État	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>L'état du service vous permet de définir un statut au service (ex. En évaluation, en construction, à venir, en utilisation, etc.).</p> <p>Vous pouvez personnaliser la liste des états ainsi que les options détaillées à partir du menu « Gestion > Éléments de liste ». Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section : 4.2 Gérer vos éléments de liste.</p> <p>IMPORTANT : AU SUJET DE L'ÉTAT, CELUI-CI A DES FONCTIONS PARTICULIÈRES.</p> <p>Couleur : Si vous associez une couleur à un état, celle-ci peut avoir un impact visuel au portail.</p> <p>Empêcher la création de billets à partir du portail : vous pouvez empêcher un client de créer une demande associée à un service, si celui-ci est dans un état particulier.</p>

# Séquence	<p>Le numéro de séquence doit être numérique, mais n'a pas à être unique.</p> <p>Si vous laissez le champ vide, un numéro séquentiel est automatiquement attribué à la demande, mais vous pouvez le modifier au besoin.</p>
Catégorie	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de choisir la catégorie à laquelle vous voulez associer ce service.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Mots-clés	<p>Vous pouvez associer des mots-clés aux services afin de faciliter la recherche à partir du portail ou de l'application.</p> <p>Ajouter des mots-clés à un service permet de trouver rapidement toutes les demandes de ce service lors d'une recherche.</p>

Informations additionnelles

Cette section est seulement visible lorsqu'un attribut est ajouté à un service. Pour ajouter des attributs au service, vous devez passer via le menu « Catégories (CMDB) ».

Note : Pour plus de détail sur la gestion des attributs, veuillez vous référer à la section : [7.3 Gérer vos catégories de CMDB](#).

Demandes associées

Cette section vous permet de voir toutes les demandes associées à ce service.

Pour associer une demande au service vous devez le faire à partir du menu « Gestion > Catalogue de services > Demandes ».

3.3.3 Créer un service à partir d'une copie

Vous pouvez créer une copie d'un service existant afin d'utiliser les configurations déjà présentes comme base pour la création d'un nouveau service.

Pour ce faire, sélectionnez l'élément désiré et appuyez sur le bouton « Copier », une copie est générée contenant toutes les configurations présentes dans le détail des champs à l'exception des champs « Nom anglais » et « Nom français ».

Lorsque vous créez un service à partir d'une copie, toutes les demandes associées au service d'origine ne sont pas copiées.

3.3.4 Modifier un service

Pour modifier un service existant, vous devez sélectionner le service désiré afin d'accéder aux détails de celui-ci.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau service.

3.3.5 Ajouter des champs personnalisés aux services

Pour bonifier les services du catalogue, vous pouvez ajouter des champs personnalisés. Ceci vous permet d'afficher des informations importantes sous les services, qui sont notamment visibles à partir du portail.

Afin d'ajouter des champs personnalisés à vos services, vous devez d'abord accéder au menu de gestion « Configuration de la CMDDB > Catégories », sélectionner la catégorie « Service » et appuyer sur le bouton « Ajouter Section ».

Voici quelques exemples de champs d'attributs qui peuvent être associés à un service.

- Horaire
- Un champ de type « Horaire » a comme impact de modifier l'horaire de travail de toutes les demandes du service et impacte les ententes de niveau de service (SLA).
- Type de service
- Clientèles ciblées
- Niveau de services
- Coût
- Propriétaire du service
- Période de maintenance

Note : Par défaut, lorsque vous ajoutez un champ personnalisé aux services, ce champ apparaît pour tous les services.

3.4 Gérer vos demandes

Dans le contexte de C2 ITSM, le concept de demandes représente une requête formelle d'un utilisateur pour un service qui doit être fourni. Une demande peut représenter un incident, une demande de service, une demande de changement ou un problème.

La demande représente le dernier niveau du catalogue de services et peut être le déclencheur d'un processus. La demande peut également être considérée comme un formulaire dynamique simple ou complexe.

L'application permet ainsi de créer des demandes à l'aide de champs personnalisés et de modèles de sections.

3.4.1 Visualiser vos demandes

L'onglet « Demandes » vous permet de visualiser la liste complète de vos demandes. Pour afficher le contenu d'une demande spécifique, vous devez simplement sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro ou par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

3.4.2 Créer une demande

Afin de créer une nouvelle demande, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'une demande :

Informations générales

Champ	Description
Icône	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de sélectionner une icône à partir de la banque d'images fournies par le système</p>
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si cette demande est disponible ou non pour les utilisateurs</p>
# Séquence	<p>Le numéro de séquence doit être numérique, mais n'a pas à être unique.</p> <p>Si vous laissez le champ vide, un numéro séquentiel est automatiquement attribué à la demande, mais vous pouvez le modifier au besoin.</p>
Type	<p>L'application propose cinq (5) types de demandes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Incident• Demande de service• Problème• Demande de changement• Projet <p>Les types possèdent différentes utilités dans l'application. Entre autres, les types proposent des gabarits de base de demande, des filtres pour les statuts de la demande et peuvent être utilisés comme cible pour les recherches, filtres ou processus.</p> <p>Dans la gestion de l'application, le menu « Types de billets » est également disponible avec des paramètres à configurer. Pour plus de détail, veuillez vous référer à la section : 9.5 Gérer vos types de billets.</p>

Disponibilité	<p>Il y a deux types de disponibilités :</p> <p>Privée : cette disponibilité vous permet de restreindre l'accès à cette demande afin qu'elle soit seulement créée par l'interne. Donc, seules les ressources ont la possibilité de sélectionner cette demande lors de la création d'un nouveau billet pour un client.</p> <p>Publique : cette disponibilité vous permet d'afficher les demandes au portail et ainsi permettre aussi aux clients de créer un nouveau billet par eux-mêmes.</p> <p><i>Note : Dans les deux cas, la demande doit être disponible dans le catalogue de services et associée au client ou à l'entreprise de celui-ci.</i></p>
File	<p>Vous pouvez associer une file par défaut à une demande. Lors de la création d'un billet, il est sauvegardé dans cette file. Si vous ne définissez aucune file pour cette demande, le billet est sauvegardé dans la file définie dans les paramètres avancés.</p>
Service	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Vous devez associer la demande à un service du catalogue. Cette association permet de filtrer la liste des demandes par service.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément. De plus la description est visible au portail pour les clients.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Mots-clés	<p>Ce champ d'autocomplétion vous permet d'ajouter des mots-clés qui permettent de faciliter la recherche dans l'application ou à partir du portail.</p>

Flux de travail associé

Le flux de travail de la demande permet de prendre en charge le processus de celle-ci. Un flux de travail peut représenter :

- Des tâches
- Des sous-demandes
- Des actions
- Des conditions

Un flux de travail s'exécute de façon séquentielle du début jusqu'à la fin. Les conditions sont évaluées selon la séquence et le statut des tâches précédentes. Dès qu'un élément du flux ne peut être évalué de façon séquentielle, ou que c'est une condition sur la ligne de temps par exemple : des actions à faire selon une date ou encore lors d'un changement de valeur d'un champ, vous devez l'évaluer dans un processus.

Vous pouvez créer un flux de travail à une seule branche qui comprend des tâches en parallèle en associant le même numéro d'étape ou de façon séquentielle en associant un numéro d'étape différent.

De nouvelles tâches ou demandes peuvent aussi être ajoutées manuellement sur le billet par les Ressources. Un processus peut également créer de nouvelles tâches dans le flux de travail.

Dans une tâche d'approbation, vous pouvez décider si un refus arrête le flux de travail de la demande ou s'il continue. Ceci permet alors de créer un flux de travail avec plusieurs branches conditionnelles.

Par exemple, sous une tâche d'approbation, vous pouvez insérer une condition pour aller du côté vrai si le gestionnaire approuve ou aller du côté faux s'il refuse, etc.

Informations additionnelles

Vous pouvez ajouter des informations additionnelles à la demande, grâce au bouton « Ajouter Section », celui-ci permet d'ajouter des sections et des champs personnalisés.

Afin d'associer des champs à la demande, vous devez d'abord créer des champs personnalisés dans l'application. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section : [3. Gestion des champs personnalisés.](#)

Pour chacun des champs de la section, vous avez accès aux paramètres suivants :

Champ	Description
Disponibilité	Lors de l'ajout d'une section, vous pouvez définir sa disponibilité. La section peut alors être visible au portail « Publique » ou visible seulement pour les

	utilisateurs de type ressource, « Privé ».
Nom anglais et français	Les noms français et anglais servent d'entête à la section dans la demande.
Section visible sur conditions	Cette option permet de sélectionner une condition pour rendre la section visible.
Ligne avec « X » champs	Lors de l'ajout d'une section, vous pouvez définir le nombre de colonnes affichées à l'écran de 1 à 4 et y insérer des champs personnalisés.

3.4.2.1 Configurer les champs personnalisés

Pour chacun des champs de la section, vous avez accès aux paramètres suivants :

Champ	Description
Sélectionner le champ personnalisé	Permet de choisir un champ personnalisé ciblé à partir de la liste déroulante ou de créer un nouveau champ personnalisé en sélectionnant le bouton « Créer un nouveau champ personnalisé ».
Lecture seule	Permet d'afficher une valeur dans le champ sans qu'un utilisateur puisse la modifier. Vous pouvez décider du moment soit : « à la création seulement ou si le champ a une valeur », ou si « un autre champ a une valeur ». Vous pouvez aussi limiter la modification à certains groupes.
Requis	Permet de spécifier le champ comme requis pour la sauvegarde d'un billet. Vous pouvez également définir une condition, donc le champ est requis si la condition est vraie. Si le champ ciblé est une case à cocher, le champ devient obligatoire si la case est cochée.
Champ lié	Permet de lier le champ du formulaire à une source pour y synchroniser une valeur d'un champ de la source. Par exemple, si vous ciblez le client (demandeur) et un champ de sa fiche (ex. # de téléphone), lorsque le client est sélectionné dans le billet, son # de téléphone est automatiquement copié dans le champ du billet. Ceci permet de créer plusieurs scénarios avec différentes sources du billet.

Note : Cette fonction nécessite une sélection manuelle de la source : si la source est définie par processus, import ou autre automatisme, le

<i>champ lié reste vide.</i>	
Ne pas copier	Permet de spécifier que ce champ ne doit pas être copié lors de la copie du billet. Ceci est utile dans certains cas, lorsque vous ne voulez pas copier certaines valeurs, qui peuvent être nominatives ou qui servent de contrôle pour démarrer des processus.
Numéro de champ	Le numéro du champ sert seulement pour l'import. Si aucun billet de cette demande n'est importé, il n'est pas nécessaire d'en tenir compte, cependant, s'il y a une possibilité d'importer des billets de cette demande, il faut que les numéros soient uniques. Ce n'est pas nécessaire que les numéros se suivent (on peut avoir 1, 2, 5, 10, 25 et 43), mais ils doivent être uniques si un import est fait.
Validations	Permet de créer une règle d'affaires sur le champ de la demande pour encadrer la saisie d'une valeur précise. Par exemple, si le champ est de type « Date », vous pouvez forcer l'utilisateur à saisir une date plus grande que la date saisie dans un autre champ du formulaire, etc. <i>Note : Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section : 4.5 Gérer vos sections de champs.</i>

Configuration avancée

Champ	Description
Impact	Permet de définir un impact et une urgence défaut à une demande. Ces deux valeurs définissent automatiquement une priorité au billet selon la matrice définie dans la « Gestion / Paramètres avancés / Priorités ». Si les champs sont laissés vides, l'impact et l'urgence doivent être sélectionnés manuellement lors de la création ou du traitement de la demande.
Urgence	Permet de définir un impact et une urgence défaut à une demande. Ces deux valeurs définissent automatiquement une priorité au billet selon la matrice définie dans la « Gestion / Paramètres avancés / Priorités ».
Coût	Permet de saisir un coût et un prix à une demande, mais ces champs sont utilisés seulement à titre informatif. Les clients n'ont pas accès à cette information.

Prix	<p>Permet de saisir un coût et un prix à une demande, mais ces champs sont utilisés seulement à titre informatif.</p> <p>Les clients n'ont pas accès à cette information.</p>
Temps de réponse	<p>Ce champ vous permet d'établir un délai de temps de réponse par défaut.</p> <p>Ce délai est utilisé pour calculer une date de réponse, celle-ci est calculée une fois le billet créé pour gérer vos niveaux de services (SLA).</p> <p>Vous pouvez saisir un délai en minutes, heures ou jours. Le délai est le même, peu importe la priorité.</p> <p>IMPORTANT : Cette section prend le dessus sur les règles définies dans le menu « Gestion > Paramètres avancés > Priorités ».</p>
Temps de résolution	<p>Ce champ vous permet d'établir un délai de temps de résolution.</p> <p>Ce délai est utilisé pour calculer une date de résolution, celle-ci est calculée une fois le billet créé pour gérer vos niveaux de services (SLA).</p> <p>Vous pouvez saisir un délai en minutes, heures ou jours.</p> <p>IMPORTANT : Cette section prend priorité au-dessus des règles définies dans votre menu : Gestion / Paramètres avancés / Priorités.</p>
Heures de service	<p>Ce paramètre permet de décider si le calcul du temps de réponse et temps de résolution pour cette demande doit prendre en considération les heures de travail définies dans le menu « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Heures de travail ».</p> <p>Vous pouvez aussi modifier l'information pour ce service et choisir selon l'horaire du service, ou encore si le calcul s'effectue sans arrêt en mode Service 24/7.</p> <p>Par exemple, si les heures de travail sont de 8h00 à 17h00 et que le paramètre de la demande est « Heures de service », le temps de réponse calculé pour un billet qui arrive à 18h00 est établi au prochain jour ouvrable.</p>
Afficher la section description générale	<p>Lorsque vous créez une demande pour reproduire un formulaire, il est possible que le champ sommaire et le champ description ne soient pas</p>

	<p>nécessaires.</p> <p>Cette option vous permet de cacher la section qui inclut ces deux champs. Ceux-ci sont alors invisibles au portail et dans l'application pour les ressources.</p> <p><i>Note : Comme le sommaire est affiché sur la grille des billets, vous devez vous assurer qu'une valeur soit insérée dans le sommaire, soit en générant automatiquement le sommaire du billet, ou en ayant une action de configurée afin de définir le sommaire après la création du billet.</i></p>
Brouillon autorisé	<p>Permet aux clients de sauvegarder le billet en mode brouillon pour être en mesure de le compléter avant que les ressources ou les règles d'affaires puissent le gérer.</p> <p>IMPORTANT : Aucun processus n'est exécuté sur un billet en mode brouillon.</p>
Afficher la section fichiers joints au portail	<p>Affiche ou non la section des fichiers joints au portail.</p> <p>Si vous désirez que l'ajout d'un fichier soit obligatoire pour cette demande, vous devez créer un champ personnalisé pour le gérer, car la section des fichiers joints au portail ne permet pas l'obligation d'ajouter des fichiers.</p>
Autogénérer le sommaire du billet	<p>Permet de copier le nom de la demande dans le champ « Sommaire » du billet pour ainsi ne pas avoir à demander au client d'en saisir un. Vous pouvez définir cette règle par type de billet à partir du menu « Gestion / Paramètres avancés / Types de billets ».</p>
Action par défaut sur le portail	<p>Si le mode brouillon est autorisé, cette option permet de définir l'action par défaut du bouton de sauvegarde au portail, les choix sont « Soumettre » ou « Sauvegarder en tant que brouillon ».</p>
API lancée au chargement du billet	<p>Ce champ vous permet de sélectionner un API qui est exécuté au chargement du billet.</p>
API lancée avant la sauvegarde du billet	<p>Ce champ vous permet de sélectionner un API qui est exécuté avant la sauvegarde du billet.</p>
Assigner automatiquement la	<p>Permet d'assigner automatiquement une banque d'heure à la création d'un billet si une seule banque d'heure est disponible.</p>

banque d'heures	
-----------------	--

Directive au portail

Permet d'afficher une directive à la demande (ex. Explication ou détail du formulaire) au portail. La directive s'affiche au-dessus du formulaire lors de la création d'une nouvelle demande.

Cette section permet d'inclure une directive en anglais et en français

Niveau de service

Vous pouvez établir les délais de temps de réponse et de résolution personnalisés par priorité pour cette demande. Vous devez cocher l'option « Modifier » afin d'éditer les valeurs préétablies

Champs paramétrables :

- P1 à P5
- Délais de réponse
- Délais de résolution
- Heures de service

IMPORTANT : LES CONFIGURATIONS QUE VOUS APPLIQUEZ DANS CETTE SECTION OUTREPASSENT LES RÈGLES ASSOCIÉES AUX DÉLAIS DÉFINIES DANS LA SECTION « CONFIGURATIONS AVANCÉES » DE LA DEMANDE ET DU MENU « GESTION / PARAMÈTRES AVANCÉS / PRIORITÉS ».

Assigné aux ressources

Permet d'assigner une ou des ressources par défaut au billet. Une fois la demande sauvegardée, les ressources reçoivent un avis courriel d'assignation automatiquement.

ATTENTION : *Si vous ajoutez des ressources directement dans une demande et que la ressource quitte son emploi, il peut être ardu de retrouver toutes les configurations qui sont assignées à cette ressource. Il est plutôt conseillé d'assigner vos demandes aux groupes.*

Assigné aux groupes

Permet d'assigner un ou des groupes par défaut à la demande. Une fois le billet sauvegardé, les ressources associées au groupe reçoivent un avis courriel d'assignation automatiquement.

Cette section vous permet aussi de configurer la gestion de la capacité pour les groupes sélectionnés.

3.4.2.2 Configurer une gestion de la capacité

L'option « Selon le nombre de billets assignés » vous permet de configurer le système afin d'assigner de façon automatique une ressource d'un groupe à un billet.

La ressource qui est assignée doit remplir 2 préalables :

- La ressource appartient à au moins un des groupes spécifiés.
- La ressource à un État qui est assignable à un billet.

Ensuite, la ressource sélectionnée qui est assignée doit répondre à certaines conditions :

1. La ressource n'a jamais été assignée au billet.
2. La ressource a le plus petit nombre de billets/tâches ouverts et assignés.
3. La ressource qui a le plus de temps depuis le dernier billet assigné. (Applicable si plusieurs ressources ont le même plus petit nombre de billets/tâches ouverts et assignés)

Fonctionnement au chargement d'un nouveau billet à partir d'une demande: assigne une ressource parmi les groupes assignés dans la demande si aucune ressource n'est déjà assignée.

Fonctionnement à la sauvegarde d'un billet ou d'un processus: assigne une ressource parmi les groupes assignés dans le billet si aucune ressource assignée n'est présente dans ce billet.

Modèle d'impression

Cette section vous permet d'associer des modèles d'impression spécifique à la demande.

Vous devez décocher l'option « Peut utiliser tous les modèles d'impression » afin d'accéder au champ d'autocomplétion de sélection des modèles d'impression.

3.4.3 Créer une demande à partir d'une copie

Vous pouvez créer une copie d'une demande existante afin d'utiliser les configurations déjà présentes comme base pour la création de votre nouvel élément.

Pour ce faire, sélectionnez l'élément désiré et appuyez sur le bouton « Copier », une copie est générée contenant toutes les configurations présentes dans le détail des champs à l'exception des champs « Nom anglais » et « Nom français ».

3.4.4 Modifier une demande

Pour modifier une demande existante, vous devez sélectionner celle-ci afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'une nouvelle demande à l'exception du champ type celui-ci n'est pas modifiable une fois la demande enregistrée.

3.5 Gérer vos catalogues de services

Le catalogue de services permet de filtrer ses éléments (catégories, services, demandes). Si vous ne créez pas de catalogue de services, les utilisateurs peuvent accéder à tous les éléments.

3.5.1 Visualiser vos catalogues de services

L'onglet « Catalogues » vous permet de visualiser la grille complète de vos éléments. Pour afficher le contenu d'un catalogue spécifique, vous devez simplement sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro ou par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

3.5.2 Créer un catalogue de services

Afin de créer une nouvelle demande, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'une demande :

Informations générales

Champ	Description
Icône	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de sélectionner une icône à partir de la banque d'images fournies par le système</p>
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si ce catalogue est disponible ou non pour les utilisateurs</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément. De plus, la description est visible au portail pour les clients.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Demandes associées

Ce champ vous permet de cocher ou décocher les demandes qui composent ce catalogue de services. Afin d'accéder aux demandes disponibles, celles-ci doivent être préalablement créées et associées à un service et une catégorie.

Demande par défaut

Ce champ d'autocomplétion vous permet de définir une demande par défaut afin d'accélérer la création d'un type de demande si celle-ci est fréquemment utilisée.

3.5.3 Associer un catalogue de services pour les clients

Vous pouvez associer un ou plusieurs catalogues à une entreprise, dans ce cas, tous les clients de l'entreprise ont accès aux catalogues spécifiés.

Vous pouvez également associer un catalogue à un client directement comme catalogue personnalisé, celui-ci est priorisé aux catalogues de services associés à l'entreprise du client.

Afin d'associer vos catalogues à une entreprise ou un client, vous devez l'ajouter dans le menu de gestion de l'élément désiré. Pour plus de détails, veuillez vous référer aux sections suivantes :

- Pour une entreprise : [2.1 Gérer vos entreprises](#)
- Pour un client : [2.2 Gérer vos clients](#)

3.5.4 Filtrer un catalogue de service pour un groupe

Un catalogue filtré permet d'empêcher une ressource d'un groupe de créer des billets concernant des demandes qui ne sont pas dans son catalogue, même si le client demandeur a un catalogue qui lui permet de faire ces demandes.

Par exemple : un client appelle au service TI et veut déclarer une nouvelle embauche, le client peut faire la demande à partir du portail ou en contactant directement les ressources humaines, mais la ressource du groupe TI ne peut pas créer le billet pour le client.

Pour les détails sur l'ajout d'un catalogue filtré à un groupe, veuillez vous référer à la section : [2.4.2 Créer un groupe](#).

3.6 Gérer vos tâches

Dans le contexte de C2 ITSM, le concept de tâches représente une activité dans un processus d'une demande qui nécessite une action à être exécuté par une ressource ou un client pour réaliser la demande.

La tâche possède presque les mêmes particularités qu'une demande, elle est considérée comme un formulaire pour les ressources ou pour les clients. Une tâche peut représenter par exemple : une approbation requise, tâche à effectuer par le client, etc.

L'application C2 ITSM vous permet de créer des tâches à l'aide de champs personnalisés et de modèles de sections afin que les utilisateurs puissent compléter les actions qui lui sont associées.

3.6.1 Visualiser vos tâches

L'onglet « Tâches (Catalogue) » vous permet de visualiser la liste complète de vos tâches. Pour afficher le contenu d'une tâche spécifique, vous devez simplement sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro ou par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

3.6.2 Créer une tâche

Afin de créer une nouvelle demande, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'une demande :

Informations générales

Champ	Description
Type de modèle	Ce champ est obligatoire. L'application propose deux (2) types de tâches. « Modèle de tâche » et « Modèle

	<p>d'approbation ». Les types possèdent différentes utilités dans l'application.</p> <p>Le « Modèle de tâche » propose une tâche normale. C'est-à-dire un gabarit de base d'une tâche à personnaliser avec des sections et des champs. Vous pouvez l'assigner à des groupes ou des utilisateurs. Ces tâches peuvent faire partie d'un ou plusieurs flux de travaux de demandes du catalogue de services.</p> <p>Le « Modèle d'approbation » a une utilité particulière. Elle permet d'ajouter une ou des étapes d'approbation au flux de travail des demandes.</p>
Gabarit de courriel	<p>Associer un modèle de courriel défaut au modèle de tâche pour que le système envoie un courriel « avis d'assignation » aux utilisateurs assignés à la tâche est possible.</p> <p>IMPORTANT: <i>Pour les tâches qui utilisent le modèle d'approbation, vous devez utiliser le modèle de courriel défaut : Approbation de billet ou une copie de ce modèle pour en créer un nouveau.</i></p> <p><i>Vous pouvez personnaliser le modèle à partir de : Gestion / Modèles / Courriels.</i></p> <p><i>Cette procédure assure de préserver les balises système importantes au mécanisme intégré dans le système qui permet à un utilisateur d'approuver ou refuser la tâche par courriel.</i></p>
Actif	Ce champ vous permet de choisir si la demande est active et disponible pour les utilisateurs ou non
# Séquence	Le numéro de séquence doit être numérique, mais n'a pas à être unique. Si vous laissez le champ vide, un numéro séquentiel est automatiquement attribué à la demande, mais vous pouvez le modifier au besoin.
File	Vous pouvez associer une file par défaut à une tâche. Lors de la création de la tâche, elle est sauvegardée dans cette file. Si vous ne définissez aucune file, la tâche est sauvegardée dans la file définie dans les paramètres avancés.
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p>Note : <i>Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément. De plus, la description est visible au portail pour les clients.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
-----------------------------------	--

Informations additionnelles

Vous pouvez créer un formulaire de tâche à l'aide de sections et de champs personnalisés.

Afin d'associer des champs au formulaire de tâche, vous devez d'abord créer des champs personnalisés dans l'application. Pour plus de détails sur les champs personnalisés, veuillez vous référer à la section : [4.4 Gérer vos champs personnalisés](#).

Pour chacun des champs de la section, vous avez accès à des paramètres.

Champ	Description
Nom anglais et Nom français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Les noms français et anglais servent d'entête à la section dans la demande.</p>
Section visible sur conditions	<p>Ce champ vous permet de configurer les conditions pour rendre la section visible.</p> <p>Pour plus de détails sur la configuration des conditions veuillez vous référer à la section : 5.3.4 Appliquer des conditions</p>
Gestion des lignes avec champ	<p>Lors de l'ajout d'une section, vous pouvez définir le nombre de colonnes affichées à l'écran (1 à 4) et y insérer des champs personnalisés.</p> <p>Vous pouvez ajouter plus de lignes avec champs</p> <p>Vous pouvez gérer l'ordre d'affichage des lignes et des champs</p>

Flux de travail associé

Le flux de travail d'une tâche est particulier. L'objectif du flux de travail d'une tâche est de pouvoir exécuter une ou plusieurs actions aussitôt que la tâche est créée et disponible.

Par exemple : à l'aide d'une action dans le flux de travail d'un modèle de tâche d'approbation, vous pouvez définir l'approbateur en allant récupérer celui-ci dans la fiche du client ou dans un champ personnalisé de la demande.

Vous pouvez créer un flux de travail à une seule ou plusieurs branches à l'aide de conditions.

Configuration avancée

Voici les détails des champs disponibles pour la section configuration avancée de cette tâche :

Champ	Description
Durée estimée	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Permet de saisir une durée estimée enregistrée dans la tâche. Cette durée permet une gestion du temps travaillé dans une tâche.</p>
Coût et Prix	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Permet de saisir un coût et un prix à une tâche, mais ces champs sont utilisés seulement à titre informatif.</p>
Temps de réponse	<p>Permet d'établir un délai de temps de réponse par défaut. Ce délai est utilisé pour calculer une date de réponse calculée une fois la tâche créée pour gérer vos niveaux de services (SLA). Vous pouvez saisir un délai en minutes, heures, ou jours.</p>
Temps de résolution	<p>Permet d'établir un délai de temps de résolution. Ce délai est utilisé pour calculer une date de résolution calculée une fois la tâche créée pour gérer vos niveaux de services (SLA). Vous pouvez saisir un délai en minutes, heures, ou jours.</p>
Heures de service	<p>Ce paramètre permet de décider si le calcul du temps de réponse et temps de résolution pour cette tâche doit prendre en considération les heures de travail définies dans le menu « Gestion / Paramètres avancés / Autres paramètres / Heures de travail ». Ou encore si le calcul s'effectue sans arrêt 24/7.</p> <p>Par exemple, si les heures de travail sont de 8h à 17h et que le paramètre de la tâche est « Heures de service », le temps de réponse calculé pour cette tâche qui arrive à 18h est établi au prochain jour ouvrable.</p>
Inclure	<p>Par défaut, une tâche créée avec le type « Modèle de tâche » peut être assignée</p>

l'assignation aux clients	<p>seulement aux ressources.</p> <p>Cette option permet qu'une tâche de type « Modèle de tâche » puisse être assignée aux clients afin que ceux-ci puissent accomplir des tâches autres que seulement ceux de type « Modèle approbation ».</p> <p><i>Note : Dans C2 ITSM normalement seuls les administrateurs et les ressources nécessitent des licences pour accéder à l'application cependant, lorsqu'un client ouvre une tâche de type « Modèle de tâche » à partir du portail, une licence de l'application est réservée pendant qu'il accomplit la tâche. Une fois la tâche fermée, la licence est libérée.</i></p>
Continuer si refuser	<p>Ce paramètre concerne seulement le « Modèle d'approbation ». Si une tâche d'approbation est ajoutée dans un flux de travail d'une demande, selon le statut d'approbation, le flux peut être arrêté.</p> <p>Lorsque le statut d'approbation est « refusé », vous devez mettre ce paramètre à « oui » pour pouvoir continuer dans le flux de travail (donc avec une condition, par exemple envoyer un courriel de refus).</p> <p>Si le paramètre est à « non », dès que le statut de la tâche est « refusé », le flux arrête là et le reste du flux n'est pas évalué ni exécuté.</p>
Afficher la section description générale	<p>Lorsque vous créez une demande pour reproduire un formulaire, il est possible que le champ sommaire et le champ description ne soient pas nécessaires.</p> <p>Cette option vous permet de cacher la section qui inclut ces deux champs. Ceux-ci sont alors invisibles au portail et dans l'application pour les ressources.</p>

Assigné aux Ressources

Cette section vous permet d'assigner une ou plusieurs ressources par défaut à cette tâche. Une fois la tâche sauvegardée, les ressources reçoivent automatiquement un avis via courriel comme quoi ils sont assignés à la tâche. Le courriel envoyé est basé sur le modèle de courriel défini dans le champ « Modèle de courriel ».

Note : Cette option est seulement disponible pour les tâches de type « Modèle de tâche ».

Assigné aux Clients

Afin d'avoir accès à cette section, vous devez sélectionner oui dans le champ « Inclure l'assignation aux clients » de la section configuration avancée.

Cette section vous permet d'assigner un ou plusieurs clients à la tâche.

Les clients reçoivent automatiquement un avis courriel d'assignation, selon ce qui est défini dans l'option « Gabarit de courriel ».

Assigné aux Groupes

Permet d'assigner un ou des groupes défaut à la demande. Une fois la demande sauvegardée, les utilisateurs « ressources » associés au groupe reçoivent automatiquement un avis courriel d'assignation. Celui défini dans l'option « Gabarit de courriel ».

Assigné aux groupes - Gestion de la capacité

L'option « Selon le nombre de billets assignés » vous permet de configurer le système afin d'assigner de façon automatique une ressource d'un groupe à un billet.

La ressource qui est assignée doit remplir 2 préalables :

- La ressource appartient à au moins un des groupes spécifiés.
- La ressource à un État qui est assignable à un billet.

Ensuite, la ressource sélectionnée qui est assignée doit répondre à certaines conditions :

1. La ressource n'a jamais été assignée au billet.
2. La ressource a le plus petit nombre de billets/tâches ouverts et assignés.
3. La ressource qui a le plus de temps depuis le dernier billet assigné. (Applicable si plusieurs ressources ont le même plus petit nombre de billets/tâches ouverts et assignés)

Fonctionnement au chargement d'un nouveau billet à partir d'une demande: assigne une ressource parmi les groupes assignés dans la demande si aucune ressource n'est déjà assignée.

Fonctionnement à la sauvegarde d'un billet ou d'un processus: assigne une ressource parmi les groupes assignés dans le billet si aucune ressource assignée n'est présente dans ce billet.

Approbateurs

Ce paramètre concerne seulement le « Modèle d'approbation ». Permet d'assigner un ou des approbateurs « clients ou ressources » par défaut à la tâche. Une fois la tâche sauvegardée, les utilisateurs reçoivent un avis courriel d'assignation automatiquement, celui défini dans l'option « Gabarit de courriel ».

3.6.3 Créer une tâche à partir d'une copie

Vous pouvez créer une copie d'une tâche existante afin d'utiliser les configurations déjà présentes comme base pour la création de votre nouvel élément.

Pour ce faire, vous devez sélectionner l'élément désiré et appuyer sur le bouton « Copier », une copie est générée contenant toutes les configurations présentes dans le détail des champs à l'exception des champs « Nom anglais » et « Nom français ».

3.6.4 Modifier une tâche

Pour modifier une tâche existante, vous devez simplement sélectionner l'élément désiré.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création de l'élément à l'exception du champ « type », en plus d'une nouvelle section nommée « Demandes reliées ».

Voici les détails pour cette nouvelle section :

Demandes reliées

Cette section permet de voir toutes les demandes où cette tâche est incluse dans le flux de travail de la demande.

4. Gestion des champs personnalisés

Dans le contexte de C2 ITSM, le concept de champs personnalisés représente différents champs que vous pouvez ajouter dans les menus de C2 et y personnaliser le contenu qui s'y retrouve selon vos besoins.

Cette section vous permet de gérer et de personnaliser les différentes listes, éléments de listes, filtres de listes, champs additionnels, section de champs et formulaires utilisés dans votre instance de C2.

4.1 Gérer vos listes

La gestion des listes dans C2 ITSM est séparée en plusieurs composantes et menus. Une liste permet d'être utilisée comme source de données pour un champ personnalisé de type « Liste » ou « Liste multiple ».

Afin de créer une nouvelle liste, vous devez effectuer les étapes suivantes :

1. Créer une nouvelle liste, la nommer et choisir un type de tri à partir du menu Listes.
2. Créer les éléments qui composent cette liste à partir du menu Éléments de listes.
3. Optionnel : Filtrer le contenu de la liste à l'aide d'une autre liste à partir du menu Filtres de listes.

Certaines listes sont requises et configurées au niveau du système, voici la liste des listes incluses par défaut :

- État de la ressource, État du billet, États de CI, Files, Impact, Niveaux, Pays, Raisons de fermeture d'un billet, Raisons d'indisponibilité, Rapports, Relations CMDB, Rôles client, Services d'affaires, Statut, Type de notes, Types de changements, Type de messages, Types de résolutions, Urgence et Webhook.

4.1.1 Visualiser vos listes

L'onglet « Listes » vous permet d'obtenir la liste complète de vos listes personnalisées. Pour afficher le contenu d'une liste, vous devez sélectionner la liste désirée.

Afin de visualiser les listes inactives vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche par nom partiel ou

complet.

4.1.2 Créer une liste

Afin de créer une nouvelle liste, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Une fois les détails des champs remplis, vous devez sauvegarder le formulaire pour que les changements soient pris en compte.

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'une liste :

Informations générales

Champ	Description
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si cette liste est active ou non dans C2 ITSM</p>
Type de tri	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de sélectionner l'ordre du tri désiré pour cette liste soit alphabétique ou séquentiel.</p> <p>Alphabétique : les éléments sont triés en ordre alphabétique.</p> <p>Séquentiel : les éléments sont triés selon le numéro de séquence (#) défini à la création.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus</p>

française d'information sur cet élément.

Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.

4.1.3 Modifier une liste

Pour modifier une Liste existante, vous devez sélectionner celle-ci afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'une nouvelle liste.

Note : Seulement le type de tri peut être modifié sur une liste système.

4.2 Gérer vos éléments de liste

Le menu « Éléments de listes » vous permet de créer tous les éléments qui composent vos listes.

Certaines listes système possèdent des configurations additionnelles, voici les listes système qui contiennent des configurations additionnelles pour leurs éléments de liste :

- État de la ressource
- État du billet
- État du CI
- Pays
- Raisons de fermeture d'un billet
- Raisons d'indisponibilité
- Statut
- Type de message

Note : Les modifications de configurations pour certains éléments de liste système peuvent être restreintes ou inaccessibles.

4.2.1 Visualiser vos éléments de liste

L'onglet « Éléments de listes » vous permet d'obtenir une vue sur les éléments qui composent chacune de vos listes. Pour afficher le contenu d'une liste, vous devez sélectionner la liste désirée. Pour afficher le détail des champs d'un élément de liste, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro ou par nom partiel ou complet.

Note : La recherche par nom s'effectue seulement à l'intérieur de la liste sélectionnée.

4.2.2 Créer un élément de liste

Afin de créer un nouvel élément de liste, vous devez d'abord sélectionner la liste dans laquelle vous voulez y ajouter un élément. Appuyez ensuite sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Une fois les détails des champs remplis, vous devez sélectionner sauvegarder.

Note : Certaines listes système ne permettent pas de créer de nouveaux éléments cependant, vous pouvez modifier certaines configurations, pour plus de détails veuillez vous référer à la section : [4.2.3.1 Restriction de modifications de certaines listes système](#).

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un élément de liste :

Informations générales

Champ	Description
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si cette liste est active ou non dans C2 ITSM</p>
# Séquence	<p>Le numéro de séquence doit être numérique, mais n'a pas à être unique. Si vous laissez le champ vide, un numéro séquentiel est automatiquement attribué à la demande, mais vous pouvez le modifier au besoin.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément. La description apparaît dans une bulle d'aide au</p>

française portail lorsque le curseur survol cet élément.

Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.

4.2.2.1 Configurations additionnelles selon le type de liste

Certaines listes système contiennent des champs de configurations additionnels, voici les informations de configurations additionnelles selon la liste système :

État de la ressource

Voici les configurations additionnelles disponibles pour une liste de type « État de la ressource » :

Champ	Description
Est assignable à un billet	Ce champ est obligatoire. Ce champ vous permet de définir si l'état de la ressource permet d'être assigné à un billet ou non.
Couleur	Ce champ vous permet de définir la couleur d'affichage de cet élément.
Est disponible pour le clavier avec les clients	Ce champ vous permet de définir si l'état de la ressource permet d'être disponible pour le clavier avec les clients ou non.

État du billet

Voici les configurations additionnelles disponibles pour une liste de type « État du billet » :

Champ	Description
Arrêter la date limite calculée	Ce champ vous permet de mettre une pause sur la date de résolution calculée pour toute la durée que le billet est dans cet état. La durée de la pause s'ajoute au calcul total de la date de résolution calculée pour le SLA, une fois que le billet n'est plus dans un état de pause.
Arrêter la date limite	Ce champ vous permet de mettre une pause sur la date de résolution souhaitée pour toute la durée que le billet est dans cet état. La durée

sélectionnée	de la pause s'ajoute au calcul total de la date de résolution souhaitée pour le SLA, une fois que le billet n'est plus dans un état de pause.
Arrêter la date de réponse	Ce champ vous permet de mettre une pause sur la date de réponse calculée pour toute la durée que le billet est dans cet état. La durée de la pause s'ajoute au calcul total de la date de réponse calculée pour le SLA, une fois que le billet n'est plus dans un état de pause.

État de CI

Voici les configurations additionnelles disponibles pour une liste de type « État de CI » :

Champ	Description
Activer les impacts visuels	Permet d'associer un visuel de couleur dans l'application et au portail sur le CI selon cet état.
Couleur d'arrière-plan	Permet de sélectionner la couleur d'affichage de la tuile du CI.
Couleur du texte	Permet de sélectionner la couleur d'affichage du texte associé au CI.
Empêcher la création de billets à partir du portail	Ce champ vous permet d'empêcher la création de billets au portail pour des demandes dont le service possède cet état.
Message	Permet d'inscrire le corps du message qui apparaît en bulle d'aide sur la tuile du CI.

Pays

Voici les configurations additionnelles disponibles pour une liste de type « Pays » :

Champ	Description
Code	Ce champ vous permet d'inscrire le code du Pays.

Raisons d'indisponibilité

Voici les configurations additionnelles disponibles pour une liste de type Raisons d'indisponibilité :

Champ	Description
Restreindre l'association	Ce champ vous permet d'empêcher la création de billets pour l'entreprise qui a cette raison d'indisponibilité.

Types de messages

Voici les configurations additionnelles disponibles pour une liste de type Types de messages :

Champ	Description
Couleur du texte	Ce champ vous permet de sélectionner la couleur d'affichage du texte dans le corps du message.
Couleur d'arrière-plan	Ce champ vous permet de sélectionner la couleur d'affichage de la bannière du message

4.2.3 Modifier un élément de liste

Pour modifier un élément de liste existant, sélectionnez celui désiré afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouvel élément de liste.

4.2.3.1 Restriction de modifications de certaines listes système

Certaines listes possèdent des éléments de liste système avec des champs restreints ou non modifiables, voici les éléments de listes affectés :

Liste	Élément de liste	Restrictions
État de ressource	Disponible	La section informations générales n'est pas modifiable. La section configurations est modifiable.
État du billet	En attente d'approbation	La section informations générales n'est pas

		modifiable.
		La section configurations est modifiable.
État du CI	Non Applicable	Cet élément n'est pas modifiable.
Raisons de fermeture d'un billet	Annulée, Résolue	Cet élément n'est pas modifiable.
Statut	Tous les éléments de liste	Vous ne pouvez pas ajouter ou désactiver les statuts cependant vous pouvez les renommer.

4.3 Gérer vos filtres de liste

Dans le contexte de C2 ITSM, un filtre de liste permet filtrer le contenu d'un champ de type « Liste » à partir d'un deuxième champ de type « Liste ».

Par exemple : Si vous souhaitez permettre d'indiquer l'intersection de deux rues dans les champs personnalisés d'une demande, vous devez effectuer les étapes suivantes :

1. Créer une liste qui est utilisée pour regrouper le nom des rues
2. Créer les éléments de liste pour chacun des noms des rues de la liste créée à la première étape.
3. Créer deux champs personnalisés de type liste et associer chacun d'entre eux à la liste créée à la première étape.
4. Créer un filtre de liste avec la cible billet, sélectionner le premier champ personnalisé créé à l'étape trois comme liste source et le deuxième champ personnalisé comme liste filtrée.
5. Cocher les éléments de liste filtrée pour chacun des éléments de la liste source.

Liste source		Liste filtrée	
Première rue			Première rue
	X		Deuxième rue
	X		Troisième rue
	X		Quatrième rue

Deuxième rue	X	Première rue
		Deuxième rue
	X	Troisième rue
	X	Quatrième rue
Troisième rue	X	Première rue
	X	Deuxième rue
		Troisième rue
	X	Quatrième rue
Quatrième rue	X	Première rue
	X	Deuxième rue
	X	Troisième rue
		Quatrième rue

Résultat

Lorsqu'un utilisateur sélectionne une rue dans la première liste déroulante, les choix de la deuxième liste affichent seulement les éléments cochés dans la liste filtrée.

4.3.1 Visualiser vos filtres de liste

L'onglet « Filtres de listes » vous permet d'obtenir une vue sur la liste complète de vos filtres de liste. Pour afficher le contenu d'un filtre, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro ou

par nom partiel ou complet.

4.3.2 Créer un filtre de liste

Afin de créer un nouveau filtre de liste, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Une fois les détails des champs remplis, vous devez sauvegarder le formulaire pour que les changements soient pris en compte.

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un filtre de liste :

Informations générales

Champ	Description
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si cette liste est active ou non dans C2 ITSM</p>
Cible	<p>Ce champ vous permet de sélectionner si le filtre de liste doit s'appliquer sur une cible en particulier. Sélectionnez une cible et ensuite vous pouvez appliquer le filtre de liste sur un champ système de type liste en plus des champs personnalisés.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Filtre

Champ	Description
Liste source	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de sélectionner la liste source sur laquelle vous voulez appliquer un filtre.</p>
Liste filtrée	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de sélectionner une deuxième liste sur laquelle vous voulez sélectionner les éléments qui sont associés à ce filtre.</p>

4.3.3 Modifier un filtre de liste

Pour modifier un filtre de liste existant, sélectionnez celui désiré afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Après qu'un filtre de liste est créé, certains champs sont verrouillés aux modifications, voici les éléments qui sont disponibles pour modification :

- Actif
- Nom anglais et français
- Description anglaise et française
- Éléments filtrer à l'intérieur de la Liste source à partir des éléments de la Liste filtrée

Note : Vous ne pouvez pas sélectionner une nouvelle « Liste source » ou « Liste filtrée » vous pouvez ajouter ou modifier des éléments pour chacune des listes à partir du menu « Éléments de liste ».

4.4 Gérer vos champs personnalisés

Les champs personnalisés vous permettent de gérer une bibliothèque de champs personnalisés que vous pouvez utiliser dans plusieurs fonctions de l'application telle que : le formulaire client, le formulaire d'entreprise, vos demandes, vos modèles de tâches, vos services, vos catégories de CIs de la CMDb et vos formulaires de satisfaction.

4.4.1 Visualiser vos champs personnalisés

L'onglet « Champs personnalisés » vous permet d'obtenir une vue sur la liste complète de vos champs personnalisés. Pour afficher le contenu d'un champ personnalisé, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro ou par nom partiel ou complet. Vous pouvez aussi filtrer les éléments par type ou par cible.

Note : La recherche par nom est affectée par les filtres. Si vous n'obtenez aucun résultat lors d'une recherche, vous devez retirer les filtres et exécuter la recherche à nouveau.

4.4.2 Créer un champ personnalisé

Afin de créer un nouvel élément, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Une fois les détails des champs remplis, vous devez sauvegarder le formulaire pour que les changements soient pris en compte.

Voici les sections de configuration à remplir pour la création d'un champ personnalisé :

Informations générales

Champ	Description
Actif	Ce champ est obligatoire. Ce champ vous permet de contrôler si cette liste est active ou non dans C2 ITSM.
Cible	Ce champ n'est pas obligatoire par défaut cependant il peut le devenir selon votre choix du type de champ personnalisé. Les cibles disponibles sont : Aucune, Billets, Cls, Clients ou Entreprises.
Identifiant de balise	Permet d'identifier de façon unique ce champ par un mot-clé afin de le reconnaître dans une recherche, une configuration ou lors d'utilisation d'une

	<p>balise.</p> <p>L'identifiant peut inclure seulement des lettres, des chiffres ou des traits soulignés et possède une limite de 64 caractères.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Type	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de sélectionner le type associé à ce champ personnalisé afin de déterminer le fonctionnement de celui-ci.</p>

4.4.3 Sélectionner le type de champ personnalisé

Lors de la création d'un champ personnalisé, vous devez lui attribuer un type afin de déterminer le fonctionnement de celui-ci.

Voici les détails des types disponibles pour la création des champs personnalisés :

Application

Ce type de champ personnalisé sert à démarrer des applications à partir d'un poste d'une ressource. Par exemple : Remote Desktop de Windows, l'application TeamViewer ou même l'outil Bloc-notes.

Dans la configuration du champ, le « nom de l'application » sert à donner un nom générique qui ne contient pas d'espace.

Afin de l'utiliser, la ressource doit exécuter le programme « ATOM.Runner.exe » directement sur son

poste de travail, afin que le programme modifie la clé de registre.

Pour accéder à ce programme, vous devez ajouter « /downloads » à la fin de votre URL de C2 ITSM, par exemple : <https://votreinstance.c2atom.com/downloads>.

Une fois la clé définie, vous pouvez l'insérer dans quelques endroits comme dans le formulaire client et l'utiliser via un billet. Lorsque l'application voit qu'un champ « application » est utilisé, l'icône de la roue d'engrenage apparaît sur la boîte. L'utilisateur peut donc exécuter l'application à partir d'un billet. Si plusieurs champs de ce type se trouvent dans le même formulaire, l'application propose toutes les applications ciblées.

Base de connaissances et Base de connaissances multiple

Ce type de champ vous permet d'ajouter un champ personnalisé de type « Base de connaissances » dans une configuration de formulaire. Vous pouvez choisir d'avoir une sélection unique ou multiple.

Billet et Billet multiple

Ce type de champ permet d'ajouter un champ personnalisé de type « Billet » dans une configuration de formulaire. Vous pouvez choisir d'avoir une sélection unique ou multiple.

Vous pouvez ajouter un filtre pour limiter le nombre d'éléments trouvés.

Bouton

Ce type de champ peut être utilisé seulement par les ressources sur l'application et non par les clients via le portail. Pour y accéder, vous devez sauvegarder le billet une première fois.

Le champ personnalisé de type bouton nécessite une cible pour être valide.

Vous pouvez définir la couleur du texte et la couleur d'arrière-plan du bouton. Vous pouvez également faire afficher un formulaire « *pop-up* » pour demander plus d'informations.

Comme action sur le bouton, voici la liste des possibilités :

- Envoyer un courriel
- Définir la valeur de
- Créer
- Calculer
- Appeler un service web

- Envoyer une notification

Case à cocher

Ce type permet de définir ce champ comme étant une case à cocher.

Note : Vous ne pouvez pas utiliser les champs personnalisés de type « case à cocher » afin créer un choix multiple. Si vous définissez le champ comme obligatoire, l'utilisateur doit cocher la case.

CI et CI multiple.

Ce type permet d'offrir un champ d'autocomplétions afin de rechercher les éléments de la CMDDB.

Vous pouvez modifier les champs de recherche afin de trouver un CI par un autre champ que son nom et numéro. Par exemple rechercher par numéro de série.

Vous pouvez également filtrer ce champ pour afficher les CI désirés. Par exemple, filtrer seulement les CI de la catégorie « imprimantes » ou selon un champ personnalisé défini dans les CI. (Section Filtrés)

Client et Client multiple

Ce type de champ est un champ d'autocomplétion et recherche des clients de l'application.

Vous pouvez filtrer ce champ pour afficher seulement les clients recherchés. Par exemple afficher seulement les gestionnaires. Pour ce faire, vous devez créer une règle dans la section « filtre ». Par exemple, vous pouvez ajouter votre nom dans la fiche client à l'aide d'un champ personnalisé pour y saisir un approbateur. Lorsque vous saisissez dans le formulaire une information dans ce champ, la recherche par autocomplétion recherche uniquement les clients qui sont définis dans leur fiche client comme étant des gestionnaires.

Courriel

Ce type de format « texte » requiert un courriel valide (dois inclure un « @ » ainsi que le « .com », « .ca », etc.).

Le code de validation sert à vérifier que l'adresse courriel est existante et que le client y a accès. Au clic de la validation du courriel, le client reçoit un courriel avec le code et qu'il doit ensuite insérer à la demande pour soumettre celle-ci.

Date

Ce type permet seulement de sélectionner une date, soit manuellement ou à l'aide d'un calendrier.

Date et heure

Ce type permet de sélectionner une date et une heure. Vous pouvez également choisir l'une ou l'autre des sélections. La saisie peut être faite manuellement ou à l'aide d'un calendrier.

Donnée externe et donnée externe multiple

Ce type vous permet d'aller chercher des données dans un système externe en temps réel. Vous avez deux façons de faire cette connexion, soit avec ODBC ou à l'aide d'un service web.

Source ODBC : vous devez spécifier votre chaîne de connexion pour vous connecter à votre serveur de base de données (ex. serveur SQL).

Vous devez définir dans quelles table ou vue vous recherchez l'information. Vous indiquez ensuite le champ de recherche et le champ de résultat que vous voulez à l'écran. Si vous avez besoin de plusieurs champs de résultats, vous pouvez créer des champs liés à ce champ de type donnée externe.

Source Service web : Afin d'utiliser ce type de source, vous devez préalablement créer un modèle d'appel API. Vous devez ensuite choisir un modèle d'appel API depuis la liste déroulante et définir le mappage souhaité ainsi que si vous désirez effectuer une conversion.

Décimal

Ce type numérique contient des décimales selon la configuration au choix.

Dans la section « formule » vous pouvez prédéfinir une formule, par exemple pour calculer une quantité multipliée par un prix ou un total avec les taxes.

Directives

Ce type vous permet d'inscrire des directives dans la langue désirée à l'intérieur des champs HTML ainsi que de définir son formatage. Ce champ est limité en lecture seule et ne peut pas être modifié lorsqu'il est inséré dans les demandes, formulaires ou modèles.

Le champ « Nombre de lignes (hauteur) » vous permet de déterminer la hauteur maximale pour

l'affichage de ce champ personnalisé. Par défaut, le champ est vide ce qui signifie que le contenu est affiché en pleine hauteur.

Note : Vous ne pouvez pas utiliser le champ de type directives dans les conditions ainsi que dans les actions. Que ce soit dans les processus, la recherche, les flux de travail, etc.

Entier

Ce type numérique contient seulement des nombres entiers

Dans la section « formule » vous pouvez prédéfinir une formule, par exemple pour calculer une quantité multipliée par un prix ou un total avec les taxes.

Entreprise et Entreprise multiple

Ce type d'autocomplétion permet de choisir une entreprise parmi la liste de toutes les entreprises du système.

Lorsque vous sélectionnez ce type de champ personnalisé, la section « filtre » s'ajoute vous permettant d'y configurer des opérateurs logiques.

Évaluation

Ce type vous permet d'afficher des étoiles d'évaluation à même une demande. L'utilisateur peut sélectionner une demi-étoile ou une étoile complète.

Géolocalisation

Ce type vous permet de sélectionner la latitude et la longitude selon une carte géographique.

Vous devez configurer un emplacement de départ qui s'affiche sur la carte géographique pour l'utilisateur.

NOTE : Vous ne pouvez pas effectuer des recherches par adresse ou par code postal.

Grille

Ce type vous permet d'ajouter autant de lignes désirées dans un tableau, par exemple, un bon de commande qui contient plusieurs articles. Vous pouvez ajouter jusqu'à 8 colonnes.

Vous pouvez également utiliser les fonctions de lecture seule, requis et champs liés. Vous pouvez même spécifier une colonne qui sert de total pour le tableau.

Pour que la liste de valeur totale ait une valeur, vous devez absolument définir un champ décimal ou entier dans les colonnes.

NOTE : La grille n'est plus modifiable dès que celle-ci est utilisée dans une demande.

Heure

Ce type permet de sélectionner une heure. La saisie peut être faite manuellement ou à l'aide d'une horloge.

Libellé

Ce type est pertinent si vous avez des informations utilisées dans les sections d'informations additionnelles que vous voulez voir spécifiquement. Vous pouvez alors utiliser ce type afin de préciser le titre de vos sections.

Liste et Liste multiple

Ce type vous permet d'associer le champ à une liste préalablement créée dans la gestion des listes. Ce type supporte une sélection unique.

Nous pouvons aussi créer une liste déroulante de CI, par exemple, une liste de plusieurs imprimantes.

Mémo

Ce type vous permet d'inscrire plusieurs lignes de texte dans le champ. Vous pouvez aussi définir du formatage et de la validation.

Le champ « Auto-tag » correspond à crochet, utilisateur, date et heure. Exemple : [utilisateur 20XX-0X-0X 16:25:19]. Vous avez le choix de mettre cette option à oui ou non. Par défaut, la valeur est « non ».

Nombre de lignes (hauteur) : Par défaut, la hauteur est à 5. En fonction du besoin, vous pouvez augmenter ou diminuer cette valeur par défaut.

Longueur maximum : Permet de définir le nombre maximum de caractères disponible pour ce champ mémo.

Support HTML : Ce champ spécifie les contrôles HTML sur le champ mémo. Celui-ci peut en revanche avoir un impact sur la performance, par exemple, augmenter le délai pour la sauvegarde d'un billet.

NOTE : Si le support HTML est activé, un impact est possible sur l'affichage du champ dans le gabarit de courriels ou d'impression. Par défaut la valeur est « oui ».

Crypté : Vous pouvez crypter un champ dans la base de données, par exemple, toutes informations confidentielles qu'un gestionnaire de base de données (DBA) ne doit pas voir. Par défaut la valeur est « non ».

Numéro de séquence

Ce type de champ n'est pas modifiable et est généré automatiquement. Lorsqu'il est utilisé, il s'incrémente automatiquement, par exemple, pour générer un numéro de budget ou de PO unique.

Page web externe

Ce type permet l'affichage d'une page web externe dans une demande ou dans un CI.

Pour configurer ce champ personnalisé, vous devez choisir votre protocole, soit HTTP ou HTTPS, l'URL et la hauteur du cadre pour son affichage. Le site web doit supporter le fait d'être ouvert par une autre application.

Pièces jointes

Ce type permet d'ajouter des pièces jointes dans « les clients, entreprises, demandes, modèles de tâche, services, catégories de CI, article de KB ».

Vous pouvez rendre requis ce type de champs pour des documents dans une demande spécifique, par exemple, un plan de test, un plan de projet, une analyse d'impact, etc.

Le champ personnalisé de ce type peut être utilisé dans un gabarit de courriel afin de faire parvenir la pièce jointe de façon automatique.

Vous pouvez également spécifier si un seul fichier ou plusieurs sont acceptés.

Plage horaire

La plage horaire est déjà existante dans le système à partir du menu : « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Heures de travail ».

Si vous voulez modifier la plage horaire d'un service, vous pouvez créer un champ de ce type et le déposer dans la catégorie de CMDB / Services.

Lorsqu'un champ de type plage horaire est utilisé sur le service, celui-ci impacte le niveau de service (SLA) des demandes liées au service.

Par exemple, l'entreprise est ouverte de 8h à 17h. Un service est cependant ouvert de 8h à 20h.

Toutes les demandes ont la nouvelle plage horaire définie concernant le calcul des niveaux de service. Ainsi, pour un billet qui est créé à 17h et qui a une résolution d'une heure, la date de résolution calculée est à 18h plutôt qu'à 9h le lendemain matin comme les autres services.

Réservation

Ce type est toujours relié avec les champs CI. La réservation peut se faire sur n'importe quel élément de la CMDB.

Pour préciser sur quelle information vous voulez permettre la réservation, vous devez utiliser la section de filtre afin de bien la définir.

Si ce ne sont pas tous les éléments qui peuvent être réservés à l'intérieur de l'élément choisi, vous devez créer un principe pour identifier les CI désirés. Par exemple, vous pouvez ajouter un champ dans la catégorie de CI (attribut) qui permet de filtrer les CI pouvant être réservés.

Par exemple : Vous voulez offrir la possibilité de réserver un projecteur. Toutefois, vous voulez limiter l'accès à seulement certains appareils pour réservation depuis votre liste de projecteurs. Dans ce cas, vous devez ajouter un élément qui vient définir ceux qui sont disponibles pour réservation.

Dans une demande via l'application ou le portail avec l'aide de la loupe, vous pouvez accéder à un calendrier afin de sélectionner une ou plusieurs dates ainsi qu'un ou plusieurs CI.

Ressource et Ressource multiple

Ce type est un champ d'autocomplétion qui recherche les « utilisateurs » ressources de l'application.

Vous pouvez filtrer ce champ pour afficher les ressources désirées, par exemple seulement les responsables d'un service en particulier. Pour ce faire, vous devez ajouter l'information prise en compte pour filtrer les ressources dans la section « filtre ». Par exemple, vous pouvez ajouter votre nom dans la fiche ressource d'un champ service. Lorsque vous devez saisir une information dans ce champ, la recherche par l'autocomplétion recherche uniquement les ressources qui ont ce champ défini dans leur fiche.

Texte

Ce type vous permet de mettre en place une validation et un formatage du texte depuis la section « Formatage & Validation ».

Cette nouvelle section vous permet de configurer les éléments suivants sur le champ de type texte : la sensibilité à la casse, la longueur maximale, l'application d'un masque de saisie et l'encryptions dans la base de données.

URL

Ce type permet d'avoir un champ de format URL ainsi qu'un bouton qui permet d'accéder au lien ciblé. Par exemple, vous voulez offrir des gabarits de documentation. L'utilisateur via le portail a donc le lien qui lui permet de retrouver le gabarit qu'il désire.

4.4.4 Modifier un champ personnalisé

Pour modifier un champ personnalisé existant, sélectionnez celui désiré afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau champ personnalisé à l'exception du champ type celui-ci est verrouillé aux modifications.

4.5 Gérer vos modèles de sections de champs

Le menu « Gestion > Section de champs » vous permet de créer des modèles de section de champ qui peuvent être insérés à plusieurs endroits dans l'application C2 telle que dans : les billets, les clients, les entreprises, les Cls de la CMDB.

4.5.1 Visualiser vos modèles de section de champs

L'onglet « Section de champs (Modèles) » vous permet d'obtenir la liste complète de vos modèles de section de champs. Pour afficher le contenu d'une section de champ, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro ou par nom partiel ou complet.

4.5.2 Créer un nouveau modèle de section de champ

Afin de créer un nouvel élément, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Une fois les détails des champs remplis, vous devez sauvegarder le formulaire pour que les changements soient pris en compte.

Voici les sections de configuration à remplir pour la création d'un modèle de section de champ :

Informations générales

Champ	Description
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si cette section de champ est active ou non dans C2 ITSM.</p>
Cible	<p>La cible n'est pas requise, cependant si une cible est sélectionnée, le modèle de section s'affiche que dans ce type de cible.</p> <p>Pour être en mesure de définir une condition de visibilité ou certaines options sur les champs concernant des champs système, vous devez sélectionner la cible, ou lors de l'utilisation du modèle de section, vous pouvez redéfinir les options et ajouter la configuration nécessaire selon la cible.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et	Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus

française d'information sur cet élément.

Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.

Modèle

Champ	Description
Disponibilité	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Il y a deux types de disponibilité :</p> <p>La disponibilité privée permet d'identifier les sections qui peuvent seulement être accédées par « l'interne ». Donc, seuls les utilisateurs « ressources » ont la possibilité de consulter ces sections dans un billet.</p> <p>La disponibilité publique permet d'afficher les sections au portail et permet aux clients de documenter ces champs lors de la création d'un nouveau billet et de les consulter par la suite.</p>
Section visible sur conditions	<p>Ce champ vous permet de sélectionner une condition pour rendre la section visible, ou dynamiser le formulaire.</p> <p>Pour plus de détail, veuillez vous référer à la section : 5.4.4 Appliquer des conditions.</p>
Ajouter une nouvelle ligne	Ce champ vous permet de créer des lignes de champs et de choisir le nombre de champs désirés pour chaque ligne.

Configurer un champ

Afin de configurer un champ, vous devez appuyer sur l'icône du crayon « Configuration du champ » à l'intérieur du champ que vous souhaitez configurer.

Voici le détail des éléments de configurations disponibles :

Champ	Description
Sélectionner le champ	Ce champ vous permet de sélectionner un champ personnalisé à

personnalisé	<p>partir de votre liste de champs personnalisés disponibles.</p> <p>Afin d'associer des champs au formulaire, vous devez d'abord créer des champs personnalisés dans l'application. Référez-vous à « Gestion > Champs personnalisés » pour plus de détails.</p>
Créer un nouveau champ personnalisé	Ce champ vous permet d'ouvrir l'onglet de création d'un nouveau champ personnalisé.
Lecture seule	Permet d'afficher une valeur dans le champ sans qu'un utilisateur puisse la modifier. Vous pouvez toutefois décider du moment d'affichage « À la création seulement et/ou si le champ a une valeur ». Vous pouvez aussi limiter la modification à certains groupes.
Requis	Permet de rendre un champ requis pour la sauvegarde d'un billet. Vous pouvez également définir la règle si un autre champ a une valeur. Si le champ ciblé est une case à cocher, le champ devient obligatoire si la case est cochée. Si le champ ciblé est de type liste, vous pouvez alors choisir un item de cette liste.
Champ lié	Permet de lier le champ du formulaire à une source pour y synchroniser la valeur d'un champ de la source. Par exemple, si vous ciblez le client (demandeur) et un champ de sa fiche (par exemple, son numéro de téléphone), lorsque celui-ci est sélectionné dans la demande, son numéro de téléphone est automatiquement copié dans le champ du formulaire. Ceci permet de créer plusieurs scénarios avec différentes sources du formulaire.
Validations	<p>Permet de créer une règle d'affaires sur le champ pour encadrer la saisie d'une valeur précise.</p> <p>Par exemple, si le champ est de type « Date », vous pouvez forcer l'utilisateur à saisir une date plus grande que la date saisie dans un autre champ du formulaire, etc.</p> <p>Pour plus détails sur les opérateurs logiques veuillez vous référer à la section : 5.4.4.1 Les opérateurs logiques.</p>

4.5.3 Créer une section de champ à partir d'une copie

Vous pouvez créer une copie d'une section de champ existante afin d'utiliser les configurations déjà présentes comme base pour la création de votre nouvel élément.

Pour ce faire, sélectionnez l'élément désiré et appuyez sur le bouton « Copier », une copie est générée contenant toutes les configurations présentes dans le détail des champs à l'exception des champs « Nom anglais » et « Nom français ».

4.5.4 Modifier une section de champ

Pour modifier une section de champ existante, vous devez sélectionner celle-ci afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouvel élément de liste.

4.6 Gérer vos formulaires

Par défaut, deux formulaires sont inclus dans le système, le formulaire client et le formulaire d'entreprise. Vous pouvez créer de nouveaux formulaires selon vos besoins.

Vous pouvez aussi utiliser les formulaires pour des sondages, vous pouvez les configurer afin qu'ils s'ouvrent par le biais d'une demande avec un champ de type bouton ou les envoyés via courriel.

4.6.1 Visualiser vos formulaires

L'onglet « Formulaires » vous permet d'obtenir la liste complète de vos formulaires. Pour afficher le contenu d'un formulaire, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de visualiser les éléments inactifs, vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro ou par nom partiel ou complet.

4.6.2 Modifier le formulaire client

Ce formulaire permet de définir les informations que vous voulez inscrire dans la fiche client pour tous les utilisateurs du portail.

Le formulaire contient déjà des champs système par défaut. Vous pouvez ajouter des sections

supplémentaires au besoin.

4.6.3 Modifier le formulaire d'entreprise

Ce formulaire permet de définir les informations que vous voulez inscrire pour vos entreprises. Le formulaire contient déjà des champs système par défaut. Vous pouvez ajouter des sections supplémentaires au besoin.

4.6.4 Créer un formulaire personnalisé

Afin de créer un nouveau formulaire, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un formulaire :

Informations générales

Champ	Description
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si ce formulaire est disponible ou non pour les utilisateurs</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément. De plus la description est visible au portail pour les clients.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue</i></p>

	<i>définie s'affiche.</i>
Section visible sur conditions	<p>Ce champ vous permet de sélectionner une condition pour rendre la section visible, ou dynamiser le formulaire.</p> <p>Pour plus détails sur les conditions veuillez vous référer à la section : 5.4.4 Appliquer des conditions.</p>
Ajouter une nouvelle ligne	Ce champ vous permet de créer des lignes de champs et choisir le nombre de champs désirés pour chaque ligne.

Vous pouvez ajouter des sections de champs et sélectionner les champs personnalisés préalablement créés. Afin d'ajouter une nouvelle section de champ vous devez appuyer sur le bouton « Ajouter section ».

Voici les détails des éléments associés à une nouvelle section :

Informations additionnelles

Champ	Description
Disponibilité	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Deux types de disponibilité existe pour ce champ :</p> <p>La disponibilité privée vous permet d'identifier les sections qui peuvent seulement être accédées par « l'interne ». Donc, seuls les utilisateurs « ressources » ont la possibilité de consulter ces sections dans un billet.</p> <p>La disponibilité publique vous permet d'afficher les sections au portail et permet aux clients de documenter ces champs lors de la création d'un nouveau billet et de les consulter par la suite.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Inscrire le nom en anglais et en français – cette section est obligatoire</p>
Section visible sur conditions	Ce champ vous permet de sélectionner une condition pour rendre la section visible, ou dynamiser le formulaire.

	<i>Note : Pour plus de détail sur les conditions et opérateurs logiques, veuillez vous référer à la section : 6. ANNEXE A.</i>
Ajouter une nouvelle ligne	Ce bouton permet de créer des lignes de champs et de choisir le nombre de champs désirés pour chaque ligne.

Configurer un champ

Afin de configurer un champ, vous devez appuyer sur l'icône du crayon « Configuration du champ » à l'intérieur du champ que vous souhaitez configurer.

Voici le détail des éléments de configurations disponibles :

Champ	Description
Sélectionner le champ personnalisé	<p>Ce champ vous permet de sélectionner un champ personnalisé à partir de votre liste de champs personnalisés disponibles.</p> <p>Afin d'associer des champs au formulaire, vous devez d'abord créer des champs personnalisés dans l'application.</p> <p><i>Note : Pour plus de détails sur les champs personnalisés, veuillez vous référer à la section : 4.4 Gérer vos champs personnalisés.</i></p>
Créer un nouveau champ personnalisé	Ce champ vous permet d'ouvrir l'onglet de création d'un nouveau champ personnalisé.
Lecture seule	Permet d'afficher une valeur dans le champ sans qu'un utilisateur puisse la modifier. Vous pouvez toutefois décider du moment d'affichage « À la création seulement ou si le champ a une valeur ». Vous pouvez aussi limiter la modification à certains groupes.
Requis	Permet de rendre un champ requis pour la sauvegarde d'un billet. Vous pouvez également définir la règle si un autre champ a une valeur. Si le champ ciblé est une case à cocher, le champ devient obligatoire si la case est cochée. Si le champ ciblé est de type liste, vous pouvez alors choisir un item de cette liste.
Champ lié	Permet de lier le champ du formulaire à une source pour y synchroniser la valeur d'un champ de la source. Par exemple, si vous ciblez le client (demandeur) et un champ de sa fiche (par exemple, son numéro de téléphone), lorsque celui-ci

	est sélectionné dans la demande, son numéro de téléphone est automatiquement copié dans le champ du formulaire. Ceci permet de créer plusieurs scénarios avec différentes sources du formulaire.
Validations	<p>Permet de créer une règle d'affaires sur le champ pour encadrer la saisie d'une valeur précise.</p> <p>Par exemple, si le champ est de type « Date », vous pouvez forcer l'utilisateur à saisir une date plus grande que la date saisie dans un autre champ du formulaire, etc.</p> <p><i>Note : Pour plus de détail sur les conditions et opérateurs logiques, veuillez vous référer à la section : 6. ANNEXE A.</i></p>

4.6.5 Modifier un formulaire personnalisé

Pour modifier un Formulaire personnalisé existant, sélectionnez celui désiré afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau formulaire personnalisé.

5. Gestion des modèles

Dans le contexte de C2 ITSM, le concept de modèle réfère à un gabarit modifiable et réutilisable.

Cette section vous permet de gérer certains de vos modèles, voici les différents types de modèles disponibles dans ce menu :

- Courriel
- Impression
- Filtres
- Recherche
- Grilles
- Action

5.1 Gérer vos modèles de courriels

Dans le contexte de C2 ITSM, un modèle de courriel réfère à un gabarit réutilisable et modifiable utilisé durant le traitement d'une demande.

Le modèle de courriel permet une personnalisation du texte d'envoi, il peut contenir du texte, des hyperliens, des images et des balises système

Ces modèles sont personnalisables et contiennent des balises qui interrogent les champs du formulaire. Pratiquement, l'ensemble du formulaire peut se retrouver dans une balise.

5.1.1 Visualiser vos modèles de courriels

L'onglet « Courriel (Modèles) » vous permet d'obtenir la liste complète de vos modèles de courriel.

Pour afficher le contenu d'un modèle, vous devez sélectionner le modèle désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos modèles existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro de modèle que par nom.

Afin de visualiser les modèles inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

Certains modèles sont identifiés comme « système » et possèdent une icône de cadenas dans la colonne sécurisé, la modification de certains champs à l'intérieur de ce modèle n'est pas permise.

5.1.2 Créer un modèle de courriel

Afin de créer un nouveau modèle, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de ce modèle :

Informations générales

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque champ et ses options disponibles :

Champ	Description
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si ce modèle d'impression est disponible ou non pour les utilisateurs</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Section Destinataires

Permet de configurer un ou des destinataires (À, "CC" et "CCI") par défaut sous un modèle de courriel. Le but est d'éviter les erreurs, puisque certains modèles de courriels doivent toujours être envoyés aux mêmes individus d'un billet (Client, Ressource, Approbateur, etc.).

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque champ et ses options disponibles :

Champ	Description
À	<p>Ce champ est automatiquement peuplé par la balise : [PrincipalClient.ContactInfo.EmailAddress/] qui fait référence à l'adresse courriel du client principal du billet.</p> <p>Ce champ vous permet d'y inscrire des adresses courriel directement ou des balises personnalisées. Pour plus de détail sur les balises, veuillez vous référer au Guide des Balises.</p>
Cc	<p>Ce champ est automatiquement peuplé par la balise : [Clients.Client.ContactInfo.EmailAddress/] qui fait référence à l'adresse courriel de tous les clients du billet.</p> <p>Ce champ vous permet d'y inscrire des adresses courriel directement ou des balises personnalisées. Pour plus de détail sur les balises, veuillez vous référer au Guide des balises.</p>
Cci	<p>Par défaut ce champ est vide.</p> <p>Ce champ vous permet d'y inscrire des adresses courriel directement ou des balises personnalisées. Pour plus de détail sur les balises, veuillez vous référer au Guide des balises.</p>

Section Corps du courriel

Permet d'ajouter une image, un tableau ou d'éditer le code source HTML. Le corps du courriel possède deux sections de champs « Courriel anglais » et « Courriel français » qui incluent chacun un sujet et le corps du courriel.

Note : Pour plus de détails sur les balises de courriels disponibles, veuillez vous référer au Guide des balises.

Sécurité

Cette section vous permet de restreindre l'accès de ce modèle à un ou des groupes de ressources spécifiques. Si aucun groupe n'est défini, par défaut le modèle est accessible à toutes les ressources.

5.1.3 Créer un modèle à partir d'une copie

Vous pouvez créer une copie d'un modèle existant afin d'utiliser les configurations déjà présentes comme base pour la création de votre nouvel élément.

Pour ce faire, sélectionnez l'élément désiré et appuyez sur le bouton « Copier », une copie est générée contenant toutes les configurations présentes dans le détail des champs à l'exception des champs « Nom anglais » et « Nom français ».

5.1.4 Modifier un modèle existant

Pour modifier un modèle de courriel existant, sélectionnez celui désiré afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau modèle de courriel.

De plus vous avez maintenant la possibilité d'ajouter des fichiers joints, voici les détails de cette nouvelle section :

Fichiers joints

Cette section vous permet d'inclure une ou des pièces jointes dans un modèle de courriel, afin que la ou les pièces jointes du modèle soient automatiquement ajoutées comme pièce jointe au courriel. Pour joindre un fichier, vous devez appuyer sur le bouton « Parcourir » et sélectionner le fichier désiré depuis la fenêtre d'explorateur de fichier.

5.2 Gérer vos modèles d'impression

Permet de créer des gabarits d'impression à utiliser durant le traitement d'une demande.

Ces modèles sont personnalisables et peuvent contenir des balises qui interrogent des champs du formulaire, soient les mêmes que pour les gabarits de courriel.

Pratiquement l'ensemble du formulaire peut se retrouver dans une balise.

5.2.1 Visualiser vos modèles d'impression

L'onglet « Impression (Modèles) » vous permet d'obtenir la liste complète de vos modèles d'impression.

Pour afficher le contenu d'un modèle, vous devez sélectionner le modèle désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos modèles existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro de modèle que par nom.

Afin de visualiser les modèles inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

5.2.2 Créer un modèle d'impression

Afin de créer un nouveau modèle, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de ce modèle :

Informations générales

Champ	Description
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si ce modèle d'impression est disponible ou non pour les utilisateurs</p>
Disponibilité	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Privée : Le modèle est disponible uniquement à l'application.</p> <p>Publique : Le modèle est disponible à l'application et au portail client.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue</i></p>

	<i>définie s'affiche.</i>
Description anglaise et française	Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.
	<i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i>

Modèle d'impression anglais et français

Cette section vous permet de construire le corps de votre modèle d'impression dans un éditeur HTML.

5.2.3 Créer un modèle à partir d'une copie

Vous pouvez créer une copie d'un modèle existant afin d'utiliser les configurations déjà présentes comme base pour la création de votre nouvel élément.

Pour ce faire, sélectionnez l'élément désiré et appuyez sur le bouton « Copier », une copie est générée contenant toutes les configurations présentes dans le détail des champs à l'exception des champs « Nom anglais » et « Nom français ».

5.2.4 Modifier un modèle existant

Pour modifier un modèle d'impression existant, sélectionnez celui désiré afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau modèle d'impression.

5.3 Gérer vos modèles de filtres

Le menu « Gestion > Modèles > Filtres » vous permet de gérer vos filtres publics et la gestion de ceux-ci.

Les filtres permettent de faire afficher les items qui répondent aux critères du filtre. Un filtre peut avoir comme cible les billets, les CIs, les clients ou les entreprises.

5.3.1 Visualiser vos modèles de filtres

L'onglet « Filtres » vous permet d'obtenir la liste complète de vos modèles de filtres.

Pour afficher le contenu d'un modèle, vous devez sélectionner le modèle désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos modèles existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro de modèle que par nom.

Afin de visualiser les modèles inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

5.3.2 Créer un modèle de filtre

Afin de créer un nouveau modèle, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de ce modèle :

Informations générales

Champ	Description
Actif	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si ce modèle est disponible ou non pour les utilisateurs</p>
Cible	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Les cibles sont : « Billets », « CIs », « Clients » et « Entreprises ».</p> <p>La cible a un impact sur les champs disponibles dans les conditions ainsi que dans les actions.</p> <p>De plus, les cibles « Billets », « CIs » et Clients » possèdent des champs supplémentaires à remplir.</p>

Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Modèle de grille	<p>Vous pouvez associer un modèle de grille au filtre. Ceci permet de voir dans la grille les champs désirés selon le filtre.</p> <p><i>Note : Lorsque la cible est « Billets », ce champ est visible seulement si vous sélectionnez le type de vue « Grille ». Ce champ est visible en tout temps pour les autres cibles.</i></p>

Sécurité

Cette section vous permet de restreindre l'accès de ce modèle à un ou des groupes de ressources spécifiques depuis le champ d'autocomplétion. Si aucun groupe n'est défini, par défaut le modèle est accessible à toutes les ressources.

5.3.3 Paramètres additionnels selon la cible

Cible Billets

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un filtre qui cible les Billets :

Champ	Description
Type de billet	Si le filtre concerne seulement un type de billet, vous pouvez l'indiquer dans cette section afin d'obtenir une meilleure performance. Si plus d'un type de billet est nécessaire, vous devez l'indiquer dans la condition.

Filtre selon statuts	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Vous pouvez spécifier si vous voulez voir les billets, les tâches, ouverts ou fermés.</p> <p>Vous pouvez également spécifier de voir les billets brouillons ou seulement les billets qui sont affectés à la ressource qui exécute le filtre.</p>
Type de vue	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Permet de sélectionner si vous désirez voir le filtre dans la vue grille, calendrier, Gantt ou Kanban.</p>

Cible CIs

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un filtre qui cible les CIs :

Champ	Description
Type de CMDB	<p>Ce menu déroulant vous permet de choisir un de type de CMDB afin que le filtre s'applique seulement sur ce type de CMDB.</p> <p>Cette méthode est plus performante que d'utiliser des conditions cependant si vous voulez que votre filtre s'applique sur plus d'un type de CMDB vous devez créer une condition.</p> <p><i>Note : Pour plus de détail sur les conditions et opérateurs logiques, veuillez vous référer à la section : 6. ANNEXE A.</i></p>

Cible Clients

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un filtre qui cible les clients :

Champ	Description
Inclure les ressources	Ce champ vous permet de spécifier si vous voulez inclure les ressources dans le filtre.

5.3.4 Appliquer des conditions

Les conditions sont des règles logiques qui sont évaluées par le système de façon séquentielle et qui permettent de trouver de façon précise les éléments recherchés.

Note : Pour plus de détail sur les conditions et opérateurs logiques, veuillez vous référer à la section : [6. ANNEXE A](#).

5.3.5 Modifier un modèle existant

Pour modifier un modèle de filtre existant, sélectionnez celui désiré afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau modèle de filtre.

5.4 Gérer vos modèles de recherche

Le menu « Gestion > Modèles > Recherche » vous permet de créer des modèles de recherche publique basés sur des demandes existantes que vous pouvez modifier selon vos besoins.

Vous pouvez exporter les résultats sous forme de rapport ou sous un format import. Vous pouvez aussi exécuter une action en lot sur les éléments trouvés à l'aide de la recherche.

5.4.1 Visualiser vos modèles de recherche

Le menu « Gestion > Modèles > Recherche » vous permet d'obtenir la liste complète de vos modèles de recherche.

Pour afficher le contenu d'un modèle, vous devez sélectionner le modèle désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos modèles existants grâce au champ recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro de modèle que par nom.

Afin de visualiser les modèles inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

5.4.2 Créer un modèle de recherche

Afin de créer un nouveau modèle, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de ce modèle :

Informations générales

Champ	Description
Actif	<p>La valeur par défaut est à : oui.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si ce modèle est disponible ou non pour les utilisateurs</p>
Cible	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Les cibles sont : « Billets », « Cls », « Clients » et « Entreprises ».</p> <p>La cible a un impact sur les champs disponibles dans les conditions ainsi que les champs disponibles dans les actions. De plus, selon la cible, des options supplémentaires sont disponibles.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Sécurité

Cette section vous permet de restreindre l'accès de ce modèle à un ou des groupes de ressources spécifiques depuis le champ d'autocomplétion. Si aucun groupe n'est défini, par défaut le modèle est accessible à toutes les ressources.

5.4.3 Paramètres de configuration selon la cible

Cible Billets

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un filtre qui cible les billets :

Champ	Description
Type de billet	Si le filtre concerne seulement un type de billet, pour obtenir une meilleure performance vous pouvez l'indiquer dans cette section. Si plus d'un type de billet est nécessaire, vous devez l'indiquer dans la condition.
Filtre selon statuts	Ce champ est obligatoire. Ce champ vous permet de spécifier si vous voulez voir les billets, les tâches, ouverts ou fermés.

Cible CIs

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un filtre qui cible les CIs :

Champ	Description
Type de CMDB	Si le filtre concerne seulement un type de CMDB, pour obtenir une meilleure performance vous pouvez l'indiquer dans cette section. Si plus d'un type de CMDB est nécessaire, vous devez l'indiquer dans la condition.

Cible Clients

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un filtre qui cible les clients :

Champ	Description
Inclure les ressources	Par défaut ce champ est à oui. Ce champ vous permet de spécifier si vous voulez inclure les ressources dans le filtre.

Cible Entreprises

La cible « Entreprises » ne possède pas de champ additionnel.

5.4.4 Appliquer des conditions

Les conditions sont des règles logiques qui sont évaluées par le système de façon séquentielle et qui permettent de trouver de façon précise les éléments recherchés.

Note : Pour plus de détail sur les conditions et opérateurs logiques, veuillez vous référer à la section : [6. ANNEXE A](#) ou à vos administrateurs.

5.4.5 Créer un modèle à partir d'une copie

Vous pouvez créer une copie d'un modèle existant afin d'utiliser les configurations déjà présentes comme base pour la création de votre nouvel élément.

Pour ce faire, sélectionnez l'élément désiré et appuyez sur le bouton « Copier », une copie est générée contenant toutes les configurations présentes dans le détail des champs à l'exception des champs « Nom anglais » et « Nom français ».

5.4.6 Modifier un modèle existant

Pour modifier un modèle de recherche existant, sélectionnez celui désiré afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau modèle de recherche.

Lorsque vous modifiez la cible d'un modèle, toutes les conditions sont réinitialisées afin d'être cohérentes avec la nouvelle cible sélectionnée

5.5 Gérer vos modèles de grilles

Le menu « Gestion > Modèles > Grilles » vous permet de créer et gérer vos modèles de grille. Les modèles de grille vous permettent de contrôler l'affichage des différentes entités aussi appelé cible tels que les billets, les clients, les entreprises, la CMDB dans l'application. Ceux-ci vous servent aussi à contrôler l'affichage de la recherche et des filtres.

5.5.1 Visualiser vos modèles de grilles

L'onglet « Grilles (Modèles) » vous permet d'obtenir la liste complète de vos modèles de grilles.

Pour afficher le contenu d'un modèle, vous devez sélectionner le modèle désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos modèles existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro de modèle que par nom.

Afin de visualiser les modèles inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

5.5.2 Créer un modèle de grille

Afin de créer un nouveau modèle, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de ce modèle :

Informations générales

Champ	Description
Actif	Ce champ vous permet de contrôler si ce modèle est disponible ou non pour les

	utilisateurs
Cible	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de choisir sur quelle cible le modèle doit être appliqué, les cibles disponibles sont : « Billets », « CIs », « Clients » et « Entreprises ».</p> <p>Pour la cible CI, vous pouvez sélectionner sur quel type de CMDB vous voulez associer le modèle.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Modèle de grille	<p>Ce champ vous permet de désigner les colonnes présentes et l'ordre de celles-ci pour ce modèle de grille.</p> <p>Cliquez sur la flèche d'un des champs d'entête de colonne, puis sur « Colonnes » dans le menu contextuel afin d'ajouter d'autres champs en tant qu'entêtes de colonne.</p> <p>Vous pouvez également sélectionner les champs système et personnalisés créés précédemment.</p> <p><i>Note : Les champs à valeurs multiples ne peuvent pas être utilisés dans les grilles d'affichage.</i></p>
Nombre d'items par page	<p>Ce champ vous permet de définir le nombre par défaut d'items visibles par page, les choix sont : 10,25, 50, 75 et 100.</p> <p>Par défaut le nombre d'items par page est à 25.</p>

Sécurité

Cette section vous permet de restreindre l'accès du modèle de grille à un ou des groupes d'utilisateurs spécifiques. Si aucun groupe n'est défini, par défaut le modèle de grille est accessible à toutes les ressources.

5.5.3 Modifier un modèle existant

Pour modifier un modèle de grille existant, sélectionnez celui désiré afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau modèle de grille.

Lorsque vous modifiez la cible d'un modèle, toutes les conditions sont réinitialisées afin d'être cohérentes avec la nouvelle cible sélectionnée

5.6 Gérer vos modèles d'actions

Le menu « Gestion > Modèles > Actions » vous permet de créer des modèles d'actions afin de les réutiliser dans plusieurs flux de travail, processus ou actions en lot. Vous pouvez également sauvegarder une action existante en modèle d'action.

Une action dans le contexte de C2 ITSM représente une commande que le système exécute selon un déclencheur qu'il lui est associé.

Les actions disponibles dans C2 ITSM sont :

- Envoyer un courriel
- Définir la valeur de
- Créer
- Calculer
- Envoyer un sondage
- Appeler un service web
- Envoyer une notification.

Selon la cible sélectionnée, les actions et les destinations peuvent être différentes.

Vous pouvez utiliser un modèle d'action qui contient une grille dans les processus.

Tous les menus de C2 ITSM qui possèdent la section « Action(s) » telle qu'un flux de travail, un processus

ou une action en lot, vous permettent de sélectionner un modèle d'action existant, ceci remplace les actions en cours.

Vous pouvez modifier les configurations du modèle d'action et par la suite choisir entre deux options d'enregistrement: soit le bouton « enregistrer » qui écrase le modèle existant ou le bouton « enregistrer sous » qui vous permet créer un nouveau modèle à partir des actions définies.

5.6.1 Visualiser vos modèles d'actions

Le menu « Gestion > Modèles > Actions » vous permet d'obtenir la liste complète de vos modèles d'actions.

Pour afficher le contenu d'un modèle, vous devez sélectionner le modèle désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos modèles existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro de modèle que par nom.

Afin de visualiser les modèles inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

5.6.2 Créer un modèle d'action

Afin de créer un nouveau modèle, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de ce modèle :

Informations générales

Champ	Description
Actif	Ce champ vous permet de contrôler si ce modèle est disponible ou non pour les utilisateurs
Cible	Ce champ vous permet de choisir sur quelle cible le modèle doit être appliqué.
Grille	Ce champ vous permet d'associer un modèle de grille à cet élément.

Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Actions

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque action et ses options disponibles :

Action	Description	Options
Envoyer un courriel	Ce champ vous permet d'envoyer un courriel selon un modèle prédéfini.	<p>Modèle de courriel : Requis, vous devez sélectionner un modèle de courriel existant.</p> <p>Messagerie d'origine : Optionnel, vous pouvez sélectionner quelle adresse de messagerie envoie le courriel. Si aucune sélection n'est faite, l'adresse de messagerie par défaut est utilisée.</p> <p>Destinataire : Si vous sélectionnez « Spécifique », vous pouvez spécifier si les destinataires sont ceux du modèle de courriel ou des destinataires (Clients/groupes) spécifiques. Vous pouvez également sélectionner une source (Billet, CI principal, Client principal, Entreprise) pour sélectionner un champ personnalisé de type client de cette cible.</p> <p>Joindre un rapport : Vous pouvez joindre un rapport existant à un courriel. Pour plus de détail sur les rapports, veuillez vous référer à la section : 10. Gestion des rapports.</p>
Définir la	Permet de modifier la	Destination : Ce champ affiche toutes les entités et les champs personnalisés modifiables pour la cible définie.

valeur de	valeur d'un champ.	<p>Par exemple : si la cible « Billet » est sélectionnée, vous pouvez modifier le billet en soit, ses enfants (les tâches et demandes du flux de travail), le CI principal ou tous les CIs associés, le client principal ou tous les clients associés au billet, l'entreprise du client principal, ainsi que les billets référencés à et par. Vous pouvez également modifier tous les champs personnalisés d'entités (client, ressource, CI, billet, entreprise).</p> <p>Champs : On y retrouve l'ensemble des champs système, des champs personnalisés et les sections de champs disponibles selon la destination définie.</p> <p>Source : La source peut être une valeur spécifique, une variable ou la valeur d'un autre champ d'une autre entité. Le seul requis est que ce soit le même type de champ.</p> <p>Valeur : Valeur que vous désirez affecter dans le champ de destination.</p> <p>Note : Pour un champ à valeur multiple (Clients, CIs, etc.), les opérateurs « Ajouter » ou « Supprimer » sont disponibles dans la configuration de l'action.</p>
Créer	Permet de créer un billet, tâche, note, client, CI ou entreprise.	<p>Type : Vous permet de sélectionner le type d'élément à créer. Selon le type, les options sont différentes.</p> <p>Billet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gabarit : Vous permet de sélectionner la demande à créer • Ajouter au flux de travail : <ul style="list-style-type: none"> OUI : le billet créé est ajouté dans le flux à l'étape indiquée NON : le billet est ajouté dans le champ « Référence à » que l'on retrouve dans la section « Références » d'un billet <p>Tâche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gabarit : Vous permet de sélectionner le modèle de tâche à créer • Étape : La tâche créée est ajoutée dans le flux à l'étape indiquée. Si aucune étape n'est indiquée, la tâche est ajoutée à l'endroit où le flux est rendu. • Quantité : Vous pouvez créer une seule tâche, ou créer une tâche par CI contenu dans un champ de type CI multiple.

		<p>Note</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité : Vous permet de spécifier si la note est publique et donc visible au portail ou privée et donc disponible que pour les ressources. • Type : Vous permet de sélectionner un type de note. • Titre : Vous permet de définir le titre de la note. Les balises pour copier de l'information d'une autre source sont acceptées. • Contenu : Vous permet de définir le contenu de la note. Les balises pour copier de l'information d'une autre source sont acceptées. Pour plus de détail sur les balises, veuillez vous référer au Guide des Balises. <p>Client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entreprise : L'entreprise est requise et vous ne pouvez pas définir un champ source, une valeur fixe est requise. Après la création, vous pouvez retirer l'entreprise par défaut et y ajouter la bonne entreprise. <p>CI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Type : Vous devez obligatoirement sélectionner un Type de CMDB, sans quoi vous ne pouvez pas choisir un dossier et une catégorie. • Dossier : Le dossier est requis et vous ne pouvez pas définir un champ source, une valeur fixe est requise. Après la création, vous pouvez modifier le dossier par une action. • Catégorie : La catégorie est requise et vous ne pouvez pas définir un champ source, une valeur fixe est requise. Après la création, vous pouvez modifier la catégorie par une action. • État : Vous devez mettre un état par défaut à la création du CI. <p>Définir la valeur de : Permet de définir une ou des valeurs pour les champs de l'entité nouvellement créée.</p>
Calculer	<p>Permet d'effectuer le calcul d'une équation, une concaténation ou d'un décalage sur une source définie.</p> <p>Les résultats d'une équation sont affichés dans un champ de</p>	<p>Équation : Vous permet de réaliser une équation arithmétique dont l'ordre de priorité des opérateurs mathématiques est respecté.</p> <p>Par exemple, l'équation suivante est utilisée afin d'afficher le résultat dans un champ texte du calcul d'une taxe de 5% sur un prix donné selon la quantité demandée :</p> <hr/> <p>Opérateur = Équation, Destination = Champ texte Source = Billet, Champ = Prix, Opérateur = *</p>

destination de type texte, mémo ou numérique.

Les résultats d'une concaténation sont affichés dans un champ de destination de type texte, mémo.

Les résultats d'un décalage sont affichés dans un champ de destination de type date/heure, date ou heure.

Source = Billet, Champ = Quantité, Opérateur = *
Source = Spécifique, Valeur = 0.05

Concaténation : Vous pouvez jumeler plusieurs valeurs spécifiques ainsi que des champs simples ou multiples en une seule chaîne de caractères. Vous devez aussi définir la langue de la concaténation si vous avez un environnement bilingue.

Par exemple, la concaténation suivante représente la définition du sommaire d'un billet d'embauche, incluant le prénom et le nom du nouvel employé.

Opérateur = Concaténation, Destination = Sommaire
Source = Spécifique, Valeur = Embauche de
Source = Billet, Champ = Prénom
Source = Spécifique, Valeur = (mettre un espace)
Source = Billet, Champ = Nom de famille

Note : Les balises de champs ou HTML sont acceptées dans la source spécifique.

Décalage : Vous permet d'ajouter ou de retirer du temps à une date. Vous pouvez ajouter ou retirer des minutes, heures, jours, mois et années. Si vous voulez que les jours ouvrables soient pris en compte, vous devez sélectionner oui dans le champ J.O.

Par exemple, le décalage suivant représente l'ajout du temps de déplacement d'un technicien à la date de résolution souhaitée afin d'assurer un meilleur suivi des SLA.

Opérateur = Décalage, Destination = Date résolution souhaitée, Source = Date résolution calculée
Source = Client Principal/Approbateur, Champ = Temps de déplacement(heures), Temps = Heure(s)
J.O. = Oui

Note : Si vous sélectionnez une destination en format texte, vous pouvez définir un format d'affichage pour le résultat de l'équation.

Pour connaître les formats d'affichage, veuillez consulter le site suivant :

<https://docs.microsoft.com/en-us/dotnet/standard/base-types/standard-date-and-time-format-strings>

Envoyer un sondage	Ce champ vous permet l'envoi d'un sondage préalablement défini dans les modèles de formulaires	Formulaire : Vous permet de sélectionner un formulaire disponible dans la liste. Cette liste est basée sur les formulaires disponibles dans la section : « Champs personnalisés > Formulaires ». Un seul sondage par billet peut être rempli.
Appeler un service web	Ce champ vous permet d'appeler un service web préalablement défini dans les modèles d'appel API	Modèle d'appel API : Vous permet de sélectionner un API disponible dans la liste. Cette liste est basée sur les API préalablement définis dans la section : « Automatisations > Appels API ».
Envoyer une notification	Ce champ vous permet d'envoyer une notification à un destinataire	Destinataire : Vous permet de choisir le type de destinataire de façon spécifique ou à partir d'un champ d'une entité.

5.6.3 Modifier un modèle existant

Pour modifier un modèle d'action existant, sélectionnez celui désiré afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau modèle d'action.

6. Gestion des automatisations

Dans le contexte de C2 ITSM, le menu « Gestion > Modèles > Automatisations » vous permet de configurer des actions qui s'exécutent de façon automatique lorsque leurs conditions sont respectées. Les automatisations s'appliquent sur les différentes entités de C2 ITSM.

Lorsqu'une entité subit un changement, par exemple, un changement de l'état d'un billet, un changement de la valeur d'un champ, la création d'un CI, etc., ce moment est considéré événementiel.

Une automatisation peut être générée de 2 façons différentes :

- Dans le flux de travail d'une demande, d'un billet ou d'une tâche. Les automatisations s'exécutent de façon linéaire et séquentielle à l'enregistrement d'un billet ou d'une tâche.
- Dans un modèle de processus. Ce modèle comprend une ou plusieurs actions qui s'exécutent de façon séquentielle à l'utilisation d'un champ de type bouton, à l'enregistrement d'un billet ou d'une tâche lorsque la ou les conditions définies sont respectées.

6.1 Gérer vos dossiers d'automatisation

Le menu « Gestion > Automatisations > Dossiers » vous permet de regrouper les processus en dossiers et sous-dossiers afin de les retrouver facilement. Vous pouvez déplacer un dossier vers un autre, si désiré.

6.1.1 Visualiser vos dossiers d'automatisations

Le menu « Gestion > Automatisations > Dossiers » vous permet d'obtenir la liste complète de vos dossiers et sous-dossiers d'automatisations.

Pour afficher les informations générales d'un dossier, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos dossiers existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom.

Afin de visualiser les dossiers inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

Note : La recherche par nom s'effectue dans le dossier sélectionné. Afin d'effectuer une recherche dans votre liste complète de dossier vous devez sélectionner le dossier racine InterAction.

Filtrer les Dossiers

La case à cocher « Filtrer par dossier » permet d'afficher seulement les dossiers et sous-dossiers du dossier parent sélectionné à partir du volet latéral de navigation.

6.1.2 Gérer la hiérarchie de vos dossiers d'automatisations

Vous pouvez déplacer un dossier ou un sous-dossier dans l'arborescence des dossiers d'automatisations. À partir du volet de navigation latéral, vous devez sélectionner le dossier désiré puis effectuer un glisser-déposer sur le dossier cible.

6.1.3 Créer un dossier ou un sous-dossier d'automatisation

Afin de créer un nouveau dossier, vous devez :

1. Sélectionner le dossier racine : InterAction
2. Cliquer sur Créer puis remplir les champs obligatoires requis

Afin de créer un nouveau sous-dossier, vous devez :

1. Sélectionner un dossier cible
2. Cliquer sur Créer puis remplir les champs obligatoires requis

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un dossier:

Informations générales

Champ	Définition
Actif	La valeur par défaut est oui. Détermine si ce Dossier est actif ou non dans C2 ITSM.
Nom anglais et français	Ce champ est obligatoire. Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.

<i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i>	
Description anglaise et française	Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.
<i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i>	

6.1.4 Modifier un dossier d'automatisation

Pour modifier un dossier d'automatisation existant, sélectionnez celui désiré afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau dossier d'automatisation.

6.2 Gérer vos processus

Dans le contexte C2 ITSM, un processus comprend une ou plusieurs actions qui s'exécutent de façon séquentielle à l'enregistrement d'une entité, tel qu'un billet, client, CI, etc. lorsque la ou les conditions définies sont respectées.

Le menu « Gestion > Automatisations > Processus » vous permet d'effectuer la gestion de vos processus.

6.2.1 Visualiser vos processus

Le menu « Gestion > Automatisations > Processus » vous permet d'afficher tous vos processus.

Tous les processus sont regroupés par dossiers dans le volet de navigation latéral et le dossier sélectionné par défaut est le dossier racine « Tous ».

Pour afficher le contenu d'un processus, à partir du dossier racine « Tous », vous devez sélectionner un processus de la grille de vos éléments ou sélectionner un dossier en particulier du volet de navigation latérale puis sélectionner un processus à partir de la grille de vos éléments.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro

que par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

Note : La recherche par nom s'effectue dans le dossier sélectionné. Afin d'effectuer une recherche dans votre liste complète de dossier, vous devez sélectionner le dossier « Tous ».

6.2.2 Créer un processus

Afin de créer un nouveau processus, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un processus :

Informations générales

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque champ et ses options disponibles :

Champ	Définition
Actif	La valeur par défaut est oui. Détermine si ce Processus est actif ou non dans C2 ITSM.
Dossier	Ce champ est obligatoire. Ce champ vous permet d'associer le processus au dossier désiré parmi la liste de vos dossiers existants.
Cible	Vous devez définir sur quelle entité doit s'appliquer ce processus. Les choix sont : « Billets », « Cls », « Clients », « Ressources », « Entreprises », « Courriels », « Notes » et « Sondages ». La valeur par défaut est « Billets ».
Grille	Ce champ vous permet d'associer le processus à un champ personnalisé de type grille. Lorsque vous sélectionnez un champ de type grille, vous devez aussi sélectionner

comment les actions doivent s'exécuter dans le champ « Exécuter les actions ».	
Exécuter les actions	<p>Ce champ est seulement disponible si vous appliquez ce processus sur un champ personnalisé de type grille.</p> <p>Deux options sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une fois par ligne : Les actions du processus sont exécutées sur chacune des lignes qui composent la grille qui respecte la ou les conditions d'exécutions définies dans le processus. • Une fois par grille : Lorsque la ou les conditions d'exécutions définies dans le processus sont respectées, les actions du processus sont exécutées une seule fois pour l'entièreté de la grille.
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Champs additionnels selon la cible

Champ	Selon la cible	Définition
Type de billet	Billets	<p>Si la cible est « billet » vous pouvez sélectionner le type de billet sur lequel le processus est appliqué.</p> <p>Si plus d'un type est possible, vous devez le définir dans une condition.</p> <p><i>Note : Le fait d'ajouter un type de billet rend le système plus performant, car la condition n'est pas évaluée si le billet n'est pas du type sélectionné.</i></p>

Demandes	Billets	Si la cible est « Billets » et que le processus s'applique à une ou plusieurs demandes, vous devez les sélectionner dans la section « demande ». Ceci améliore la performance des processus.
Inclure les services	Cls	Si la cible est « Cls » vous pouvez faire des processus sur les services.
Inclure la base de connaissances	Cls	Si la cible est « Cls » vous pouvez faire des processus sur les articles de la base de connaissances.
Sondage	Sondage	Si la cible est « sondage » vous devez sélectionner sur quel sondage le processus doit s'appliquer.

Conditions

Les conditions sont des règles logiques qui sont évaluées par le système de façon séquentielle et qui permettent de trouver de façon précise les éléments recherchés.

Note : Pour plus de détail sur les conditions et opérateurs logiques, veuillez vous référer à la section : [6. ANNEXE A](#) ou à vos administrateurs.

Action(s)

Cette section vous permet de configurer les actions à exécuter par votre processus lorsque les conditions sont respectées.

Vous pouvez aussi utiliser un modèle d'action tel qu'expliquer à la section : [5.6.2 Créer un modèle d'action](#).

Options avancées

Cette section vous permet de définir les options avancées d'un processus telles que la réexécution, la réexécution par intervalle et l'exécution en mode synchrone

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque champ et ses options disponibles :

Champ	Définition
-------	------------

Réexécution	<p>Vous pouvez définir si le processus doit être exécuté plus d'une fois.</p> <p>Par défaut, un processus s'exécute qu'une seule fois, mais dans certains cas afin de répondre à vos besoins, vous pouvez exécuter les actions à chaque fois que la condition est vraie.</p> <p><i>Note : attention, la réexécution fait qu'à chaque sauvegarde, les conditions sont évaluées, et si elles sont vraies, les actions sont exécutées. Vous devez bien configurer la condition pour que les actions soient exécutées au bon moment, par exemple lors de la modification d'un champ. Si la condition n'est pas bien configurée, vous pouvez tomber dans une boucle infinie, par exemple une action qui modifie le billet, ce qui cause une sauvegarde, et le processus redémarre.</i></p>
Intervalle	<p>Vous pouvez définir un intervalle pour évaluer les conditions au lieu d'attendre une sauvegarde. Si vous définissez un intervalle, les conditions sont évaluées à cet intervalle, et si les conditions sont vraies, les actions sont exécutées.</p>
Exécuter en mode synchrone	<p>L'exécution en mode synchrone permet d'appliquer automatiquement les champs sans devoir actualiser le billet exécuter après la sauvegarde de ce dernier.</p> <p>Ce mode peut affecter la performance si plusieurs processus s'exécutent simultanément. Nous recommandons de ne pas l'activer pour plusieurs processus.</p>

Statistiques

Vous avez accès à six statistiques dans le gestionnaire de processus qui vous permettent de visualiser le temps passé à évaluer la condition et à exécuter les actions. Les compteurs se mettent à jour en temps réel, vous pouvez donc laisser la section ouverte et les chiffres se mettent à jour automatiquement.

Note : Lors de la sauvegarde du processus, les statistiques sont réinitialisées.

Événements

Cette section vous permet de visualiser sur quelles demandes le processus s'est exécuté. Vous pouvez accéder à la demande en cliquant sur le numéro.

6.2.3 Modifier un processus

Pour modifier le contenu d'un processus, vous pouvez sélectionner un processus dans le dossier racine : Tous du volet de navigation latéral ou, sélectionner un processus inclus dans un dossier en particulier du volet de navigation latéral.

6.3 Gérer vos boîtes de messageries

Le menu « Gestion > Automatisations > Messageries » vous permet de configurer une ou des boîtes de courriers électroniques dans C2 ITSM. Ces boîtes de courrier servent à la création de nouveaux billets ou à l'envoi et la réception de courriels à partir d'un billet ou d'une tâche.

Vous pouvez configurer quatre types de serveurs courriels : Exchange, IMAP, Outlook365 et Gmail.

Vous pouvez aussi configurer le serveur utilisé pour l'envoi de courriels automatisés, définir un automatisme pour la création de billets à la réception d'un courriel ainsi que définir une balise personnalisée pour chaque boîte courriel configurée.

Lorsqu'une balise personnalisée est configurée pour un serveur de messagerie, cette dernière peut être ajoutée dans l'objet d'un modèle de courriel. Une balise personnalisée est généralement formée d'un préfixe suivi de :#billet/] où #billet représente le numéro de billet. Noter que seul le préfixe est modifiable.

C2 ITSM utilise la balise personnalisée pour réacheminer le courriel reçu dans un billet ou une tâche. Toutefois, si le courriel reçu ne contient pas de balise personnalisée, C2 ITSM procède à la création d'un nouveau billet.

Note : Il est important de prendre note que si l'adresse courriel de l'expéditeur d'un courriel reçu n'est pas associée à un client dans C2 ITSM, un nouveau billet orphelin, sans client, est créé. Cependant, vous pouvez automatiser la création d'un nouveau client si son domaine de messagerie est autorisé. Pour plus d'information, veuillez vous référer à la section : [2.1 Gérer vos entreprises](#).

6.3.1 Visualiser vos boîtes de messageries

Le menu « Gestion > Automatisations > Messageries » vous permet d'afficher toutes les boîtes de messageries électroniques configurées dans votre environnement

Pour afficher la configuration d'une boîte de messageries électroniques, vous devez sélectionner la boîte de courrier désirée.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

6.3.2 Configurer une boîte de messagerie

Afin de configurer une nouvelle boîte de messagerie, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

ATTENTION : Lors de l'ajout d'une nouvelle boîte de messagerie, tous les courriels présents dans la boîte de réception reliés à l'adresse courriel sont importés comme nouveau billet dans C2 ITSM. Afin d'éviter cette situation, nous recommandons d'utiliser une nouvelle adresse courriel dédiée à C2 ITSM.

Voici les détails des champs disponibles pour la configuration d'une messagerie :

Informations générales

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque champ et ses options disponibles :

Champ	Définition
Actif	Par défaut, la valeur est oui. Ce champ vous permet de définir si cet élément est actif ou non.
Type de serveur	Par défaut la valeur est « OUTLOOK365 ». Ce champ vous permet de choisir le un des quatre types de serveurs de courriels disponibles : « Exchange », « IMAP », « Outlook365 » et « Gmail ».
Adresse courriel	Ce champ est obligatoire. L'adresse courriel qui est utilisée pour l'envoi et la réception de courriel dans C2 ITSM.

6.3.2.1 Configurer un serveur de type Outlook 365

La configuration d'un serveur de type Outlook 365 nécessite la connexion via un jeton d'accès.

Afin de connecter le compte office Outlook 365, vous devez sélectionner « Obtenir un jeton d'accès » et vous connecter à votre compte Outlook 365.

Avant de pouvoir faire les configurations, vous devez faire une demande au support de C2 ITSM pour configurer votre compte Office365 dans la console administrative de Sherweb.

Note : Vous devez être l'administrateur du compte courriel afin de faire les manipulations suivantes :

Cliquer sur le bouton « Obtenir un jeton d'accès », et ensuite s'authentifier avec le compte courriel que vous voulez lier à C2 ITSM. Si le jeton est accepté, un crochet vert est visible. Vous pouvez maintenant sauvegarder la messagerie.

6.3.2.2 Configurer un serveur de type Exchange

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque champ et ses options disponibles :

Champ	Définition
Adresse du serveur	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de définir l'adresse du serveur « Exchange » qui doit être utilisé par la messagerie.</p> <p>Cloud: https://outlook.office365.com/EWS/Exchange.asmx</p> <p>Local: https://mondomaine/EWS/Exchange.asmx</p>
Nom d'utilisateur	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Le nom d'utilisateur associé à l'adresse courriel.</p>
Mot de passe	Insérer le mot de passe associé à l'adresse courriel.
Empêcher la création de billets	Ce champ permet de spécifier que cette boîte de messagerie ne doit pas créer de billet à la réception d'un courriel sans balise. La messagerie peut servir qu'à recevoir et envoyer des courriels reliés aux billets.

Catalogue associé	Le catalogue associé n'est pas obligatoire. Cependant, si vous avez une demande associée à différents catalogues, vous pouvez définir à partir de quel catalogue la demande est créée.
Demande associée	Vous pouvez définir la demande par défaut pour une boîte courriel. Si aucune demande n'est définie, un billet non catégorisé est créé et une ressource doit procéder à une catégorisation manuelle du billet.
Modèle de courriel	<p>Ce champ vous permet de choisir un modèle de courriel à transmettre lors de la réception d'une nouvelle demande par courriel.</p> <p>Toutefois, cette configuration ne s'applique pas sur un billet créé par le portail ou par une ressource. Si un courriel doit être acheminé au client, et ce, peu importe l'origine, du billet, il est préférable de configurer l'envoi d'un courriel dans un flux de travail ou dans un processus automatisé.</p>
Balise courriel personnalisée	La balise sert à identifier votre billet. De cette façon, les échanges de courriels du billet vers le client du billet et les réponses aux courriels du client vers C2 ITSM sont à l'intérieur du billet et restent attachés au billet.
Ajouter les CC en tant que clients secondaires	Vous pouvez associer les clients ajoutés en copie conforme du courriel comme clients secondaires du billet.
Serveur d'envoi	Vous pouvez définir si oui ou non un serveur d'envoi est nécessaire pour cette boîte de messagerie. Afin de configurer les paramètres du serveur d'envoi veuillez vous référer à la section : 6.3.2.5 Configuration d'un serveur d'envoi .

6.3.2.3 Configurer un serveur de type IMAP

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque champ et ses options disponibles :

Champ	Définition
Adresse du serveur	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Adresse de votre serveur de courriel.</p>
Port du serveur	Ce champ est obligatoire.

	143 lorsque le SSL n'est pas activé, 993 lorsque le SSL est activé.
Utiliser SSL	Sélectionner « Oui » permet de crypter un canal de communication entre deux ordinateurs sur Internet.
Nom d'utilisateur	Le nom d'utilisateur est identique à l'adresse courriel définie dans le champ précédent.
Mot de passe	Le mot de passe doit être celui de votre compte de messagerie.
Empêcher la création de billets	Vous pouvez spécifier que la messagerie ne doit pas créer de billet à la réception d'un courriel sans balise. La messagerie peut servir qu'à recevoir et envoyer des courriels reliés aux billets.
Catalogue associé	Le catalogue associé n'est pas obligatoire. Cependant, si vous avez une demande associée à différents catalogues, vous pouvez définir à partir de quel catalogue la demande est créée.
Demande associée	Dans le champ « Demande associée », vous indiquez quelle est la demande à créer de façon automatique. Si aucune demande n'est sélectionnée, le billet est créé sans catégorisation. Un billet automatiquement créé et ne possédant aucune catégorisation doit être catégorisé manuellement par une ressource.
Modèle de courriel	<p>Dans le champ « Modèle de courriel », vous pouvez sélectionner le modèle de courriel à envoyer en tant que confirmation du billet créé par messagerie, ou pour spécifier que la messagerie n'accepte pas les nouveaux billets.</p> <p>Toutefois, si vous voulez que ce courriel soit également envoyé de façon automatique lors de la création d'un billet via le portail ou manuellement par une ressource, vous devez définir un processus qui s'applique pour toutes les créations de billets, peu importe la provenance de la demande. Dans ce cas-ci, la configuration du modèle de courriel n'est pas nécessaire.</p>
Balise courriel personnalisée	La balise sert à identifier votre billet. De cette façon, les échanges de courriels du billet vers le client du billet et les réponses aux courriels du client vers C2 ITSM sont à l'intérieur du billet et restent attachés au billet.
Ajouter les CC en tant que clients secondaires	Vous pouvez ajouter les clients ajoutés en copie conforme du courriel comme clients secondaires du billet.

Serveur d'envoi Vous pouvez définir si oui ou non un serveur d'envoi est nécessaire pour cette boîte de messagerie. Afin de configurer les paramètres du serveur d'envoi veuillez vous référer à la section : [6.3.2.5 Configuration d'un serveur d'envoi](#).

6.3.2.4 Configurer un serveur de type Gmail

La configuration d'un serveur de type Gmail nécessite la connexion via un jeton d'accès.

Afin de connecter le compte Gmail, vous devez sélectionner le bouton « Obtenir un jeton d'accès » et vous connecter à votre compte Gmail.

Note : L'administrateur du compte courriel qui doit faire les manipulations suivantes : Cliquer sur le bouton « Obtenir un jeton d'accès », et ensuite s'authentifier avec le compte courriel que vous voulez lier à C2 ITSM. Si le jeton est accepté, un crochet vert est visible. Vous pouvez maintenant sauvegarder la messagerie.

6.3.2.5 Configuration d'un serveur d'envoi

Cette section permet de configurer le serveur qui envoie les courriels de façon automatique à partir de l'application pour les types de serveurs Exchange et IMAP.

Champ	Définition
Serveur d'envoi	Ce champ est obligatoire. Si vous voulez que des courriels soient envoyés à partir de l'adresse configurée, vous devez sélectionner « Oui ».
Type de serveur	Ce champ est obligatoire. Vous devez sélectionner le type de serveur, deux (2) choix s'offrent à vous : SMTP ou Exchange.
Adresse courriel	L'adresse courriel correspond à l'adresse à partir de laquelle les courriels sont envoyés.
Adresse du serveur	Vous devez aussi paramétrer l'adresse de serveur et le port.

Port du serveur	143 lorsque le SSL n'est pas activé, 993 lorsque le SSL est activé.
Utiliser SSL	Sélectionner « Oui » permet de crypter un canal de communication entre deux ordinateurs sur Internet.
Domaine	Si vous avez différents domaines, vous devez préciser le domaine de l'adresse courriel inscrite.
Nom d'utilisateur	Le nom d'utilisateur est identique à l'adresse courriel définie dans le champ précédent.
Mot de passe	Le mot de passe doit être celui de votre compte de messagerie.

6.3.3 Modifier une boîte de messagerie

Pour modifier une boîte de messagerie existante, vous devez sélectionner celle-ci afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'une nouvelle boîte de messagerie.

6.4 Gérer vos appels API

Le menu « Gestion > Automatisations > Appels API » vous permet de créer des modèles d'API qui peuvent être utilisés dans un champ de type bouton, un processus, une action d'un flux de travail ou dans une mise à jour en lot.

Les API sont fréquemment utilisées pour créer un échange d'information entre deux systèmes.

L'application C2 ITSM permet d'utiliser trois protocoles : « REST », « SOAP » et « Webhook ».

Chaque protocole possède leur propre fonctionnalité communément appelée méthode pour récupérer ou transmettre l'information désirée.

Si un appel API est utilisé pour communiquer avec un système ou logiciel tiers, ce dernier doit pouvoir accepter les appels API en format JSON.

6.4.1 Visualiser vos appels API

Le menu « Gestion > Automatisations > Appels API » vous permet d'afficher tous vos modèles d'appels API.

Pour afficher le contenu d'un appel API, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

6.4.2 Configurer un API avec le protocole REST

L'acronyme « REST » signifie : Representational State Transfer.

L'utilisation du protocole « REST » requiert des connaissances approfondies du format du contenu des API ainsi que des méthodes disponibles ou offertes par le système avec lequel vous désirez créer une intégration.

Le protocole « REST » appelle un lien URL dédié aux API avec lesquelles vous pouvez utiliser 5 méthodes : « POST », « GET », « PUT », « PATCH » et « DELETE ». Il est donc important de savoir comment utiliser ces méthodes dans l'application ciblée que ce soit un autre système ou C2 ITSM ainsi que de connaître le mode d'authentification à utiliser.

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque champ et ses options disponibles :

Informations générales

Champ	Définition
Actif	Ce champ vous permet de définir si cet élément est actif ou non.
Nom anglais et français	Ce champ vous permet de nommer cet élément.
Description anglaise et française	Ce champ vous permet de donner plus d'information sur cet élément.

Détails

Champ	Définition
Protocole	Ce champ vous permet de choisir parmi l'un des trois protocoles d'appel API : « REST », « SOAP » et « Webhook ».
URL	Ce champ vous permet d'inscrire l'adresse URL de l'API que vous souhaitez rejoindre.
Méthode	Ce champ vous permet de choisir parmi les cinq méthodes suivantes : « GET », « POST », « PUT », « PATCH » et « DELETE ».
Authentification	Permet de choisir si vous utiliser ou non un type d'authentification, voici les choix disponibles : « Aucune », « Basic », « Bearer » et « OAuth2 ». Des champs additionnels doivent être remplis si vous sélectionnez un type d'authentification.
Content-Type	Par défaut ce champ contient le contenu : « application/json ».

Champs personnalisés associés

Cette section vous permet de cibler le ou les champs à mettre à jour par des valeurs à recevoir de l'API utilisé.

Champ	Définition
Modèle de section	Ce champ vous permet de choisir un modèle de section préexistant à partir de la liste déroulante.
Définir la valeur de	Permet de choisir le champ ciblé par l'appel API à partir de la liste déroulante.
Sélecteur JSON	Ce champ vous permet d'inscrire les valeurs ciblées par l'API. Par exemple : « Data.Id » ou « Data.Frenchdescription ».

6.4.2.1 Définir une authentification de type Basic

Lorsque le type d'authentification est défini à « Basic » pour un appel API qui utilise le protocole « REST », vous devez inscrire dans les champs appropriés, le nom d'utilisateur et le mot de passe pour ce type d'authentification.

6.4.2.2 Définir une authentification de type Bearer

Lorsque le type d'authentification est défini à « Bearer » pour un appel API qui utilise le protocole « REST », vous devez inscrire dans le champ approprié, le « Jeton Bearer » pour ce type d'authentification.

6.4.2.3 Définir une authentification de type OAuth2

Lorsque le type d'authentification est défini à « OAuth2 » pour un appel API qui utilise le protocole « REST », vous devez configurer les champs suivants à partir des informations fournies par votre système tiers : « Authorization URL », « Token URL », « Client ID », « Client Secret », « Scope » et « Audience ».

6.4.3 Configurer un API avec le protocole SOAP

L'acronyme « SOAP » signifie : Simple Object Access Protocol.

Ce mode exige une connaissance des configurations d'un ou de plusieurs API « SOAP » du système tiers avec lequel vous voulez créer une intégration.

Un API permet notamment de recevoir des valeurs d'un système tiers. Vous pouvez donc recevoir des valeurs dans un champ de l'application qui provient d'un API.

Par exemple, si vous utilisez un API qui génère une entrée dans un système tiers, l'API peut vous retourner un numéro d'identification de la nouvelle entrée.

Vous pouvez alors remplir la section « Champs personnalisés associés » pour y cibler le ou les champs à mettre à jour par des valeurs à recevoir de l'API utilisé.

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque champ et ses options disponibles :

Informations générales

Champ	Définition
Actif	Ce champ vous permet de définir si cet élément est actif ou non.
Nom anglais et français	Ce champ vous permet de nommer cet élément.
Description anglaise et française	Ce champ vous permet de donner plus d'information sur cet élément.

Détails

Cette section contient les champs à remplir avec les informations fournies par votre application tierce.

Les champs disponibles sont : « URL », « Service », « Opération », « Nom d'utilisateur », « Mot de passe » et « Requête ».

Champs personnalisés associés

Cette section vous permet de cibler le ou les champs à mettre à jour par des valeurs à recevoir de l'API utilisé.

Champ	Définition
Modèle de section	Ce champ vous permet de choisir un modèle de section préexistant à partir de la liste déroulante.
Définir la valeur de	Permet de choisir le champ ciblé par l'appel API à partir de la liste déroulante.
Sélecteur XPath	Valeur obtenue par l'API.

6.4.4 Configurer un API avec le protocole Webhook

Le protocole « WEBHOOK » du menu « Gestion > Automatisations > Appels API » vous permet d'appeler un webhook d'un autre système via Zapier à partir de C2 ITSM.

Ce mode nécessite la connaissance des configurations d'un ou plusieurs webhooks du système avec lequel vous souhaitez créer une intégration. De plus, si le webhook doit exécuter des actions sur notre solution, il est également important de disposer de connaissances sur l'exploitation des API disponibles de notre application.

Note : Pour plus d'assistance avec cette fonctionnalité, veuillez communiquer avec l'équipe du support de C2 ITSM.

6.5 Gérer vos Webhook

Le menu « Gestion > Automatisations > Web Hooks » vous permet de configurer C2 ITSM afin d'exécuter des actions définies lorsqu'un événement ce produit dans un système tiers qui utilise le protocole webhook, contrairement au menu de gestion « Appels API » qui contient le protocole webhook qui permet de faire l'inverse, envoyer des informations lors d'un événement de C2 ITSM vers un système tiers.

Le système tiers doit prendre en charge les notifications webhook permettant à C2 ITSM de les recevoir.

Par exemple : vous pouvez configurer un webhook afin que C2 ITSM effectue l'action d'envoyer une notification à des utilisateurs lorsque certaines données entrent dans votre autre système tierce.

Note : Le menu de gestion des webhooks exige une connaissance des configurations d'un ou de plusieurs webhooks du système avec lequel vous voulez créer une intégration.

De plus, si un webhook doit exécuter des actions sur notre solution, il est également important de posséder les connaissances sur l'exploitation des API disponibles de notre application.

6.5.1 Visualiser vos Webhook

Le menu « Gestion > Automatisations > Web Hooks » vous permet d'afficher tous vos webhooks.

Pour afficher le contenu d'un webhook, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

6.5.2 Configurer un Webhook

Afin de configurer un nouveau webhook, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Après la sauvegarde, le nom du champ des informations générales affiche l'URL que vous devez mettre dans votre logiciel tiers tel quel.

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un webhook :

Informations générales

Consultez la liste suivante pour connaître les détails de chaque champ et ses options disponibles :

Champ	Définition
Actif	La valeur par défaut est oui. Détermine si ce Webhook est actif ou non dans C2 ITSM
Nom anglais et français	Ce champ est obligatoire. Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément. <i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i>
Description anglaise et française	Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément. <i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i>

Filtre

Champ	Définition
JsonPath	Ce champ vous permet d'utiliser la syntaxe JSON afin de filtrer les informations à récupérer durant l'exécution de la requête.

	Exemple de syntaxe JSON : <code>ressource.fields.[System.State]</code>
Expression (RegEx)	Ce champ vous permet d'utiliser des expressions régulières JSON afin de filtrer les informations à récupérer durant l'exécution de la requête. Exemple d'expression régulière JSON : <code>Closed</code>

Action(s)

Cette section vous permet de configurer les actions à exécuter par votre webhook lorsque les conditions sont respectées.

Vous pouvez aussi utiliser un modèle d'action tel qu'expliquer à la section : [5.6.2 Créer un modèle d'action](#).

6.5.3 Modifier un Webhook

Pour modifier un webhook existant, sélectionnez celui désiré afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau webhook.

7. Gestion de la CMDB

Dans le contexte de C2 ITSM, la base de données de gestion de configuration (CMDB) vous offre une vue d'ensemble sur votre organisation et tous ces éléments. La CMDB vous permet d'effectuer la gestion de tous vos items de configuration CIs ainsi que les relations entre eux.

La gestion de la CMDB dans C2 ITSM est séparée en deux sections :

- Le menu de gestion Configuration de la CMDB
- Le menu d'utilisation de la CMDB

Le menu « Gestion > Configuration de la CMDB » vous permet de configurer la structure de votre CMDB : cela contient vos types, vos dossiers, vos catégories et vos relations.

Le menu « CMDB » vous permet de créer et gérer les CIs afin de les associer selon vos types de CMDB. Ce menu vous permet aussi de gérer votre base de connaissances.

7.1 Gérer vos types de CMDB

Le menu « Gestion > Configuration de la CMDB > Types » vous permet de créer des familles de CMDB en les regroupant sous des types qui assurent ainsi une gestion plus spécifique des CIs.

IMPORTANT : C2 ITSM nécessite qu'au moins un type de CMDB soit actif.

7.1.1 Visualiser vos types de CMDB

Le menu « Gestion > Configuration de la CMDB > Types » vous permet d'obtenir la liste complète de vos types de CMDB.

Les types qui ont un crochet dans la colonne système indiquent qu'ils sont inclus avec l'application et ne peuvent pas être modifiés ou supprimés.

Deux types de CMDB sont présents par défaut : Base de connaissances et Service, ils sont essentiels pour assurer le bon fonctionnement de certaines fonctions dans C2 ITSM.

Pour afficher le contenu d'un type, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

7.1.2 Créer un type de CMDB

Afin de créer un nouveau type, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un type:

Informations générales

Champ	Définition
Icône	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de sélectionner une icône à partir de la banque d'images fournies par le système</p>
Actif	<p>Par défaut, la valeur est oui.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si ce type de CMDB est disponible ou non pour les utilisateurs</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

7.1.3 Modifier un type de CMDB

Pour modifier un type de CMDB existant, sélectionnez celui désiré afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau type de CMDB.

Note : Les types qui ont un crochet dans la colonne système indiquent qu'ils sont inclus avec l'application et ne peuvent pas être modifiés ou supprimés.

7.2 Gérer vos dossiers de CMDB

Le menu « Gestion > Configuration de la CMDB > Dossiers » vous permet d'effectuer la gestion de la base de données d'inventaire en regroupant les CIs en différents dossiers. Vous pouvez créer le nombre de dossiers et de sous-dossiers que vous désirez.

Lors de la création d'un nouveau dossier, vous devez l'associer à un type et vous pouvez l'associer à un dossier parent si nécessaire.

Vous pouvez sécuriser des dossiers afin que seuls certains groupes de sécurité puissent y accéder.

7.2.1 Visualiser vos dossiers de CMDB

Le menu « Gestion > Configuration de la CMDB > Dossiers » vous permet d'obtenir la liste complète de vos dossiers de CMDB.

Les dossiers qui ont un crochet dans la colonne « système » indiquent qu'ils sont inclus avec l'application et ne peuvent pas être modifiés ou supprimés.

Les dossiers qui ont un crochet dans la colonne « sécurisé » indiquent qu'ils ont des configurations de sécurités associées à des groupes précis.

Pour afficher le contenu d'un dossier, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

Filtrer les Dossiers

La case à cocher « Filtrer par dossier » permet d'afficher seulement les dossiers et sous-dossiers du type ou du dossier parent sélectionné à partir de l'arborescence des types.

7.2.2 Gérer la hiérarchie de vos dossiers de CMDB

Vous pouvez gérer la hiérarchie entre vos dossiers de CMDB en gérant la relation « Parent-Enfant » de ceux-ci.

Afin d'associer un dossier à un autre dossier parent, deux options s'offrent à vous :

- Vous pouvez modifier le dossier enfant et sélectionner le dossier parent à partir de la liste déroulante du champ Parent.
- À partir du menu latéral, vous pouvez sélectionner le dossier désiré et effectuer un glisser-déposer sur le dossier cible qui devient parent.

Note : Vous pouvez seulement créer une hiérarchie de dossier à l'intérieur du même type de CMDB, si vous souhaitez déplacer un dossier sous un autre type de CMDB vous devez modifier le dossier et choisir le type désiré à partir de la liste déroulante du champ « Type ».

7.2.3 Créer un dossier de CMDB

Afin de créer un nouveau dossier, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un dossier:

Informations générales

Champ	Description
Actif	Par défaut, la valeur est oui. Ce champ vous permet de contrôler si ce dossier de CMDB est disponible ou non pour les utilisateurs.
Type	Ce champ est obligatoire.

Ce champ vous permet d'associer au type de CMDB désiré.	
Parent	Ce champ vous permet d'associer ce dossier en tant que dossier enfant à un autre dossier parent qui existe dans le même type de CMDB.
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Sécurité

Ce champ vous permet de sélectionner la visibilité du dossier basée sur un ou plusieurs groupes désirés.

Par exemple, si un utilisateur ne fait pas partie du groupe assigné à ce dossier, il n'est pas en mesure de visualiser les CIs du dossier, cependant il est toujours en mesure d'assigner un ou des CIs de ce dossier à un billet.

Le crochet lecture seule sur un groupe vous permet de donner accès à cet élément pour ce groupe, cependant celui-ci n'a pas les droits pour le modifier.

7.2.4 Modifier un dossier de CMDB

Pour modifier un dossier de CMDB existant, sélectionnez celui désiré afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau dossier de CMDB.

Note : Les dossiers qui ont un crochet dans la colonne système indiquent qu'ils sont inclus avec l'application et que les champs par défaut ne peuvent pas être modifiés ou supprimés.

7.3 Gérer vos catégories de CMDB

Cette section vous permet de créer des catégories de CMDB afin de pouvoir y associer vos différents CIs.

Par défaut, deux catégories système sont disponibles : « Base de connaissances » et « Service ». Vous ne pouvez pas les désactiver, cependant vous pouvez toutefois ajouter des attributs (champs) personnalisés.

1. La catégorie « Base de connaissances » vous permet d'ajouter les champs que vous désirez retrouver dans les articles de base de connaissances.
2. La catégorie « Service » vous permet d'ajouter des informations que vous voulez retrouver au niveau de vos services. Par exemple, vous pouvez ajouter un champ de type cédule qui permet d'indiquer des heures d'ouverture différentes par service.

IMPORTANT : LORSQUE VOUS AJOUTEZ DES HEURES DIFFÉRENTES AU SERVICE, CELLES-CI SONT PRISES EN CONSIDÉRATION DANS LE CALCUL DU TEMPS DE RÉPONSE ET DE RÉOLUTION SUR LE BILLET.

Chaque catégorie peut contenir un nombre illimité d'attributs (champs personnalisés). Vous pouvez définir toutes les informations dont vous avez besoin pour vos CIs. Lors de la création de vos CIs, en sélectionnant la catégorie, vous pouvez saisir les informations nécessaires pour cette catégorie.

Vous pouvez également gérer la sécurité sur les catégories. Vous pouvez assigner un ou plusieurs groupes de sécurité aux catégories.

Si un usager ne fait pas partie du groupe assigné à la catégorie, il n'est pas en mesure de visualiser les détails d'un CI, mais reste en mesure de l'assigner à un billet.

7.3.1 Visualiser vos catégories de CMDB

L'onglet « Catégories (CMDB) » vous permet d'obtenir la liste complète de vos catégories de CMDB.

Les catégories qui ont un crochet dans la colonne système indiquent qu'elles sont incluses avec l'application et que les informations par défaut ne peuvent pas être modifiées ou supprimées.

Les catégories qui ont un crochet dans la colonne sécurisé indiquent qu'ils ont des configurations de sécurités associées à des groupes précis.

Pour afficher le contenu d'une catégorie, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants

grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

7.3.2 Créer une catégorie de CMDB

Afin de créer une nouvelle catégorie, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'une catégorie:

Informations générales

Champ	Description
Actif	Par défaut, la valeur est oui. Ce champ vous permet de contrôler si cet élément est disponible ou non pour les utilisateurs.
Type	Ce champ est obligatoire. Ce champ vous permet d'associer au type de CMDB désiré.
Préfixe	Ce champ permet d'inscrire un préfixe qui est automatiquement placé devant les numéros des CIs associés à cette catégorie. Par exemple : Les CIs associés à une catégorie nommée application ayant comme préfixe APP, affichent le préfixe devant leurs numéros : APP00000001, APP00000002, APP00000003, etc.
Nom anglais et français	Ce champ est obligatoire. Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément. <i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i>

Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
-----------------------------------	---

Ajouter section

Vous pouvez ajouter des informations additionnelles à la catégorie grâce au bouton « Ajouter Section », celui-ci vous permet d'ajouter des sections et des champs personnalisés.

Pour chaque section de champs, vous avez accès aux paramètres suivants :

Champ	Description
Nom anglais et français	Les noms français et anglais servent d'entête de section dans la demande.
Section visible sur conditions	Cette option permet de sélectionner une condition pour rendre la section visible.
Ligne avec champ	Lors de l'ajout d'une section, vous pouvez définir le nombre de colonnes affichées à l'écran de 1 à 4 et y insérer des champs personnalisés.

Clis associés

Cette section permet d'afficher la liste des Clis qui sont associés à cette catégorie.

Sécurité

Ce champ vous permet de sélectionner la visibilité de la catégorie basée sur un ou plusieurs groupes désirés.

Par exemple, si un usager ne fait pas partie du groupe assigné à cette catégorie, il n'est pas en mesure de visualiser les détails d'un Cl, mais est toujours en mesure de l'assigner à un billet.

Le crochet lecture seule sur un groupe vous permet de donner accès à cet élément pour ce groupe, cependant celui-ci n'a pas les droits pour le modifier.

7.3.3 Modifier une catégorie de CMDB

Pour modifier une catégorie de CMDB existante, sélectionner celle désirée afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'une nouvelle catégorie de CMDB à l'exception du champ préfix qui ne peut pas être modifié.

Note : Les catégories qui ont un crochet dans la colonne système indiquent qu'elles sont incluses avec l'application et que les champs par défaut ne peuvent pas être modifiés ou supprimés. Vous pouvez cependant ajouter des sections d'informations additionnelles.

7.4 Gérer vos relations de CMDB

Cette section vous permet d'associer un nom de relation entre deux de vos catégories de CMDB et de l'afficher dans l'interface des relations des CIs. Ajouter un nom de relation à un CI, vous permet de voir plus facilement les interactions et les interdépendances de se CI sur un autre.

Par exemple : vous pouvez définir les noms de relations « Contient » et « Est connecté » afin de définir la relation entre vos équipements de type ordinateur et logiciels ainsi que les imprimantes qui y sont associées.

- Ordinateur > Contient > Logiciel
- Ordinateur > Est connecté > Imprimantes

Dans ce cas : un CI faisant partie de la catégorie « Ordinateur » sur lequel un autre CI de la catégorie « Logiciel » est affecté affiche le nom de relation « Contient » dans l'interface de relation de ce CI.

Note : Pour effectuer la gestion de vos relations, vous devez créer au moins un nom de relation dans les éléments de la liste Relation CMDB. Pour plus de détail, veuillez vous référer à la section : [4.2 Gérer vos éléments de liste](#).

7.4.1 Visualiser vos relations entre catégories de CMDB

L'onglet « Relations entre catégories (CMBD) » vous permet d'obtenir la liste complète de vos noms de relations entre catégories de CMDB.

Pour afficher le contenu d'une relation, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

7.4.2 Créer une relation entre catégories de CMDB

Afin de créer une nouvelle relation, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Chaque combinaison de relation est unique. Vous ne pouvez pas configurer la même combinaison de relation plus d'une fois entre catégories.

Par exemple : si la catégorie « Serveur » possède le nom de relation « Affecte » vers la catégorie « Ordinateur », vous ne pouvez pas affecter un deuxième nom de relation, tel que « Impact » entre la catégorie « Serveur » vers la catégorie « Ordinateur ».

Catégorie DE -> Nom de la relation -> Catégorie Vers

- Serveur -> Affecte -> Ordinateur
- Serveur -> Impact -> Ordinateur = Ne peut pas être appliqué, car la catégorie « Serveur » possède déjà le nom de la relation « Affecte » vers la catégorie « Ordinateur ».

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'une catégorie:

Informations générales

Champ	Description
Actif	Par défaut, la valeur est oui. Ce champ vous permet de contrôler si cet élément est disponible ou non

	pour les utilisateurs.
De la catégorie	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de choisir parmi vos catégories de CMDB l'élément de départ de la relation.</p>
Nom de la relation	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de choisir un nom de la relation entre les catégories à partir de votre liste des relations CMDB. Pour modifier la liste des éléments disponibles veuillez vous référer à la section : 4.2 Gérer vos éléments de liste.</p> <p><i>Note : Le nom de la relation est limité à 30 caractères visibles sous le graphique.</i></p>
Vers la catégorie	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de choisir parmi vos catégories de CMDB l'élément de fin de la relation.</p>

7.4.3 Modifier une relation de CMDB

Pour modifier une relation de CMDB existante, vous devez sélectionner celle-ci afin d'accéder aux détails qui lui sont associés.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'une nouvelle relation de CMDB.

7.5 Gérer vos éléments de configurations (CIs)

Dans le contexte de C2 ITSM, vos éléments de configurations (CIs) se retrouvent à l'intérieur du menu CMDB.

Celui-ci vous permet d'effectuer la gestion de vos CIs à l'intérieur de votre structure de CMDB établie à partir du menu de gestion Configuration de la CMDB.

7.5.1 Visualiser vos CIs

Pour accéder à vos CIs, ouvrez le menu « CMDB » et sélectionnez l'un des types de CMDB disponibles, un nouvel onglet s'ouvre contenant la liste des CIs associés à ce type.

Pour afficher le contenu d'un CI spécifique, vous devez sélectionner le numéro associé ou effectuer un double-clic sur l'élément désiré, ainsi le formulaire du CI s'ouvre dans un nouvel onglet.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer des recherches de plusieurs façons, soit via le champ Recherche par texte en mode rapide ou complète.

La recherche rapide effectue une recherche sur les champs numéro et nom du CI, alors que la recherche complète procède dans tous les champs ce qui inclut les champs personnalisés.

Vous pouvez également opter pour une recherche par client ou par entreprise.

Afin de visualiser les éléments inactifs, vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

Modifier l'affichage de la grille

Vous pouvez modifier l'affichage des colonnes afin d'ajouter, de retirer des éléments à la grille ou utiliser des modèles de grille.

Pour modifier la grille d'affichage, appuyez sur le bouton « Modifier les colonnes », un bouton fléché s'affiche sur les colonnes qui vous permet d'ajouter ou de retirer des colonnes d'éléments.

Afin d'utiliser un modèle de grille, vous devez sélectionner le bouton « Grilles (modèles) » et sélectionner le modèle désiré. Ce menu permet aussi de remettre la grille à son affichage par défaut en sélectionnant « Revenir à la configuration initiale de la grille ».

Note : Afin de gérer les modèles de grilles disponibles, ceux-ci doivent être préconfigurés via les menus de gestion. Pour plus de détails veuillez vous référer à la section : [5.5 Gérer vos modèles de grilles](#)

Filtrer vos CIs

Afin d'affiner vos recherches et de réduire le nombre d'éléments affichés dans la grille, vous pouvez sélectionner le dossier, la catégorie et des filtres.

Pour appliquer un filtre, vous devez sélectionner celui désiré à partir de la section « Filtres ».

Afin de retirer un filtre actif, vous devez soit sélectionner un autre filtre ou le filtre « Aucun ».

Note : Afin de gérer les filtres disponibles, ceux-ci doivent être préconfigurés via les menus de gestion. Pour plus de détails veuillez vous référer à la section : [5.3 Gérer vos modèles de filtres](#)

Relation d'un CI

Le bouton « Montrer les relations » vous permet d'ouvrir l'onglet des relations du CI dans lequel vous pouvez visualiser les relations de ce CI. Les relations du CI sont basées sur les CIs qui lui sont affectés et peut posséder un nom de relation si vous le configurer.

Pour plus de détails sur les noms de relation veuillez vous référer à la section : [7.4 Gérer vos relations de CMDB](#).

7.5.2 Créer un CI

Afin de créer un nouveau CI appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un CI:

Informations générales

Champ	Description
Actif	Par défaut, la valeur est oui. Ce champ vous permet de contrôler si cet élément est disponible ou non pour les utilisateurs.
Numéro	Ce champ est obligatoire. Le numéro du CI, peut être autogénéré ou bien défini manuellement. Pour assigner un numéro manuellement l'utilisateur doit avoir les permissions dans son groupe de sécurité.
Type	Le type est automatiquement sélectionné.

État	<p>Ce champ peut vous être utile dans la gestion de vos CIs.</p> <p>Il se réfère à la liste « États de CI » qui vous permet d'inclure des éléments de listes afin de bâtir votre liste d'états selon vos besoins.</p> <p>Par exemple : en réparation, don, recyclé, vendu, en production, etc.</p> <p><i>Note : Pour plus de détails sur les éléments de listes, veuillez vous référer à la section : 4.2 Gérer vos éléments de liste.</i></p>
Propriétaire	<p>Ce champ vous permet d'inscrire un propriétaire pour ce CI. La notion de propriétaire permet de désigner la personne responsable du CI ou l'intervenant qui le crée.</p> <p>Le champ est de type autocomplétion et recherche dans tous les clients.</p>
Dossier	<p>À la création d'un CI, vous devez sélectionner un dossier.</p>
Catégorie	<p>À la création d'un CI, vous devez sélectionner une catégorie. Les informations à remplir dépendent de la catégorie sélectionnée.</p> <p><i>Note : Si vous voulez changer la catégorie du CI, vous devez utiliser le bouton « Permettre la conversion » car chaque catégorie peut détenir ses propres champs (attributs).</i></p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Mots-clés	<p>Vous pouvez saisir plusieurs mots-clés dans le but de faciliter ou cibler la recherche.</p>

Clients associés

Cette section permet d'associer un ou plusieurs clients au CI. Le client associé est différent du propriétaire. Cette section sert à préciser l'utilisateur du CI et permet de rapidement voir quels clients sont associés au CI.

Par exemple : un ordinateur qui appartient à un employé.

Entreprises associées

Cette section permet d'indiquer une entreprise au CI.

Par exemple : Vos entreprises définissent vos différents établissements, secteurs ou départements. En associant une entreprise à un ou plusieurs CIs, vous pouvez savoir où se trouve l'équipement. Ou encore, procéder à une association plus générique (comme une imprimante dans un corridor utilisé par plusieurs utilisateurs ou un serveur, etc.).

Cis affectés

Cette section vous permet d'associer un ou des CIs qui sont affectés par le fonctionnement du CI que vous êtes actuellement en train de configurer.

Par exemple : un serveur qui possède des imprimantes de configurées. Dans le cas où on doit procéder à l'arrêt du serveur, vous pouvez rapidement voir que l'impact de l'arrêt de ce serveur affecte le fonctionnement de certaines imprimantes.

En appuyant sur le bouton « Montrer les relations », vous pouvez afficher graphiquement les relations entre les CIs.

Cis dépendants

Cette section vous permet d'indiquer le ou les CIs qui dépendent du CI que vous êtes en train de configurer.

Par exemple : un ordinateur portable peut dépendre du système d'exploitation qui doit être installé sur celui-ci.

Fichiers joints

Cette section permet de joindre tout document pertinent au CI. Vous pouvez joindre des documents de tous les formats existants. Pour joindre un fichier, vous devez appuyer sur le bouton « Parcourir » et sélectionner le fichier désiré depuis la fenêtre d'explorateur de fichier.

7.5.3 Créer un CI à partir d'une copie

Vous pouvez créer une copie d'un CI existant afin d'utiliser les configurations déjà présentes comme base pour la création d'un nouveau CI.

Vous devez accéder au CI désiré en effectuant un double-clic ou en sélectionnant le numéro du CI. À partir du formulaire de CI vous devez ensuite appuyer sur copier. Une copie du CI est générée contenant toutes les configurations présentes dans le détail des champs lors de la création d'un CI.

7.5.4 Modifier un CI

Pour modifier un CI existant vous devez sélectionner le numéro ou effectuer un double-clic sur CI désiré, ainsi le formulaire du CI s'ouvre dans un nouvel onglet.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un CI ainsi que de nouvelles sections :

- Billets associés
- Banque d'heures
- Réservations
- Activités

Voici le détail pour chacune des nouvelles sections :

Billets associés

Cette section permet de voir à partir du CI, les billets associés à celui-ci. Vous pouvez donc visualiser l'historique des billets ouverts ou fermés dans lesquels le CI est associé. Vous pouvez aussi filtrer la liste des billets en appuyant sur les boutons de bascule « Billets ouverts » et « Billets fermés ».

Banque d'heures

Vous pouvez visualiser toutes les banques d'heures reliées à ce CI. Vous pouvez aussi créer une nouvelle banque d'heure en appuyant sur le bouton « ajouter » ou modifier une banque existante en appuyant sur son numéro d'identifiant.

Cette section est visible seulement lorsque vous modifiez un CI. Lors de la création d'un nouveau CI vous devez d'abord sauvegarder le CI afin de rendre cette vue disponible.

Réservations

Pour avoir des informations dans cette section, vous devez préalablement créer un champ personnalisé de type réservation, l'ajouter à une demande et créer au moins un billet dans lequel vous réservez le CI.

Cette section vous permet de consulter le calendrier de réservation du CI.

Par exemple : Des projecteurs peuvent être prêtés à travers votre organisation. Cette section vous permet facilement de voir les plages horaires où ce projecteur est déjà réservé. Vous pouvez également identifier le billet qui contient la réservation grâce au numéro inscrit dans l'encadré blanc.

Activités

Cette section vous permet de suivre les changements apportés au CI. Les actions sont identifiées par « la date et l'heure, l'utilisateur qui effectue le changement et le type de changement ». En cliquant sur l'activité, vous pouvez voir le détail du ou des changements.

7.5.4.1 Modifier le numéro de CI manuellement

Afin de pouvoir modifier un numéro de CI en mode alphanumérique, vous devez aller dans « Gestion > Groupes, à la section « Sécurité de l'application > CIs » et cocher la case « Assigner le numéro ».

Ce changement s'applique au formulaire d'un CI.

Vous pouvez alors voir le champ numéro et le modifier manuellement.

7.5.5 Exporter vos CIs

Vous pouvez exporter la liste de vos CIs au format CSV, deux options d'export s'offrent à vous :

1. Rapport : vous permet d'effectuer un export du contenu de la grille et est formaté selon la sélection du format régional défini via le menu « Profil > Mes options > Autres préférences ».
2. Import : vous permet d'effectuer un export sous le modèle d'import utilisé par C2 ITSM. Ceci vous permet d'effectuer des modifications en lots et de les importer par la suite via le menu d'import.

Note : Afin d'obtenir un résultat optimal lors de vos exports, vous devez sélectionner le même format d'export que la langue utilisée dans votre logiciel Microsoft Excel. Pour modifier le format d'export, vous devez aller dans le menu « Profil > Mes options > Autres préférences > Disposition générale ».

8. Gestion de la base de connaissances

Dans le contexte de C2 ITSM, la base de connaissances vous permet d'enregistrer des CIs en tant qu'articles de connaissances qui peuvent être utilisés à des fins de consultations ou lors du traitement des billets par les ressources.

Les articles de bases de connaissances peuvent contenir du texte, des images et des fichiers joints.

Afin d'accéder à votre base de connaissances, vous devez sélectionner le menu « CMDB » et ensuite sélectionner le type de CMDB « Base de connaissances ».

8.1 Gérer la structure de la base de connaissances

Afin de gérer la structure de votre base de connaissances, vous pouvez créer des catégories ainsi que des dossiers dans lesquels vos articles sont associés.

Pour plus de détails sur les créations des dossiers et des catégories pour la base de connaissances, veuillez vous référer à la section : [7. Gestion de la CMDB.](#)

8.2 Gérer les articles de la base de connaissances

Dans le contexte de C2 ITSM, vos CIs d'articles de connaissances se retrouvent à l'intérieur du menu « CMDB: Base de connaissances ».

Celui-ci vous permet d'effectuer la gestion de vos articles de connaissances à l'intérieur de votre structure de CMDB établie à partir du menu de gestion « Configuration de la CMDB ».

8.2.1 Visualiser vos articles

Afin d'accéder à vos CIs, vous devez d'abord sélectionner le type de CMDB dans lequel vous souhaitez accéder à la liste de vos CIs à partir du menu CMDB. L'onglet « CMDB : Base de connaissances » vous permet d'obtenir la liste complète de vos CIs d'articles de connaissances.

Pour afficher le contenu d'un article de connaissances spécifique, vous devez sélectionner le numéro associé ou effectuer un double-clic sur l'élément désiré, ainsi le formulaire du CI s'ouvre dans un nouvel onglet.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer des recherches de plusieurs façons, soit via le champ « Recherche par texte » en mode rapide ou complète ou via une recherche par client ou par entreprise.

La recherche rapide effectue une recherche sur les champs : numéro, nom et mots-clés, alors que la recherche complète procède dans tous les champs ce qui inclut les champs personnalisés.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

Modifier l'affichage de la grille

Vous pouvez modifier l'affichage des colonnes afin d'ajouter, de retirer des éléments à la grille ou utiliser des modèles de grille.

Pour modifier la grille d'affichage vous devez sélectionner le bouton modifier les colonnes, un bouton fléché s'affiche sur les colonnes qui vous permet d'ajouter ou retirer des colonnes d'éléments.

Afin d'utiliser un modèle de grille, vous devez sélectionner le bouton « Grilles (modèles) » et sélectionner le modèle désiré. Ce menu permet aussi de remettre la grille à son affichage par défaut en sélectionnant « Revenir à la configuration initiale de la grille ».

Note : Afin de gérer les modèles de grilles disponibles, ceux-ci doivent être préconfigurés via les menus de gestion. Pour plus de détails veuillez vous référer à la section : [5.5 Gérer vos modèles de grilles](#)

Filtrer vos articles de connaissances.

Afin d'affiner vos recherches et de réduire le nombre d'éléments afficher dans la grille, vous pouvez sélectionner le dossier, la catégorie et des filtres.

Pour appliquer un filtre, vous devez sélectionner celui désiré à partir de la section « Filtres ».

Afin de retirer un filtre actif, vous devez soit sélectionner un autre filtre ou le filtre « aucun ».

Note : Afin de gérer les filtres disponibles, ceux-ci doivent être préconfigurés via les menus de gestion. Pour plus de détails veuillez vous référer à la section : [5.3 Gérer vos modèles de filtres](#)

Relation d'un article de connaissances.

Cette option permet d'ouvrir le menu de relation dans un nouvel onglet et vous permet de visualiser les relations de l'article de connaissances. Les relations de l'article de connaissances sont basées sur les Cls

qui lui sont affectés et peuvent posséder un nom de relation si vous le configurez.

Pour plus de détails sur les noms de relation veuillez vous référer à la section : [7.4 Gérer vos relations de CMDB](#).

8.2.2 Créer un nouvel article

Afin de créer un nouvel article de connaissances, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un nouvel élément:

Informations générales

Champ	Description
Actif	Par défaut, la valeur est oui. Ce champ vous permet de contrôler si cet élément est disponible ou non pour les utilisateurs.
Numéro	Ce champ est obligatoire. Le numéro du CI peut être autogénéré, ou bien défini manuellement. Pour assigner un numéro manuellement, vous devez avoir les droits au niveau du groupe de sécurité.
Type	Le type est automatiquement sélectionné.
Disponibilité	Ce champ est très important, car il vous permet de changer le statut de l'article entre « Public » ou « Privé ». <ul style="list-style-type: none">Le statut public permet aux clients d'accéder à l'article via le portail client.Le statut privé permet seulement aux ressources d'y accéder. Si l'article possède un statut : En attente d'approbation, un intervenant doit alors approuver son contenu en changeant sa disponibilité afin de rendre l'article disponible pour le reste des utilisateurs.

État	L'état d'un article de base de connaissances n'a pas d'incidence sur l'accessibilité de l'article. L'état peut servir pour des processus.
Propriétaire	<p>Dans chacun des articles, vous pouvez inscrire un propriétaire de l'article. La notion de propriétaire vous permet de désigner la personne responsable de l'article ou l'intervenant qui le crée.</p> <p>Le champ est de type autocomplétion et recherche dans tous les clients.</p>
Dossier	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>À la création d'un article, vous devez sélectionner un dossier.</p>
Catégorie	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>À la création d'un article, vous devez sélectionner une catégorie. Les informations à remplir dépendent de la catégorie sélectionnée.</p> <p><i>Note : Si vous voulez changer la catégorie de l'article, vous devez utiliser le bouton Permettre la conversion, car chaque catégorie peut détenir ses propres champs (attributs).</i></p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p>Le nom s'affiche dans la base de connaissances ainsi que sur le portail si la disponibilité est publique.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Mots-clés	Vous pouvez saisir plusieurs mots-clés dans le but de faciliter ou cibler la recherche.

Services

Cette section vous permet d'associer des services à votre article de base de connaissances. Cette association permet de voir sur les tuiles des services du portail le nombre d'articles associés à ce service.

Consultations

Cette section vous permet de visualiser le nombre de consultations ainsi que l'historique des utilisateurs qui consultent cet article de base de connaissances. Afin d'accéder à cette section, les utilisateurs doivent posséder les permissions nécessaires dans leur sécurité de groupe.

Clients associés

Cette section n'est pas utile dans la gestion des articles de base de connaissances.

Entreprises associées

Vous pouvez associer une ou plusieurs entreprises à votre article de connaissances de manière à limiter son accès sur le portail qu'aux clients associés à ces entreprises. Par défaut aucune entreprise n'est associée, ce qui permet aux clients de toutes les entreprises d'accéder à l'article de connaissances si l'article est public.

Note : le message suivant s'affiche « Vous n'avez pas l'autorisation requise pour accéder à cet article de base de connaissance » lorsque des clients qui sont hors des entreprises indiquées dans cette section tentent d'accéder à l'article de connaissances.

CIs affectés

Cette section n'est pas utile dans la gestion des articles de base de connaissances.

CIs dépendants

Cette section n'est pas utile dans la gestion des articles de base de connaissances.

Fichiers joints

Cette section permet de joindre tout document pertinent à votre article. Vous pouvez joindre des

documents de tous les formats existants. Pour joindre un fichier, vous devez appuyer sur le bouton « Parcourir » et sélectionner le fichier désiré depuis la fenêtre d'explorateur de fichier.

Abonnements

Cette section permet de visualiser les utilisateurs abonnés à cet article de base de connaissances. Afin d'accéder à cette section les utilisateurs doivent posséder les permissions nécessaires dans leur sécurité de groupe.

8.2.2.1 Créer un article via une demande

C2 ITSM vous permet de créer un nouvel article de base de connaissances à partir de la section résolution d'un billet.

Afin de créer un nouvel article de la base de connaissances à partir d'un billet, vous devez ajouter des mots-clés dans le champ dédié à cet effet de la section résolution et sauvegarder le billet.

L'information du champ « Résolution technique » est alors transférée dans l'article de base de connaissances.

Lorsqu'un nouvel article de base de connaissances est créé via la résolution d'un billet, l'article obtient la disponibilité « En attente d'approbation ». Ceci permet d'assurer que l'article soit validé par un utilisateur qui possède les droits d'accès de révision d'un article avant de le rendre public.

Note : Cette option permet d'offrir à vos ressources une façon d'ajouter des nouvelles entrées dans la base de connaissances lors du traitement des billets.

8.2.3 Modifier un article

Pour modifier un article existant, vous devez sélectionner le numéro ou effectuer un double-clic sur l'article désiré, le formulaire de l'article s'ouvre dans un nouvel onglet.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un article de base de connaissances ainsi que de nouvelles sections :

- Billets associés
- Banque d'heures
- Réservations
- Activités

Voici le détail pour chacune des nouvelles sections :

Billets associés

Cette section n'est pas utile dans la gestion des articles de base de connaissances.

Les billets qui ont un article d'associé dans la section résolution n'apparaissent pas. Seule la recherche d'un article à partir d'un billet est supportée cependant, l'inverse n'est pas possible.

Note : Vous pouvez créer automatiquement un nouvel article à partir de la résolution d'un billet.

Banque d'heures

Cette section n'est pas utile dans la gestion des articles de base de connaissances.

Réservations

Cette section n'est pas utile dans la gestion des articles de base de connaissances.

Activités

Cette section vous permet de suivre les changements apportés à cet article. Les actions sont identifiées par « la date et l'heure, l'utilisateur qui effectue le changement et le type de changement ». En cliquant sur l'activité, vous pouvez voir le détail du ou des changements.

8.2.4 Exporter la liste de vos articles

Vous pouvez exporter la liste de vos articles au format CSV.

Deux options d'export s'offrent à vous :

1. Rapport : vous permet d'effectuer un export du contenu de votre grille et est formaté selon la sélection du format régional défini via le menu « Profil > Mes options > Autres préférences ».
2. Import : vous permet d'effectuer un export dans le format du modèle d'import utilisé par C2 ITSM. Ceci vous permet d'effectuer des modifications à vos données en lots et de les importer par la suite via le menu d'import.

Note : Afin d'obtenir un résultat optimal lors de vos exports, vous devez sélectionner le même format d'export que la langue utilisée dans votre logiciel Microsoft Excel. Pour modifier le format d'export, vous devez aller dans le menu « Profil > Mes options > Mes préférences > Disposition générale ».

9. Gestion des paramètres avancés

Le menu de gestion des paramètres avancés dans C2 ITSM regroupe une multitude de paramètres de configuration afin de vous permettre de bien gérer votre instance de C2 ITSM.

Cette section contient le détail sur chacun des paramètres disponibles.

9.1 Gérer vos priorités

Dans C2 ITSM, les priorités sont utilisées dans les demandes afin de déterminer le niveau d'urgence basé sur l'impact de ceux-ci. Cela vous permet de déterminer le calcul du temps de réponse et du temps de résolution souhaité.

Le menu « Gestion > Paramètres avancés > Priorités » vous permet de définir les priorités à appliquer par défaut pour l'ensemble des demandes.

Note : Vous pouvez aussi définir une priorité différente pour chacune de vos demandes en modifiant la demande en soi. Pour plus de détail, veuillez vous référer à la section : [3.4 Gérer vos demandes](#).

9.1.1 Définir vos priorités

Cette section vous permet de définir un nom pour chacune de vos priorités qui sont visibles dans les demandes.

Elle vous permet aussi de déterminer le délai de réponse et le délai de résolution souhaité pour chacune de vos priorités. Les délais de réponse et de résolution peuvent être configurés en minutes, heures ou jours.

Par exemple : Vous pourriez déterminer que la priorité 1 se nomme P1 et possède un délai de réponses de 60 minutes et un délai de résolution de 120 minutes.

9.1.2 Gérer vos matrices des priorités

Les priorités sont évaluées en fonction des champs « Impact » et « Urgence » qui se retrouvent dans les demandes.

Cette section vous permet de déterminer une matrice de priorité afin d'associer le niveau de priorité

désiré selon l'impact et l'urgence pour les cinq types de demandes disponibles dans C2 ITSM.

Afin de gérer les éléments de liste qui se retrouvent dans la matrice, vous devez configurer les éléments des listes de la liste d'impact et d'urgence. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section : [4.2 Gérer vos éléments de liste](#).

Voici un exemple d'une matrice de priorité :

IMPACT	URGENCE		
	Ne fonctionne pas	Solution de contournement	Peut fonctionner
1 à 5 usagers	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 5
Service, département ou plus de 5 usagers	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 4
Toute l'organisation	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 3

Note : Les utilisateurs n'ont pas la possibilité de modifier le champ priorité directement dans une demande, la priorité est déterminée selon le choix d'impact, d'urgence et le rôle du client configuré dans vos matrices des priorités.

9.1.3 Modificateurs de priorités

Cette section vous permet de configurer un modificateur de priorité afin d'augmenter la priorité selon le rôle du client. Par exemple : une demande qui provient d'un vice-président peut être considérée comme plus urgente qu'une demande qui provient d'un employé.

Les modificateurs vous permettent d'appliquer une augmentation de 0 à 4, un modificateur à 0 n'applique aucune modification à la priorité au rôle client tandis qu'un modificateur de 1 à 4 augmente le niveau de priorité selon le nombre déterminé.

Par exemple une demande dont l'impact et l'urgence génèrent une priorité de niveau 3 selon votre matrice de priorité peut avoir sa priorité modifiée selon le rôle du client :

- Rôle client employé avec un modificateur à 0 conserve une priorité de niveau 3.
- Rôle client vice-président avec un modificateur à 2 obtient une priorité de niveau 1.

Les listes des rôles sont modifiables via les éléments de liste. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section : [4.2 Gérer vos éléments de liste](#).

9.2 Gérer les jours fériés

Le menu « Gestion > Paramètres avancés > Jours fériés » vous permet d'inscrire les journées fériées prévues dans une année pour votre organisation. Les journées fériées servent à calculer les impacts sur vos SLA.

Pour éviter des conflits dans l'historique des demandes, vous devez utiliser une nouvelle entrée de jour férié pour chaque année par exemple :

- 2020-01-01 – Jour de l'an
- 2021-01-01 – Jour de l'an
- 2022-01-01 – Jour de l'an

Note : Vous ne pouvez pas configurer des jours fériés différents par entreprise. Par exemple : les jours fériés ne peuvent pas cibler une région en particulier, si le jour est considéré comme férié dans le système, les SLA sont affectés pour toutes les demandes peu importe si le jour est réellement férié pour la ressource qui les traite et le contraire s'appliquent également.

9.2.1 Visualiser vos jours fériés

L'onglet « Jours fériés » vous permet d'afficher la grille complète de vos éléments.

Pour afficher le contenu d'un jour férié, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

9.2.2 Créer un jour férié

Afin de créer un nouveau jour férié, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création d'un nouvel élément:

Informations générales

Champ	Description
Actif	<p>Par défaut, la valeur est oui.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si cet élément est disponible ou non pour les utilisateurs.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Jours fériés

Vous devez inscrire ou sélectionner à partir du calendrier, la date désirée du férié.

9.2.3 Modifier un jour férié

Pour modifier un jour férié existant, vous devez sélectionner l'élément désiré et accéder aux détails.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau jour férié.

9.3 Gérer vos messages

Le menu « Gestion > Paramètres avancés > Messages » vous permet de gérer des messages qui s'affichent sous forme de bannière dans le haut de l'application ou du portail pour vos utilisateurs.

Afin d'afficher un message, vous devez créer un nouveau message ou modifier un message existant.

9.3.1 Visualiser vos messages

L'onglet « Gestion > Paramètres avancés > Messages » vous permet d'afficher la grille complète de vos éléments.

Pour afficher le contenu d'un message, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

9.3.2 Créer un nouveau message

Afin de créer un nouveau message, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de cet élément:

Informations générales

Champ	Description
Actif	<p>Par défaut, la valeur est oui.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Nom anglais et français	Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément. <i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i>
Description anglaise et française	Ce champ vous permet d'ajouter une description.

Corps du message

Champ	Description
Type	<p>Ce champ vous permet de choisir le type de message désiré, par exemple : « Avertissement » ou « Information ».</p> <p>Le choix sélectionné permet ensuite d'afficher le message selon la couleur préalablement définie dans les éléments de la liste.</p> <p><i>Note : Vous pouvez créer de nouveaux types de messages ou modifier ceux présent dans les éléments de listes. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section : 4.2 Gérer vos éléments de liste.</i></p>
Mode d'affichage	Ce champ vous permet de sélectionner le mode d'affichage. Vous avez le choix d'afficher le message uniquement au portail, dans l'application ou sur les deux interfaces.
Message en anglais et français	<p>Ce champ vous permet d'inscrire le corps du message. Le message est affiché selon la langue de l'utilisateur.</p> <p>Le champ est en format texte et supporte le formatage HTML. Pour ajouter de la couleur, du gras ou un hyperlien, vous pouvez le faire avec le formatage HTML.</p>
Date de début	<p>Ce champ vous permet de choisir la date et l'heure de début pour l'affichage du message.</p> <p>Ce champ n'est pas obligatoire, si vous inscrivez aucune date, le message s'affiche immédiatement jusqu'à ce que vous en insériez une ou que vous le</p>

désactivez.	
Date de fin	<p>Ce champ vous permet de choisir la date et l'heure de fin pour l'affichage du message.</p> <p>Ce champ n'est pas obligatoire, si vous inscrivez aucune date, le message est affiché jusqu'à ce que vous en insériez une ou que vous le désactivez.</p>
Verrouillé	<p>Ce champ vous permet de choisir si le message peut être masqué ou non.</p> <p>Si le champ « Verrouillé » est à non, l'utilisateur peut simplement cliquer sur le message afin de masquer celui-ci. Si le message est toujours actif à la prochaine connexion, le message s'affiche à nouveau.</p>

Entreprises associées (Portail)

Cette section permet de limiter l'affichage de ce message à certaines entreprises spécifiques en y associant les entreprises désirées. Ce champ est disponible seulement lorsque le mode d'affichage sélectionné est « Portail » ou « Portail et Application ».

Groupes associés (Application)

Cette section permet de limiter l'affichage de ce message à certains groupes spécifiques en y associant les groupes désirés. Ce champ est disponible seulement lorsque le mode d'affichage sélectionné est « Application » ou « Portail et Application ».

9.3.3 Modifier un message

Pour modifier un message existant, vous devez sélectionner l'élément désiré afin d'accéder aux détails.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau message.

9.4 Gérer vos imports

Le menu « Gestion > Paramètres avancés > Imports » vous permet d'effectuer l'import de vos clients, vos CIs, vos entreprises, vos billets et vos tâches dans l'application via un connecteur ODBC ou via des fichiers CSV.

9.4.1 Effectuer un import via ODBC

Afin de pouvoir effectuer des imports via ODBC vous devez configurer le script XML d'import à partir des paramètres avancés. Pour plus de détail, veuillez vous référer à la section : [9.10.16 Configuration de l'import](#).

Type d'import : Lorsque l'import ODBC est configuré, vous pouvez sélectionner l'import à effectuer (clients, Cls, entreprises, billets ou tâches).

Valider : ce bouton sert à valider le format de l'import, ainsi que quelques données, par exemple les éléments de liste. S'il y a des erreurs, un rapport d'erreur peut être téléchargé. Le nombre d'éléments qui sont créés, mis à jour ou non modifiés est affiché à l'écran.

Importer : ce bouton fait une validation avant d'importer. S'il y a des erreurs, un rapport d'erreur peut être téléchargé. Le nombre d'éléments créés, mis à jour ou non modifiés est affiché à l'écran.

Note : Si le script d'import XML n'est pas configuré, cette section n'est pas visible dans le menu de gestion de vos Imports.

9.4.2 Effectuer un import via un fichier CSV

La section « Valeurs séparées par des virgules (.CSV) » vous permet d'effectuer vos imports via des fichiers CSV.

Voici les configurations disponibles pour l'import via fichier CSV :

Champ	Description
Type de recherche	Ce champ est utilisé pour les éléments de listes et permet de spécifier si le fichier d'import contient le texte de l'élément de liste ou son numéro de séquence. <i>Note : Nous recommandons d'utiliser le mode texte afin de faciliter vos imports.</i>
Langue de recherche	Si le type de recherche est « Texte », vous devez spécifier si le texte est en français ou en anglais.
Action pour valeur multiple	Certains champs acceptent plusieurs valeurs, comme l'entreprise du client. Cette configuration sert à spécifier si la valeur du fichier doit être ajoutée ou

	si elle doit remplacer la valeur dans la base de données.
Ignorer les lignes en erreur	<p>Ce champ permet de déterminer le comportement de l'import si celui-ci rencontre des erreurs.</p> <p>Si la valeur est oui, l'import se fait au complet et un rapport d'erreurs est affiché par la suite avec les lignes non importées.</p> <p>Si la valeur est non, l'import s'arrête dès qu'une erreur est trouvée.</p>
Culture du fichier	<p>Ce champ vous permet d'indiquer la langue de votre logiciel Excel qui génère le fichier CSV, car les formules et séparateurs du fichier sont différents d'une langue à l'autre.</p> <p><i>Note : Par exemple si votre version d'Excel est en anglais, vous devez sélectionner en-US dans le champ Culture du fichier.</i></p>
Délimiteur de champs	<p>Ce champ vous permet d'inscrire le délimiteur à utiliser dans le gabarit d'import.</p> <p><i>Note : Normalement, le délimiteur est « , » pour les fichiers générés avec Excel anglais, et « ; » pour les fichiers générés avec Excel français.</i></p>
Délimiteur de valeurs multiples	<p>Certains champs permettent de conserver des valeurs multiples, comme l'entreprise du client, vous devez définir quel est le caractère qui sépare les valeurs.</p> <p><i>Note : Normalement, le caractère « » est utilisé, car ce n'est pas un caractère standard et il est très peu utilisé dans les données.</i></p>
Envoyer les courriels d'activation	<p>Cette option vous permet de sélectionner si vous désirez envoyer un courriel d'activation aux clients nouvellement créés. Le courriel d'activation est envoyé aux clients qui ont accès au portail pour qu'ils puissent définir leur mot de passe.</p> <p>Si vos utilisateurs doivent se connecter avec Azure, nous recommandons fortement de ne pas envoyer le courriel.</p> <p>Si vous inscrivez non, les codes d'utilisateurs et mots de passe doivent être présents dans le fichier d'import.</p>

Note : Si le nom d'utilisateur contient un « \ », le courriel d'activation n'est pas envoyé.

Normaliser les données

Ceci vous permet de normaliser les données pour éviter de créer des doublons ou d'éviter des erreurs de frappes pour des éléments de listes.

Afin de configurer la normalisation des données, veuillez vous référer à la section : [9.10 Gérer la normalisation des données.](#)

9.4.2.1 Télécharger un gabarit d'import

Afin de faciliter vos imports, des gabarits sont disponibles pour chacun des types d'imports : clients, Cls, entreprises, billets et tâches.

Afin de télécharger le gabarit approprié, vous devez sélectionner le bouton « Télécharger le gabarit » sur la même ligne que le type d'import désiré.

9.4.2.2 Valider votre fichier d'import

Une fois le fichier d'import prêt, nous recommandons de procéder à une validation. Pour ce faire, vous devez cliquer sur le bouton « Valider ».

S'il y a des erreurs lors de la validation, un message d'erreur s'affiche avec le nombre d'erreurs détecté et un log de validation est automatiquement créé. Vous pouvez consulter le log à l'aide du bouton « Télécharger le rapport d'erreur(s) ».

S'il n'y a pas d'erreurs, vous pouvez débiter l'importation.

9.4.2.3 Importer vos données

Afin d'importer vos données, vous devez cliquer sur le bouton « Importer » et sélectionner votre fichier source à partir de la fenêtre d'explorateur de fichier. Le fichier à importer doit toujours être un fichier CSV et doit préalablement être enregistré en format UTF-8.

À la suite de l'importation, la section « Résultat » affiche le résultat de l'import et un log de traitement est automatiquement créé. Vous pouvez consulter le log à l'aide du bouton « Télécharger le rapport d'erreur(s) ».

9.5 Gérer vos types de billets

Le menu « Gestion > Paramètres avancés > Types de billets » vous permet configurer les champs système selon vos besoins pour chaque type de billet. Lorsque vous sélectionnez un type de billet, vous pouvez modifier les informations système qui apparaissent sur le billet.

Voici le détail des champs disponibles pour la modification d'un type de billet :

Nom du billet

Champ	Description
Statut de date de prise en charge	Ce champ vous permet de définir le statut de départ pour le calcul de l'entente de niveau de service (SLA). Par exemple, vous pouvez définir une date de prise en charge qui se calcule au moment où le statut classification est sélectionné.
Statut de date de résolution	Ce champ vous permet de définir le statut de fin pour le calcul de l'entente de niveau de service (SLA).
Autogénérer le sommaire du billet	Ce champ vous permet de sélectionner si vous voulez que le sommaire soit généré automatiquement avec le nom de la demande.

Configuration des champs du billet

Cette section vous permet de sélectionner les sections système à afficher dans votre billet à partir du menu déroulant. Vous pouvez aussi configurer chacun des champs en appuyant sur l'icône du crayon afin de choisir s'ils doivent être en lecture seule, requis ou requis sur conditions.

Note : Certains champs sont requis par défaut et ne peuvent pas être modifiés, par exemple les champs : client, groupe et ressource.

9.6 Gérer vos variables

Le menu « Gestion > Paramètres avancés > Variables » permet de créer des variables ou des constantes à utiliser à l'intérieur de l'application.

Ces variables peuvent être utilisées dans la recherche pour offrir la recherche d'un mot-clé sur plusieurs

champs cibles, peuvent servir de constantes pour comparer des valeurs ou pour être affichées dans un modèle de courriel ou d'impression.

Vous devez au préalable avoir un champ personnalisé pour votre variable. Vous pouvez utiliser un champ existant, ou en créer un nouveau pour cette variable. Pour plus de détails sur la création des champs personnalisés, veuillez vous référer à la section : [4.4 Gérer vos champs personnalisés](#).

Par exemple, vous pouvez créer une variable de recherche selon un champ texte. Cette variable peut être utilisée dans la fenêtre de recherche pour différents mots sans devoir réécrire tous les mots possibles.

Dans la fenêtre de recherche ou dans un gabarit de recherche, vous pouvez ensuite utiliser la variable sans devoir inscrire des informations différentes à répétition.

En utilisant la variable de recherche, vous n'avez qu'à inscrire un seul mot plutôt que de rechercher à travers l'application.

9.6.1 Visualiser vos variables

L'onglet « Gestion > Paramètres avancés > Variables » vous permet d'afficher la grille complète de vos éléments.

Pour afficher le contenu d'une variable, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs, vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

9.6.2 Créer une nouvelle variable

Afin de créer une nouvelle variable, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de cet élément:

Informations générales

Champ	Description
Actif	<p>Par défaut, la valeur est oui.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si cette variable est disponible ou non pour les utilisateurs.</p>
Nom anglais et français.	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Variable

Champ	Description
Identifiant de balise	<p>Ce champ vous permet d'identifier de façon unique ce champ par un mot-clé afin de le reconnaître dans une recherche, une configuration ou lors de l'utilisation d'un tag.</p> <p>L'identifiant peut inclure seulement des lettres, des chiffres ou des traits soulignés et possède une limite de 64 caractères.</p>
Champ personnalisé	<p>Ce champ vous permet de sélectionner le champ personnalisé sur lequel s'applique votre variable.</p> <p><i>Note : Vous devez au préalable avoir un champ personnalisé pour votre variable. Vous pouvez utiliser un champ existant, ou en créer un nouveau pour cette variable.</i></p>

Valeur	<p>Ce champ vous permet d'inscrire une valeur par défaut pour cette variable.</p> <p><i>Note : Vous pouvez laisser ce champ vide afin d'utiliser la fonction de variable comme un champ de texte libre dans vos recherches.</i></p>
--------	---

9.6.3 Modifier une variable

Pour modifier une variable existante vous devez sélectionner l'élément désiré afin d'accéder aux détails de celui-ci.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'une nouvelle variable à l'exception du champ « champ personnalisé » celui-ci n'est pas modifiable.

9.7 Gérer vos vues

Le menu « Gestion > Paramètres avancés > Vues » vous permet de créer et gérer vos vues partagées sur le portail.

Cette option vous permet de créer une représentation Kanban de billets selon un filtre et un regroupement défini. La vue est accessible au portail via une adresse URL personnalisée et est en lecture seule. Les vues permettent aux utilisateurs qui y accèdent de consulter de l'information et le détail des billets qui lui sont associés et si l'option est activée, d'ajouter une mention de favoris sur les billets.

9.7.1 Visualiser vos vues

L'onglet « Gestion > Paramètres avancés > Vues » vous permet d'afficher la grille complète de vos éléments.

Pour afficher le contenu d'une vue, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

9.7.2 Créer une nouvelle vue

Afin de créer une nouvelle vue, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de cet élément:

Informations générales

Champ	Description
Actif	<p>Par défaut, la valeur est oui.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si cette vue est disponible ou non pour les utilisateurs.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Détails

Champ	Description
Adresse	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce que vous inscrivez dans ce champ s'ajoute à la fin de l'URL de la vue.</p> <p>Par exemple: si le champ adresse contient le mot « test », l'adresse URL pour accéder à cette vue est :</p>

	https://votreinstance.c2atom.com/portal#/portal-view/test
Filtre de billets	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de sélectionner un filtre dont la cible est les billets. Vous devez avoir au moins un filtre de billet afin de créer une nouvelle vue.</p> <p>Pour plus de détails sur la création d'un filtre de billet, veuillez vous référer à la section : 5.3 Gérer vos modèles de filtres.</p>
Grouper par	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de définir par quel regroupement la vue Kanban affiche les billets.</p>
Afficher les favoris	Ce champ vous permet d'afficher l'icône de favoris sur les billets.
Permettre la sélection des favoris	Si l'option : Afficher les favoris est à oui, ce champ vous permet de sélectionner si vous souhaitez offrir aux utilisateurs la possibilité d'activer ou désactiver l'état favori sur les billets.

9.7.3 Modifier une vue

Pour modifier une vue existante, vous devez sélectionner l'élément désiré afin d'accéder aux détails.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'une nouvelle vue.

9.8 Gérer vos événements

Le menu « Gestion > Paramètres avancés > Événements » vous permet d'afficher un journal qui contient des événements de C2 ITSM.

Trois types d'événements existent : « Application », « Intégration » et « Sécurité ».

9.8.1 Visualiser vos événements

L'onglet « Gestion > Paramètres avancés > Événements » vous permet d'afficher vos événements selon

le type désiré entre : « Application », « Intégration » et « Sécurité ».

Afin d'afficher vos événements vous devez d'abord choisir un type d'événement, une fois le type choisi si des événements sont présents ils s'affichent. Vous pouvez ensuite appliquer des filtres additionnels pour affiner vos recherches.

Vous pouvez appliquer des filtres par mots-clés et par date de début et de fin. Vous pouvez aussi retirer les filtres actifs en cliquant sur le bouton « Réinitialiser les filtres ».

Note : Vous pouvez aussi appliquer un filtre par niveau pour le type d'événement : application.

Afin d'afficher le détail d'un événement, vous devez sélectionner l'élément désiré afin que la section « Détails » affiche son information.

9.8.2 Exporter vos événements

Vous pouvez exporter vos résultats d'événements dans un format CSV grâce au bouton « Exporter en CSV ».

9.9 Gérer vos normalisations de données

Le menu « Gestion > Paramètres avancés > Normalisation de données » vous permet d'utiliser une fonction de normalisation de données afin d'éviter de créer des doublons lors de l'import et la saisie manuelle de CI.

La normalisation de donnée permet de standardiser des informations reçues lors de l'import.

La normalisation de données permet de remplacer des valeurs au moment de l'import. Elle peut s'appliquer à toutes les entités: « CI », « Client », « Entreprise » et « Billet ». La normalisation de données est disponible pour les imports CSV et ODBC.

Par exemple : vous voulez normaliser l'entrée de données pour la valeur « ordinateur » lors d'un import de CIs, cependant votre fichier source pour l'import de la valeur « ordinateur » contient plusieurs valeurs différentes pour représenter un ordinateur tel que « PC, ordinateur de bureau, ordinateur ».

En appliquant les configurations requises de la normalisation de données, C2 ITSM est en mesure de remplacer les valeurs « PC, ordinateur de bureau, ordinateur » par la valeur unique « ordinateur » lors de l'import.

9.9.1 Visualiser vos normalisations de données

L'onglet « Gestion > Paramètres avancés > Normalisation de données » vous permet d'afficher la grille complète de vos éléments.

Pour afficher le contenu d'une normalisation de données, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom. Vous pouvez ensuite appliquer un filtre par cible pour affiner vos recherches.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

9.9.2 Créer une normalisation de données

Afin de créer une nouvelle normalisation de données, appuyez sur le bouton « Créer » et remplissez les champs de détails associés.

Voici les détails des champs disponibles pour la création de cet élément:

Informations générales

Champ	Description
Actif	Par défaut, la valeur est oui. Ce champ vous permet de contrôler si cette normalisation de données est disponible ou non pour les utilisateurs.
Nom anglais et français	Ce champ est obligatoire. Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément. <i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i>
Description anglaise et française	Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.

	<p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Cible	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de sélectionner la cible sur laquelle vous voulez appliquer une normalisation de données, les cibles disponibles sont: « Billet », « CI », « Client » et « Entreprise ».</p>
Champ	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet de sélectionner le champ sur lequel vous voulez appliquer une normalisation de données. Vous avez le choix entre les champs système ou les champs personnalisés.</p> <p>Les types de champs qui peuvent être normalisés sont : « texte », « mémo » et « liste ».</p>
Langue	<p>Ce champ vous permet de sélectionner la langue dans laquelle le champ sélectionné doit être normalisé.</p>
Valeur normalisée	<p>Vous devez appuyer sur le bouton plus afin d'ajouter au moins une valeur à normaliser.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire la valeur que vous souhaitez atteindre une fois la normalisation appliquée. Les valeurs à normaliser sont alors converties selon la nomenclature de la valeur normalisée.</p> <p>Par exemple : si la valeur normalisée déterminée est C2 ITSM, et que les valeurs à normaliser sont C2, C2 ITSM et ITSM, tous les champs ciblés qui contiennent une des trois valeurs à normaliser sont convertis à C2 ITSM.</p> <p><i>Note : Les valeurs de la colonne valeur normalisée doivent être uniques.</i></p>
Valeurs à normaliser	<p>Ce champ vous permet d'inscrire la ou les valeurs que vous souhaitez normaliser lors d'un import, les valeurs sont converties à la valeur normalisée définie.</p> <p><i>Note : Les valeurs de la colonne valeurs à normaliser doivent être uniques.</i></p>

9.9.3 Modifier une normalisation de données

Pour modifier une normalisation de données existante vous devez sélectionner l'élément désiré afin d'accéder aux détails de celui-ci.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'une nouvelle normalisation de données.

9.9.4 Activer l'option de normalisation de données à l'import

Afin d'activer l'option de normalisation de données au moment d'un import, vous devez appliquer certains paramètres selon le type d'import depuis le menu « Gestion > Paramètres avancés > Imports ».

- Pour un import ODBC, vous devez ajouter l'attribut suivant: `normalizeData="true"`.
- Pour un import CSV, vous devez mettre l'option Normaliser les données à Oui.
- Pour un import par API, vous devez utiliser le bon paramètre selon l'API utilisé.

Dans les résultats de l'import, une nouvelle section pour la normalisation de données est disponible.

9.10 Gérer vos autres paramètres avancés

Le menu « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres » regroupe plusieurs sections qui contiennent de multiples paramètres de C2 ITSM.

Voici les différentes sections d'options disponibles :

- Listes d'autorisation environnement dev
- Heures de travail
- Paramètres des niveaux de service
- Billets
- Vues des billets
- Catalogue de services
- Messageries
- Portail
- Application
- Recherche Client
- Champs supplémentaires utilisés pour la recherche CI
- Minuterie
- Langues de saisie des données
- Champs mémo
- Téléphonie
- Configuration de l'import
- Identification externe (SSO)
- Mode d'authentification
- Maintenance

9.10.1 Listes d'autorisation environnement dev

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Liste d'autorisation environnement dev » est présente seulement sur les environnements de développement de C2 ITSM.

Cette fonctionnalité vous permet d'appliquer une règle de liste blanche en spécifiant quels courriels peuvent entrer et sortir de votre instance de développement de C2 ITSM, elle vous permet aussi de déterminer les URL d'appels API sortant qui peuvent être réalisés.

Cette fonction est utile pour vous permettre d'éviter d'avoir à exécuter un script et ainsi de modifier les adresses courriel des clients afin d'éviter de leur envoyer des courriels

Par exemple : si vous inscrivez une adresse courriel de test dans le champ « Adresse de courrier sortant » et que vous exécutez un import client avec l'option « Envoyer les courriels d'activation » activée, les courriels d'envois sont tous dirigés vers l'adresse courriel de test.

9.10.1.1 Activer les listes d'autorisation environnement dev

L'activation de cette section dépend de votre type d'instance de C2 ITSM, soit infonuagique ou sur site.

Infonuagique : afin d'activer cette section sur votre instance infonuagique de C2 ITSM, vous devez communiquer avec l'équipe de support.

Sur site : afin d'activer cette section sur votre instance sur site de C2 ITSM, vous devez configurer le fichier C2AtomSettings.config et modifier la valeur suivante, ou ajouter la ligne si elle n'est pas présente.

- `<add key="IsDev" value="true" />`

9.10.1.2 Configurer vos autorisations d'environnement dev

Voici les détails des champs disponibles pour la configuration de cette section:

Champ	Description
URL d'appels API sortants	<p>Ce champ vous permet d'inscrire l'URL d'api sortant que vous voulez permettre dans votre instance de développement de C2 ITSM.</p> <p><i>Note : Si le champ est vide, tout est bloqué. Si le champ contient « * », aucune restriction n'est appliquée sur votre instance.</i></p>
Adresses de courrier entrant	<p>Ce champ vous permet d'inscrire les adresses courriel entrantes que vous voulez permettre dans votre instance de développement de C2 ITSM.</p> <p>Afin d'ajouter plus d'une adresse courriel dans ce champ, vous devez ajouter une virgule entre chaque adresse. Vous pouvez aussi ajouter tous les utilisateurs d'un domaine en utilisant la nomenclature suivante : @nomdudomaine.com.</p> <p><i>Note : Si le champ est vide, tout est bloqué. Si le champ contient « * », aucune restriction n'est appliquée sur votre instance.</i></p>
Adresses de courrier sortant	<p>Ce champ vous permet d'inscrire les adresses courriel sortantes que vous voulez permettre dans votre instance de développement de C2 ITSM.</p> <p>Afin d'ajouter plus d'une adresse courriel dans ce champ, vous devez ajouter une virgule entre chaque adresse. Vous pouvez aussi ajouter tous les</p>

utilisateurs d'un domaine en utilisant la nomenclature suivante :
@nomdudomaine.com.

*Note : Si le champ est vide, tout est bloqué.
Si le champ contient « * », aucune restriction n'est appliquée sur votre instance.*

9.10.2 Heures de travail

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Heures de travail » vous permet de définir les heures de service par défaut.

Les heures définies dans cette section sont prises en considération pour les ententes de niveau de services (SLA) si vous ne spécifiez pas d'heures de travail directement dans le service.

Note : Vous ne pouvez pas définir des heures différentes par jour. Si vous avez des heures différentes par jour, vous devez les définir dans chaque service. Pour plus de détails, vous pouvez consulter la section : [3.3.5 Ajouter des champs personnalisés aux services](#).

9.10.2.1 Définir vos heures de travail par défaut

Afin de définir vos heures de travail par défaut vous devez remplir les champs suivants :

Champ	Description
Toujours ouvert	Ce champ vous permet d'opter ou non pour un service 24/7 <i>Note : si vous mettez cette option à oui, les champs De, À, Heure début et Heure fin sont indisponibles et grisés.</i>
De	Ce champ vous permet de sélectionner la journée de début de la semaine de travail par défaut.
À	Ce champ vous permet de sélectionner la journée de fin de la semaine de travail par défaut.
Heure début	Ce champ vous permet de sélectionner l'heure de début d'une journée de travail par défaut.

Heure fin	Ce champ vous permet de sélectionner l'heure de fin d'une journée de travail par défaut.
-----------	--

9.10.3 Paramètres des niveaux de service

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Paramètres des niveaux de service » vous permet de définir le temps requis afin de changer la couleur des indicateurs reliés à l'entente de niveau de services (SLA).

Par exemple :

- L'indicateur de prise en charge et de résolution devient de couleur jaune s'il reste moins de 240 minutes avant l'expiration du délai.
- Les indicateurs deviennent de couleur orange lorsqu'il reste moins de 60 minutes avant l'atteinte des délais
- Les indicateurs deviennent de couleur rouge uniquement lorsque les délais sont expirés.

Vous pouvez également définir si le délai de réponse en jours mène à la fin de la journée ou si au contraire, on se base sur le nombre d'heures ouvrables qui équivaut à une journée.

Par exemple :

- Vous définissez les heures d'ouverture de 8h00 à 16h00, pour une journée de 8 heures ouvrables et le délai de réponse est de 1 jour.
- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à oui, alors une demande créée à 14h00 est à répondre d'ici le lendemain 16h00.
- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à non, la demande est à répondre dans 8h ouvrables, donc à 14h00 le lendemain.

Note : Vous ne pouvez pas définir de temps pour la couleur rouge, cet indicateur s'applique toujours lorsque le temps de traitement est expiré.

9.10.4 Billets

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Billets » vous permet de définir les options par défaut pour les billets, voici les paramètres disponibles :

Champ	Description
File	Vous devez spécifier une file par défaut. Cette file est utilisée s'il n'y a pas de file inscrite dans votre demande ou tâche.

Assignation automatique	<p>Vous pouvez assigner la demande de façon automatique.</p> <p>Vous pouvez également démarrer le minuteur de façon automatique lorsqu'une ressource sélectionne un billet afin de le traiter.</p>
Conversion toujours active	<p>Pour modifier le type d'un billet existant, par exemple : un type incident à un type demande de services, le billet doit être converti.</p> <p>Cette configuration fait en sorte que le bouton de conversion dans les billets est toujours actif, dans le but d'aider la ressource à bien catégoriser le billet nouvellement reçu.</p>
Modèle de courriel	<p>Vous pouvez définir le modèle de courriel par défaut lors du traitement d'une demande. La ressource peut tout de même sélectionner d'autres modèles disponibles pour son groupe.</p>
Modèle d'impression	<p>Vous pouvez définir le modèle d'impression par défaut lors du traitement d'une demande. La ressource peut tout de même sélectionner d'autres modèles disponibles pour son groupe.</p>
Signature française et anglaise de courriel	<p>Vous pouvez configurer une signature par défaut pour l'envoi des courriels. La signature peut être paramétrée dans les paramètres généraux pour tous.</p> <p><i>Note : Vous pouvez attribuer une signature individuelle pour chacun de vos groupes, pour ce faire vous devez configurer la signature depuis le menu de gestion des groupes. Pour plus de détails veuillez vous référer à la section : 2.4 Gérer vos groupes.</i></p>

9.10.5 Vue des billets

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Vues des billets » vous permet d'activer la fonction vue répartition au niveau de la grille principale, par défaut cette option est inactive.

La vue répartition est actuellement une fonction qui permet de à une ressource d'effectuer la répartition des billets aux autres ressources.

Afin d'avoir accès aux billets dans cette vue, un billet doit contenir une planification. Vous pouvez faire un glisser-déposer des billets entre les ressources.

9.10.6 Catalogue de services

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Catalogue de services » vous permet de définir la façon dont les catalogues de services sont triés via le portail, soit par ordre alphabétique ou par numéro de séquence.

9.10.7 Messageries

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Messageries » vous permet d'inscrire l'adresse de messagerie par défaut à utiliser pour l'envoi de courriels automatisés dans l'application.

Cette adresse est utile pour l'envoi d'autorisation via courriel.

Note : Afin de pouvoir utiliser cette fonction, vous devez d'abord avoir configuré au moins une boîte de messagerie. Pour plus de détails sur les boîtes de messageries, veuillez vous référer à la section : [6.3 Gérer vos boîtes de messageries](#).

9.10.8 Portail

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Portail » vous permet de personnaliser l'apparence du portail d'accès au répertoire des demandes pour l'ensemble des clients.

Voici les paramètres disponibles dans cette section :

Champ	Description
Logo	Ce champ vous permet de modifier le logo de C2 ITSM au portail afin d'y afficher le logo de votre compagnie.
Couleur de la bannière d'entête	Vous pouvez modifier la couleur de la bannière et la couleur du texte inscrit selon les couleurs de votre organisation.
Couleur des boutons	Vous pouvez modifier la couleur des boutons selon les couleurs de votre organisation.
Bannière de la page d'accueil	Vous pouvez modifier la bannière de la page d'accueil du portail de C2 ITSM pour une image qui représente mieux votre organisation.
Style CSS	Vous pouvez insérer un style CSS dans ce champ afin qu'il s'applique au

	portail.
Client anonyme	<p>Vous pouvez sélectionner un client depuis le champ d'autocomplétion afin de l'utiliser en tant qu'accès en mode anonyme au portail. Après avoir sélectionné un client, un lien URL est disponible à être partagé.</p> <p>Chaque personne qui accède au portail en utilisant le lien URL est représenté par le compte client sélectionné.</p>
Demande de changement de la fiche client	Ce champ vous permet de configurer une demande de changement d'information personnelle des clients lorsqu'ils consultent des informations au portail. Une fois la demande configurée dans les paramètres du portail, le client peut cliquer sur le bouton en haut à droite pour ouvrir la demande et réclamer un changement de ses informations personnelles.
Page d'accueil	Ce champ vous permet de configurer la page d'accueil par défaut lors de l'ouverture du portail. Cette page est la première à être présentée au client. Vous pouvez faire afficher par défaut la base de connaissances, l'assistant de nouveau billet ou une page d'accueil.
Nombre de CIs affichés pour la recherche	Ce champ vous permet de définir le nombre de CIs retournés lors d'une recherche. Plus le nombre est élevé, plus la recherche est longue.
Afficher la base de connaissances sur le portail	<p>Ce champ vous permet de choisir parmi trois options afin de déterminer le comportement de la base de connaissances sur le portail client.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oui : La base de connaissances est accessible sur le portail. • Non : La base de connaissances n'est pas accessible sur le portail. • URLs fonctionnels seulement : La base de connaissances n'est pas accessible sur le portail cependant vous pouvez partager le lien URL d'un article de connaissance directement à un client afin qu'il puisse y accéder. <p><i>Note : Lorsque vous envoyez un lien d'article de connaissance directement à un client avec le mode URLs fonctionnels seulement, les permissions et la sécurité configurées dans C2 s'appliquent.</i></p>
Bouton d'annulation de billet	Vous pouvez créer un champ de type « Bouton » pour permettre d'annuler le billet au portail. Une fois le champ créé, vous pouvez le définir dans le champ « Bouton d'annulation de billet ». Les clients ont ainsi la possibilité d'annuler le billet au portail.
Demande pour le	Si vous désirez que la fonction de clavardage soit disponible aux clients sur le portail, vous devez indiquer quelle demande doit automatiquement être

clavardage	créée lors d'un clavardage à partir du champ : « Demande pour le clavardage ».
Grille des billets	Ce champ vous permet de définir la grille visible aux clients. Les clients ne peuvent pas modifier la grille, vous devez donc bien sélectionner les champs visibles. Une seule grille est disponible pour tous les clients du portail, peu importe la demande.

9.10.9 Application

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Application » vous permet de définir la grille par défaut visible à vos ressources dans l'application.

Vos ressources peuvent par la suite modifier la grille ou en créer de nouvelles si elles disposent des droits suffisants.

9.10.10 Recherche client

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Recherche client » vous permet de définir deux champs supplémentaires lors de la recherche d'un client.

Par défaut, lors de la recherche d'un client, le système recherche parmi les noms, prénoms et entreprises.

Recherche de clients personnalisés : Permet de choisir un modèle de recherche de clients pour effectuer la recherche.

Champs de recherche : Permet de définir deux champs supplémentaires lors de la recherche d'un client.

Champs affichés : Permet d'afficher deux champs supplémentaires lors de la recherche d'un client. Ces champs peuvent être différents des champs de recherche.

Boutons « Remplacer les préférences des utilisateurs » et « Remplacer les préférences des groupes » : Permet de réinitialiser les préférences des ressources et des groupes de ressources avec les paramètres indiqués ici.

9.10.11 Champs supplémentaires pour la recherche de CI

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Champs supplémentaires » utilisés pour la recherche de CI vous permet de définir deux champs supplémentaires lors de la recherche d'un CI.

- Champs de recherche : vous permet de définir deux champs supplémentaires lors de la recherche d'un CI. Par défaut, lors de la recherche d'un CI, le système recherche parmi le nom et le numéro des CI.
- Champs affichés : vous permet d'afficher deux champs supplémentaires lors de la recherche d'un CI. Ces champs peuvent être différents des champs de recherche.

9.10.12 Minuterie

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Minuterie » vous permet de déterminer la durée d'une journée ouvrable ainsi que la durée d'une semaine ouvrable. Vous pouvez inscrire le nombre d'heures et minutes pour chacune des durées.

Les durées inscrites dans la minuterie sont utilisées dans C2 ITSM pour calculer le temps de traitement et les feuilles de temps.

Note : Si vous désirez utiliser la minuterie ou la feuille de temps, vous devez indiquer le nombre d'heures par jour ouvrable de l'entreprise ainsi que la durée pour une semaine de travail.

9.10.13 Langues de saisie des données

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Langues de saisie des données » vous permet de sélectionner la langue de travail de l'application.

Afin d'assurer le bon fonctionnement de C2 ITSM, vous devez minimalement mettre la mention à oui pour l'une des deux langues. Si vous indiquez oui dans les deux langues, tous les paramétrages sont alors inscrits en français et en anglais.

Les ressources voient les informations selon la langue de préférence choisie dans leurs options personnelles.

9.10.14 Champs mémo

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Champs mémo » vous permet de

définir l'ordre chronologique de haut en bas lorsqu'une nouvelle entrée est saisie dans un champ mémo.

Afin de définir l'ordre chronologique, vous devez sélectionner l'une des deux options suivantes depuis le menu déroulant :

Option	Description
Au début	<p>Par défaut, c'est cette option qui est active.</p> <p>Cette option vous permet de définir un ordre chronologique inversé pour chaque nouvelle entrée dans le champ mémo, débutant toujours par l'entrée la plus récente.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Utilisateur 202X-0X-0X 15:45:00] Zone de texte • [Utilisateur 202X-0X-0X 15:30:00] Zone de texte • [Utilisateur 202X-0X-0X 15:15:00] Zone de texte
À la fin	<p>Cette option vous permet de définir un ordre chronologique standard pour chaque nouvelle entrée dans le champ mémo, débutant toujours par l'entrée la plus ancienne.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Utilisateur 202X-0X-0X 15:15:00] Zone de texte • [Utilisateur 202X-0X-0X 15:30:00] Zone de texte • [Utilisateur 202X-0X-0X 15:45:00] Zone de texte

9.10.15 Téléphonie

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Téléphonie » vous permet d'associer un système téléphonique à l'application C2 ITSM.

Lors d'un appel, le système recherche le client ainsi que la ressource qui répond. Un billet est automatiquement créé au nom du client appelant et qui est inséré dans la file de la ressource qui traite

l'appel. Le billet créé est un billet vide.

Voici les paramètres disponibles dans cette section :

Champ	Description
Actif	<p>Par défaut, la valeur est non.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si un système téléphonique est lié ou non dans C2 ITSM.</p> <p><i>Note : Vous devez sélectionner l'option Oui afin de faire apparaître les autres champs de configurations dans cette section.</i></p>
Filtre de requête HTTP	<p>Ce champ est optionnel et vous permet d'ajouter une expression régulière (RegEx) afin de filtrer les appels entrants.</p> <p><i>Note : Cette information provient de votre système téléphonique.</i></p>
Champs de recherche client	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Vous devez définir dans quel champ, le système doit effectuer la recherche client.</p>
Champs de recherche ressource	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Vous devez définir dans quel champ, le système doit effectuer la recherche ressource.</p>
Mappage appelant	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Champs de la requête HTTP qui représentent l'appelant.</p> <p><i>Note : Cette information provient de votre système téléphonique.</i></p>
Mappage appelé	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Champs de la requête HTTP qui représentent l'appelé.</p> <p><i>Note : Cette information provient de votre système téléphonique.</i></p>

9.10.16 Configuration de l'import

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Configuration de l'import » permet d'inscrire au format XML vos configurations pour générer une importation ODBC.

Si ce champ est vide, l'option import via ODBC n'est pas disponible dans le menu de gestion Imports.

Pour plus de détails sur la configuration des imports ODBC, veuillez vous référer au guide d'import.

9.10.17 Identification externe (SSO)

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Identification externe (SSO) » vous permet de configurer la création automatique de clients à partir d'une source externe.

Voici les différents modes disponibles :

- Active Directory
- LDAP
- Serveur d'identité
- Azure
- OAuth Cumulus
- OAuth 2
- SAML

9.10.18 Extension et taille des fichiers

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Extension et taille des fichiers » vous permet de limiter la taille ainsi que les extensions de fichiers qui sont importés dans C2 ITSM.

Cette limitation s'applique sur les courriels reçus ainsi que pour les fichiers ajoutés dans l'application.

9.10.19 Maintenance

La section « Gestion > Paramètres avancés > Autres paramètres > Maintenance » vous permet de détruire façon occasionnelle certains éléments de la base de données. Nous recommandons fortement d'instaurer des barèmes précis afin d'éviter toute erreur.

ATTENTION : Cette section détruit les données, vous pouvez seulement revenir en arrière si vous avez une sauvegarde de votre base de données.

10. Gestion des rapports

Le menu « Gestion > Rapports » vous permet d'exécuter et gérer des rapports dans C2 ITSM. Ce menu de gestion contient deux sous-menus :

- Rapports : Ce sous-menu permet d'exécuter un rapport existant.
- Concepteur de rapports : Ce sous-menu vous permet de gérer, importer, exporter et concevoir vos rapports.

Le module des rapports de C2 ITSM utilise l'outil de Stimulsoft afin d'effectuer la conception de ceux-ci.

Les rapports Stimulsoft sont générés sous un format de fichier MRT.

Stimulsoft permet de récupérer et d'utiliser les données de votre instance C2 ITSM afin de générer des rapports personnalisés. Ces données sont stockées dans un entrepôt de données qui est rafraîchi périodiquement durant la journée. Ci-dessous les heures de rafraîchissement dans les environnements de Production et de développement :

Production	Développement
5h00	5h00
13h00	10h30
18h00	13h00
	18h00

Note : Afin de pouvoir utiliser les rapports, veuillez communiquer avec l'équipe d'analyste de C2 ITSM afin qu'ils activent l'option « Datawarehouse » sur votre instance de C2 ITSM. De plus l'équipe de C2 ITSM peut vous offrir plusieurs rapports préconfigurés afin de répondre à vos besoins.

10.1 Gérer vos rapports

Le menu « Gestion > Rapports > Concepteur de rapports » vous permet de faire la gestion des rapports disponibles pour votre instance de C2 ITSM.

Dans ce menu, vous pouvez visualiser vos rapports existants, importer, exporter, modifier et concevoir des rapports.

10.1.1 Visualiser vos rapports

L'onglet « Gestion > Rapports > Concepteur de rapports » vous permet d'afficher la grille complète de vos éléments.

Pour afficher les informations générales d'un rapport, vous devez sélectionner l'élément désiré.

Pour consulter le détail d'un rapport vous devez d'abord le sélectionner et ensuite appuyer sur le bouton « Modifier », ceci ouvre une nouvelle fenêtre dans l'éditeur de rapport de Stimulsoft.

Afin de faciliter votre navigation, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos éléments existants grâce au champ de recherche par nom, celui-ci permet d'effectuer une recherche autant par numéro que par nom.

Afin de visualiser les éléments inactifs vous devez cocher l'option « Éléments désactivés ».

10.1.2 Importer et exporter des rapports

Le menu « Gestion > Rapports > Concepteur de rapports » vous permet d'importer et exporter des rapports à partir de votre instance de C2 ITSM.

Afin d'importer un rapport, vous devez appuyer sur le bouton « Importer », une fenêtre d'explorateur de fichier s'affiche qui vous permet de sélectionner le rapport à importer. Les fichiers de rapports utilisés dans C2 ITSM sont de type « MRT » et ils sont générés par l'outil Stimulsoft.

Afin d'exporter un rapport, vous devez d'abord sélectionner le rapport désiré et appuyer sur le bouton Exporter. Le rapport est téléchargé sous un fichier de type MRT.

10.1.3 Concevoir un nouveau rapport

Afin de concevoir un nouveau rapport, vous devez sélectionner « Créer » et remplir les champs d'informations générales associés.

Une fois les champs d'informations générales remplis, vous devez sauvegarder cette nouvelle entrée et ensuite sélectionner le bouton « Modifier » afin d'accéder à la fenêtre de concepteur de rapport de Stimulsoft.

Note : Ce guide ne couvre pas les détails sur la conception d'un rapport via l'outil de Stimulsoft. Pour plus d'assistance, veuillez communiquer avec l'équipe d'analyste de C2 ITSM.

Voici les champs d'informations générales à remplir :

Informations générales

Champ	Description
Actif	<p>Par défaut, la valeur est oui.</p> <p>Ce champ vous permet de contrôler si ce rapport est disponible ou non pour les utilisateurs.</p>
Nom anglais et français	<p>Ce champ est obligatoire.</p> <p>Ce champ vous permet d'inscrire le nom afin d'identifier cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>
Description anglaise et française	<p>Ce champ vous permet d'ajouter une description afin de donner plus d'information sur cet élément.</p> <p><i>Note : Si votre environnement de C2 ITSM est unilingue, seule la langue définie s'affiche.</i></p>

Sécurité

Cette section vous permet de restreindre l'accès à ce rapport à un ou plusieurs groupes de ressources spécifiques à partir du champ de saisie automatique. Si aucun groupe n'est défini, le rapport est accessible par défaut à toutes les ressources qui ont accès aux rapports.

10.1.4 Modifier un rapport

Pour modifier un rapport existant, vous devez d'abord sélectionner l'élément désiré afin d'accéder aux informations générales de celui-ci.

Vous pouvez modifier les mêmes champs que lors de la création d'un nouveau rapport.

Afin de modifier le contenu d'un rapport, vous devez appuyer sur le bouton « Modifier » et accéder à la

fenêtre du concepteur de rapport de Stimulsoft.

10.1.4.1 Exemple pour modifier les requêtes SQL de la source de données

Afin d'adapter les rapports à vos besoins, vous pouvez modifier les requêtes SQL de la source de données. Pour ce faire vous devez modifier le rapport à partir du concepteur de rapport.

Modifier la requête SQL d'une source de données

Voici les étapes à suivre afin d'effectuer des modifications aux requêtes SQL et ainsi récupérer l'information de vos champs personnalisés dans un rapport de billets ou CI :

1. Sélectionner le rapport désiré et appuyer sur le bouton modifier
2. Sélectionner en effectuant double-clic l'élément Sources de données > Connection [MS SQL] > et sélectionner une des tables à partir de la section « Dictionnaire » du menu latéral.
3. Ajouter la nouvelle requête désirée dans la section suivante : Texte de la requête.

Exemples de requêtes SQL pour récupérer les champs personnalisés des billets ou des CIs

Voici deux exemples de requête SQL qui vous permettent de récupérer l'information de vos champs personnalisés de billets ou CI dans un rapport.

Dans les requêtes suivantes, les valeurs « cfd » suivies de chiffres correspondent à vos champs personnalisés.

- Par exemple : cfd146 correspond au numéro du champ personnalisé, c'est l'équivalent de Custom146.

Vous pouvez alors modifier la requête ci-dessous et y ajouter le nombre de lignes ou de champs dont vous avez besoin. De plus, vous pouvez remplacer la valeur de l'alias par le vrai nom de votre champ par exemple : cfd146.DateTimeValue as DateProduction au lieu de cfd146.DateTimeValue as cfd146.

Exemple de requête pour les billets :

```
select Tickets.*,  
cfd145.ListItemValue as cfd145,  
cfd146.DateTimeValue as cfd146,  
cfd147.Value as cfd147,  
cfd812.StringValue as cfd812 (pour un champ mémo... StringValue vous permet d'aller chercher tous
```

```
les caractères du champ)
from Tickets
inner join CustomFieldDatas cfd145 on Tickets.Id = cfd145.TicketId
inner join CustomFieldDatas cfd146 on Tickets.Id = cfd146.TicketId
inner join CustomFieldDatas cfd147 on Tickets.Id = cfd147.TicketId
inner join CustomFieldDatas cfd812 on Tickets.Id = cfd812.TicketId
where cfd145.FieldDefinitionSequenceNumber = 145
and cfd146.FieldDefinitionSequenceNumber = 146
and cfd147.FieldDefinitionSequenceNumber = 147
and cfd812.FieldDefinitionSequenceNumber = 812
```

Important : dans certains cas vous devez changer : cfd145.ListItemValue as cfd145 pour cfd145.ListItemName as cfd145 afin que la requête récupère les bonnes informations.

Explication de l'exemple ci-dessous :

Tous les champs personnalisés se trouvent dans la table CustomFieldDatas.

On utilise la colonne appropriée, en fonction du type de champ qu'on veut récupérer, par exemple pour un champ de type date on utilise DateTimeValue.

Pour avoir les champs associés à un billet, on passe par une jointure entre la table Tickets et la table CustomFieldDatas sur l'ID du billet. Le FieldDefinitionSequenceNumber représente le numéro de séquence du champ personnalisé

Exemple de requête pour les CIs :

```
Select *, cfd77.DateTimeValue as cfd77
from CIs
inner join CustomFieldDatas cfd77 on CIs.Id = cfd77.CIID
where cfd77.FieldDefinitionSequenceNumber = 77 and
Discriminator='CI' and
cfd77.DateTimeValue between @From and @To
```

Dans le menu « Édition de la source de données » lorsqu'on appelle des champs personnalisés par la requête, il est important de supprimer les colonnes, à l'aide du bouton X et ensuite récupérer les colonnes. Ces deux actions ramènent les champs sélectionnés dans la table pour que vous puissiez les utiliser dans votre rapport.

10.2 Exécuter vos rapports

Le menu « Gestion > Rapports > Rapports » vous permet d'exécuter vos rapports existant à partir d'une liste déroulante.

Afin de pouvoir exécuter un rapport, vous devez avoir minimalement un rapport de disponible dans

votre liste des rapports.

10.2.1 Lancer l'exécution d'un rapport

Afin d'exécuter un rapport, vous devez sélectionner celui désiré à partir de la liste déroulante.

Les résultats d'un rapport s'affichent une fois celui-ci exécuter. Une fois un rapport exécuter, vous pouvez l'imprimer, l'enregistrer sous plusieurs formats et modifier l'affichage des résultats.

Note : Certains rapports possèdent des paramètres à remplir afin de s'exécuter.

Par exemple : un rapport sur les feuilles de temps peut nécessiter que les champs: # Billet, Ressource et les dates de début et de fin soit rempli avant de s'exécuter et afficher les résultats.

10.3 Automatiser vos rapports

Les rapports peuvent être envoyés par courriel périodiquement à vos clients ou ressources.

Voici les étapes à suivre :

1. Créer un CI avec un champ personnalisé de type date : Date du prochain rapport
2. Créer le modèle de courriel auquel vous pouvez joindre le rapport dans une étape suivante
3. Créer un processus qui cible les CIs avec les conditions suivantes : numéro de CI = CI créé dans l'étape précédente et Date du rapport avec un décalage à 0 minute.
4. Dans les actions du processus, sélectionner Envoyer un courriel, sélectionner le modèle de courriel créé précédemment et ajouter le ou les clients ou ressources qui doivent recevoir le rapport.
5. Choisir le rapport à joindre au courriel et sélectionner le format souhaité
6. Dans les options avancées du processus, mettre la réexécution à oui

10.4 Gérer les accès aux rapports

Pour donner accès aux rapports à vos différents groupes, vous devez configurer les options de sécurité de l'application pour chacun des groupes.

Les options de sécurité de l'application requises sont :

- Menus > Gestion
- Rapports > Créer / Modifier / Visualiser

Note : Vous ne pouvez pas appliquer des permissions au niveau des rapports en soi, seulement au niveau de l'accès au menu. Vous pouvez cependant limiter les groupes en lecture seule, en activant seulement l'accès : Visualiser.

11. ANNEXE A

11.1 Appliquer des conditions

Les conditions sont des règles logiques qui sont évaluées par le système de façon séquentielle et qui permettent de trouver de façon précise les éléments recherchés.

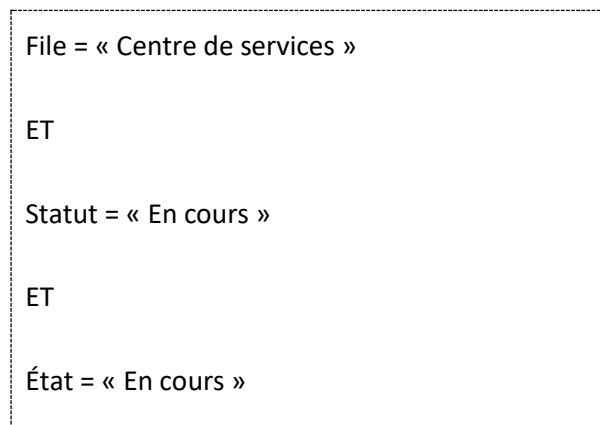
Les conditions sont groupées par opérateur logique « ET/OU » et, dans lesquels vous pouvez définir des sous-conditions qui représente un groupe de conditions dit enfant en utilisant aussi les opérateurs logiques « ET/OU ».

Les sous-conditions, le groupe de conditions dit enfant ne peuvent pas avoir le même opérateur logique que le groupe parent.

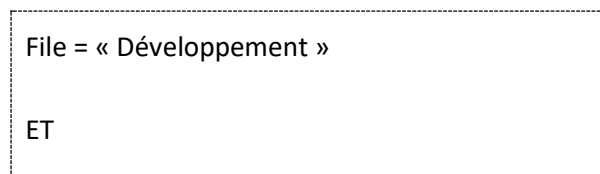
Par exemple : si le ou les groupes de conditions parents sont définis avec l'opérateur logique « ET », toutes les sous-conditions enfants sont obligatoirement définies avec l'opérateur logique « OU ».

À l'inverse, si le ou les groupes de conditions parents sont définis avec l'opérateur logique « OU », toutes les sous-conditions enfant sont obligatoirement définies avec l'opérateur logique « ET ».

Exemple 1 : Opérateur parent OU

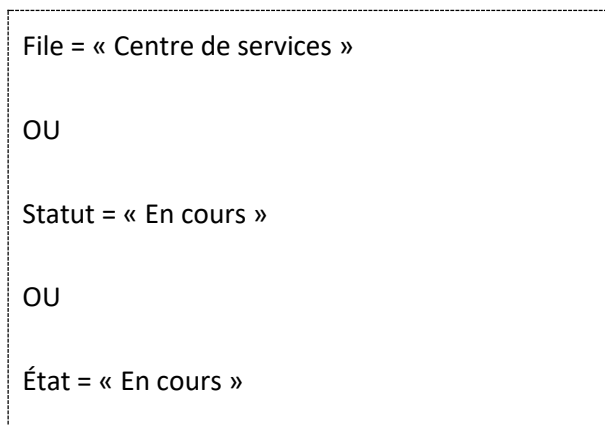


OU

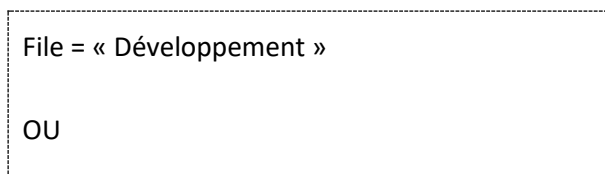


ET

Exemple 2 : Opérateur parent ET



ET



OU

Statut = « Investigation »

Statut = « Investigation »

11.2 Utiliser les opérateurs logiques

Plusieurs opérateurs sont disponibles selon les types de champs. La majorité des opérateurs sont simples à utiliser, car ce sont des opérateurs standard :

- =
- <>
- <
- <=
- >
- >=
- A une valeur
- N'a pas de valeur
- Contient
- Ne contient pas
- Commence par
- Ne commence pas par

Vous pouvez comparer la valeur du champ source avec une valeur spécifique, une variable ou un champ d'une autre entité grâce au champ « Comparer à ». Cela vous permet de sélectionner seulement des champs de même type que le champ de la source.

Par exemple : Si vous voulez envoyer un courriel automatiquement à un client lorsque le statut du billet de sa demande passe à « Implémenté », la condition suivante peut être utilisée :

- Source : Billet
- Champ : Statut
- Opérateur : =
- Comparer à : Spécifique
- Valeur : Implémenté.

Note : Si le champ source est de type liste, vous pouvez sélectionner plusieurs valeurs pour la même condition grâce au champ Une valeur parmi.

L'utilisation de ce champ au lieu de configurer plusieurs conditions pour chacune des valeurs d'une liste offre une meilleure performance système.

Opérateurs spécifiques pour les champs de type Dates et Heures

Des opérateurs spécifiques existent pour les champs de type « Date », « Heures » et « Date et heures » qui ne sont pas standard, voici comment les utiliser.

- **Entre** : cet opérateur vous permet de sélectionner deux dates ou deux heures pour trouver les éléments contenus entre ces dates ou ces heures. Les dates/heures sélectionnées sont fixes dans le temps, par exemple le 4 janvier 2022, 13h30.
- **Jour de la semaine** : cet opérateur vous permet de tester si la date sélectionnée est un jour de semaine (lundi au vendredi).
- **Décalage** : cet opérateur vous permet de trouver des éléments où une date est contenue dans un intervalle de temps, mais où le temps n'est pas fixe, par exemple dans les 5 à 10 derniers jours, ou dans les 2 à 4 prochaines heures. Si le champ début ou fin est laissé vide, ceci signifie l'infini, donc pas de limite de début ou de fin.

Voici des exemples de début/fin par rapport à un champ date et ce que le décalage peut trouver :

Dates recherchées	Champ Début	Champ Fin
Dans la dernière journée	-1 jour	0 jour
Dans les 5 derniers jours	-5 jours	0 jour
Dans les 5 à 10 derniers jours	-10 jours	-5 jours
Dans les 2 prochaines heures	0 heure	2 heures
Dans les 2 à 4 prochaines heures	2 heures	4 heures
Il y a plus de 10 jours	Vide	-10 jours
Dans plus de 4 heures	4 heures	Vide

Vous pouvez aussi appliquer un calcul de décalage sur les champs de type date et heure lorsque vous utilisez un opérateur standard. Pour ce faire vous devez sélectionner le choix « Maintenant » du champ « Comparer à » et ajouter un décalage sur la date et l'heure actuelle.

Note : Lorsque vous désirez effectuer une recherche uniquement sur les tâches ou les billets qui appartiennent à un flux de travail, vous devez de mettre la condition « Si Billet parent à un numéro de billet » en premier

