



C2 ITSM version 4.16

Guide des balises

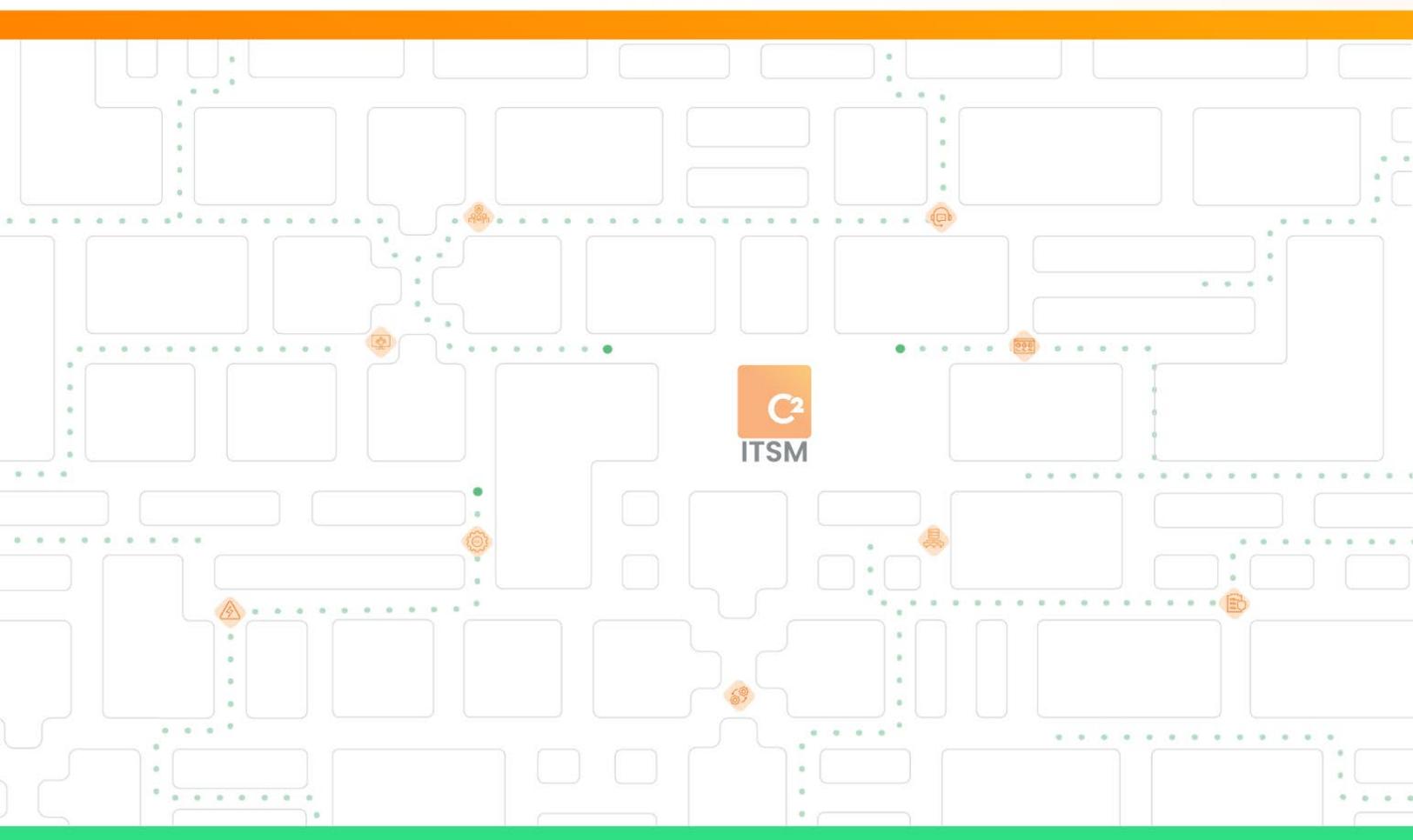


Table des matières

| | | |
|-------------|--------------------------------------|----|
| 1. | Introduction..... | 13 |
| 1.1. | La logique des balises..... | 13 |
| 1.2. | Construire des balises..... | 14 |
| 2. | Liste des balises par entités..... | 15 |
| 2.1. | Les balises d'un billet..... | 15 |
| 2.1.1. | Section client..... | 16 |
| 2.1.2. | Section assignée aux ressources..... | 17 |
| 2.1.3. | Section CI associés..... | 18 |
| 2.1.4. | Section Suivi de traitement..... | 18 |
| 2.1.5. | Section planification..... | 19 |
| 2.1.6. | Section niveau de service..... | 19 |
| 2.1.7. | Section assignée aux groupes..... | 21 |
| 2.1.8. | Section minuteur..... | 21 |
| 2.1.9. | Section catégorisation..... | 22 |
| 2.1.10. | Section informations..... | 22 |
| 2.1.11. | Section priorisation..... | 23 |
| 2.1.12. | Section description générale..... | 23 |
| 2.1.13. | Section résolution..... | 24 |
| 2.1.14. | Section flux de travail..... | 24 |
| 2.1.15. | Section références..... | 25 |
| 2.1.16. | Section fichier joints..... | 25 |

| | | |
|----------------|---|----|
| 2.1.17. | Section notes et courriels..... | 26 |
| 2.1.18. | Section activités..... | 26 |
| 2.1.19. | Autres balises pour billet..... | 26 |
| 2.2. | Les balises client..... | 27 |
| 2.3. | Les balises d'éléments de configuration (CI)..... | 29 |
| 2.4. | Les balises ressources..... | 30 |
| 2.4.1. | Ressource connectée..... | 31 |
| 2.5. | Les balises d'entreprise..... | 32 |
| 2.6. | Les balises de catalogue..... | 32 |
| 2.7. | Les balises des champs personnalisés..... | 33 |
| 2.7.1. | Identifiant de balises..... | 34 |
| 2.7.2. | Base de connaissances..... | 35 |
| 2.7.3. | Billet..... | 36 |
| 2.7.4. | Case à cocher..... | 36 |
| 2.7.5. | CI..... | 36 |
| 2.7.6. | Client..... | 36 |
| 2.7.7. | Courriel..... | 37 |
| 2.7.8. | Date et heure..... | 37 |
| 2.7.9. | Décimal et entier..... | 37 |
| 2.7.10. | Entreprise..... | 38 |
| 2.7.11. | Évaluation..... | 38 |
| 2.7.12. | Géolocalisation..... | 38 |
| 2.7.13. | Grille..... | 38 |

| | | |
|----------------|--|----|
| 2.7.14. | Liste | 39 |
| 2.7.15. | Mémo et texte..... | 39 |
| 2.7.16. | Pièce jointes..... | 39 |
| 2.7.17. | Plage horaire | 40 |
| 2.7.18. | Ressource | 40 |
| 2.7.19. | URL..... | 40 |
| 3. | Les champs collections | 41 |
| 3.1. | La logique d'une balise de champ collection..... | 41 |
| 3.2. | Billet..... | 42 |
| 3.2.1. | Section client..... | 42 |
| 3.2.2. | Section CI associés | 42 |
| 3.2.3. | Section assignée aux ressources..... | 42 |
| 3.2.4. | Section flux de travail..... | 43 |
| 3.2.5. | Section pièces jointes..... | 43 |
| 3.2.6. | Section notes et courriels..... | 44 |
| 3.3. | Client | 45 |
| 3.4. | Éléments de configuration (CI)..... | 45 |
| 3.5. | Champs personnalisés..... | 46 |
| 3.5.1. | Éléments de configurations (CI) multiples..... | 46 |
| 3.5.2. | Clients multiples..... | 46 |
| 3.5.3. | Ressources multiples..... | 47 |
| 4. | Balises spéciales..... | 47 |
| 4.1. | Signature..... | 47 |

| | | |
|------|--|----|
| 4.2. | Formulaire..... | 48 |
| 4.3. | Recherche personnalisée de client..... | 48 |
| 4.4. | Résultats de sondage..... | 49 |
| 4.5. | Variable..... | 49 |

Visitez le
centre de
webinaires



Visitez le
centre de
ressources



**Inscrivez-vous à
notre infolettre**

Le **point de service TI.**

| Terme | Définition |
|--|---|
| Action | Une action dans le contexte de C2 ITSM représente une commande que le système exécutera selon un déclencheur associé. |
| Assignment | 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) | 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. 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. |
| 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 regroupant des connaissances spécifiques à un domaine spécialisé, sous une forme exploitable par la chaîne d'interrogation d'une application. |
| Balise | Une balise est une unité syntaxique qui permet de récupérer l'information capturée dans la solution de C2 ITSM. Par exemple : L'utilisation de la balise [Custom181/] permet de récupérer l'information d'un champ personnalisé possédant le numéro 00000181. |
| Billet | Un billet est synonyme de requête, représentant la concrétisation d'une demande adressant 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 vigueur 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 possédant 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 pouvant 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 Configuration Item (CI) en anglais est un élément de la CMDB auquel on peut y affecter plusieurs attributs personnalisés. Les éléments de configurations (CIs) sont principalement utilisés pour représenter les actifs de l'entreprise.</p> <p>Exemples d'éléments de configuration (CIs) 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> | <p>La base de données de gestion des configurations ou Configuration Management Data Base (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).</p> |
| Configuration | <p>Le terme configuration est utilisé de façon générique pour décrire un groupe d'éléments de configuration fonctionnant 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 CIs.</p> |
| Demande | <p>Une demande représente une requête formelle par un utilisateur pour un service devant être fourni. Il peut s'agir d'un incident, d'une demande de service, d'une demande de changement ou d'un problème.</p> <p>Exemples : Demander l'accès à une imprimante couleur, Demander un nouveau téléphone cellulaire</p> |
| Éléments de liste | <p>Les éléments de liste représentent un mot ou un groupe de mots associé à une liste déroulante de l'interface C2 ITSM.</p> |
| Entités | <p>Les entités représentent des objets sur lesquels on peut faire des automatisations. Exemples : Clients, Entreprises, CI, Ressources, Demandes, Tâches.</p> |
| Entreprise | <p>Une entreprise représente un groupe de clients. Il peut s'agir, par exemple, d'un site, d'un département, d'une entreprise ou d'une organisation.</p> |
| File | <p>Une file est une structure de données permettant 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.</p> |

| | |
|--------------------------------|---|
| 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 fournissant des services à un ou plusieurs clients internes ou externes. |
| Groupe | Un groupe représente un ensemble de personnes partageant 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 | <p>Les priorités permettent la gestion des matrices de priorités reliées aux ententes de services.</p> <p>L'impact et l'urgence sont utilisés par le système afin d'assigner une priorité.</p> |
| Portail | Le portail est l'interface web permettant 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 l'enregistrement 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 généreront une ou plusieurs actions.</p> <p>Un processus effectue le traitement d'une ou plusieurs sources</p> |

| | |
|----------------------------------|---|
| | <p>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 connexion 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 fournissant des fonctions logicielles utilisées par d'autres ordinateurs. |
| Service | <p>Un service représente un regroupement de demandes possédant un élément en commun et pouvant posséder un horaire qui diffère de celui d'entreprise.</p> <p>Un service est considéré, comme un élément de configuration (CI) dans la base de données, il est possible d'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 | 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. 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. |
| Temps d'indisponibilité planifié | Période convenue pendant laquelle un service n'est pas disponible. Le temps d'indisponibilité planifié est souvent utilisé pour la maintenance, les mises à jour ou les tests. |
| Urgence | L'urgence représente la mesure du temps qui définit comment un incident, un problème ou un changement affectera, de manière significative ou non, les services d'une entreprise. |
| Utilisateur | Un utilisateur représente une personne ayant 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

L'objectif de ce guide est de vous accompagner dans l'utilisation des balises de C2 ITSM. Celles-ci vous permettent de récupérer des informations ciblées afin de les insérer dans vos modèles de courriels, modèles d'impressions, notifications ou appels API.

Ce guide contient les balises les plus fréquemment utilisées. Si vous ne trouvez pas une balise en particulier, vous pouvez tenter de la déduire en vous basant sur les autres balises.

Note : Pour plus d'assistance sur des balises précises, veuillez contacter l'équipe de support de C2 ITSM.

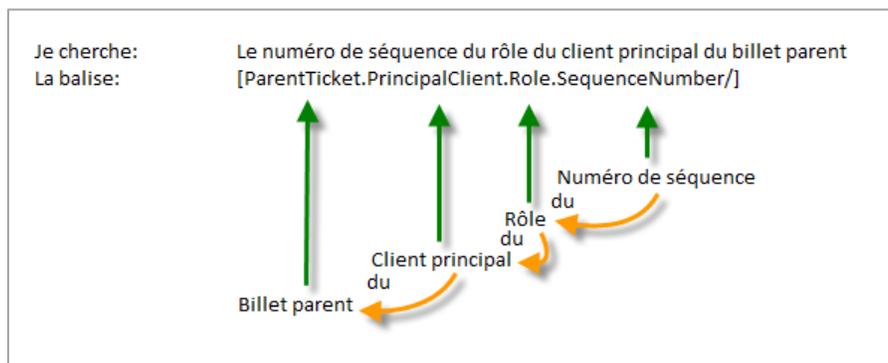
1.1. La logique des balises

Les balises vous permettent de récupérer des informations précises depuis votre base de données. Pour ce faire, vous devez utiliser et respecter leurs logiques d'exécution.

Afin d'utiliser les balises, vous devez utiliser la structure suivante :

- Les valeurs de la balise doivent être contenues entre deux crochets : [Valeur]
- Les valeurs doivent être séparées par des points : ValeurZ.ValeurY.ValeurX
- La dernière valeur doit être accompagnée par une barre oblique devant le crochet : /

Par exemple, afin de trouver le numéro de séquence associé au rôle du client principal dans un billet parent, vous devez utiliser la structure logique suivante :



L'astuce pour vous aider à reconnaître la structure logique à utiliser dans une balise est de l'écrire et de la lire à l'envers, de droite à gauche. En utilisant cette logique, vous pouvez récupérer la majorité des informations de votre base de données.

IMPORTANT : Les balises sont sensibles à la casse et utilisent une nomenclature anglophone, peu importe la langue de votre instance de C2 ITSM.

1.2. Construire des balises

Construire des balises, vous permet de récupérer les différentes informations de votre base de données pour un même champ.

Vous pouvez utiliser cette logique afin d'aller récupérer la plupart des informations de votre base de données.

Par exemple, pour le champ « Urgence », vous pouvez utiliser les balises suivantes :

| Balise | Description |
|----------------------------|---|
| [Urgency.CreatedBy/] | Nom de la ressource qui a créé l'urgence du billet. |
| [Urgency.CreatedDateTime/] | Date de création de l'urgence du billet. |
| [Urgency.NameId/] | Nom de l'urgence. |
| [Urgency.DescriptionId/] | Description de l'urgence du billet. |
| [Urgency.IsActive/] | Retourne la valeur « 1 » lorsque l'urgence est active ou « 0 » si inactive. |
| [Urgency.IsDeleted/] | Retourne la valeur « 1 » si l'urgence est supprimée ou « 0 » si elle n'est pas supprimée. |
| [Urgency.SequenceNumber/] | Numéro de séquence de l'urgence du billet. |

Prenons le cas de figure suivant, l'urgence « Ne fonctionne pas » est ajoutée à un billet par l'utilisatrice Marie Tremblay.

| NE FONCTIONNE PAS | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| Actif Oui | # Séquence 00000001 |
| Nom anglais Cannot work | Nom français Ne fonctionne pas |
| Description anglaise P1 | Description française P1 |

Si nous appliquons les balises décrites ci-haut pour le champ « Urgence », les valeurs retournées sont les suivantes :

| Balise | Résultat de la balise |
|----------------------------|-----------------------|
| [Urgency.CreatedBy/] | mtremblay |
| [Urgency.CreatedDateTime/] | 2017/07/07 10 :15 |
| [Urgency.NameId/] | Ne fonctionne pas |
| [Urgency.DescriptionId/] | P1 |
| [Urgency.IsActive/] | 1 |
| [Urgency.IsDeleted/] | 0 |
| [Urgency.SequenceNumber/] | 1 |

2. Liste des balises par entités

Afin d'obtenir les valeurs contenues dans les champs recherchés, vous devez utiliser les balises appropriées selon les différentes entités de C2 ITSM. Ce chapitre comprend les différentes balises à utiliser pour chacun des types d'entités.

2.1. Les balises d'un billet

Cette section comprend les balises qui vous permettent de récupérer l'information des différentes sections d'un billet.

Vous pouvez les utiliser dans des « modèles de courriel », des « modèles d'impression », à l'intérieur de processus qui créent des « notes » ou des « notifications » ainsi que dans l'utilisation « d'appels API ».

2.1.1. Section client

Les balises suivantes vous permettent d'obtenir les informations associées aux différents champs de la section client d'un billet.

Récupérer le client principal ou tous les clients

Afin de récupérer des informations qui proviennent du client principal d'un billet, vous devez utiliser la balise « [PrincipalClient.XXX/] », et remplacer « XXX » par l'information que vous désirez obtenir du client. Par exemple :

| Balise | Description |
|---|--|
| [PrincipalClient.ContactInfo.FullName/] | Nom complet du client/approbateur principal du billet. |

Vous pouvez aussi obtenir l'information de tous les clients associés aux billets en utilisant la balise suivante :

| Balise | Description |
|--|--|
| [Clients.Client.ContactInfo.FullName/] | Nom complet de tous les clients du billet, séparé par une virgule. |

Pour la liste complète des balises qui ciblent les champs de la fiche client, veuillez vous référer à la section : [2.2 Les balises client](#).

Note : Si vous voulez faire afficher des informations sur tous les clients associés à un billet, veuillez vous référer à la section : [3. Les champs collection](#).

Récupérer l'entreprise du client principal

Afin d'obtenir les informations de l'entreprise du client principal à partir d'un billet,

vous devez utiliser la balise « [Enterprise.XXX/] », et remplacer « XXX » par l'information que vous désirez obtenir de l'entreprise. Par exemple :

| Balise | Description |
|--------------------|---------------------|
| [Enterprise.Name/] | Nom de l'entreprise |

Pour la liste complète des balises qui ciblent les champs de la fiche d'entreprise, veuillez vous référer à la section : [2.5 Les balises d'entreprise](#).

2.1.2. Section assignée aux ressources

Afin d'accéder aux informations de la ressource principale à partir d'un billet, vous devez utiliser la balise [PrincipalResource.XXX/], et remplacer « XXX » par l'information que vous désirez obtenir de la ressource.

Étant donné que la fiche des ressources contient certains champs qui sont les mêmes que pour la fiche client, vous pouvez vous référer à la section [2.2 Les balises client](#) pour la liste plus exhaustive des balises.

Pour les champs qui sont spécifiques aux ressources, veuillez vous référer à la section [2.4 Les balises ressources](#). Voici quelques exemples de balises ciblant les ressources :

| Balise | Description |
|--|---|
| [PrincipalResource.ContactInfo.FullName/] | Nom complet de la ressource principale |
| [Assignees.Resource.ContactInfo.FullName/] | Nom complet de toutes les ressources, séparé par des virgules |

Note : Si vous voulez faire afficher des informations sur toutes les ressources associées au billet, veuillez vous référer à la section : [3. Les champs collection](#).

2.1.3. Section CI associés

Pour avoir accès aux informations de l'élément de configuration (CI) principal à partir d'un billet, vous devez utiliser la balise [PrincipalCI.XXX/], et remplacer « XXX » par l'information que vous désirez obtenir du CI.

Voici des exemples :

| Balise | Description |
|--------------------------------|--|
| [PrincipalCI.ListItem.NameId/] | Nom du CI principal du billet |
| [PrincipalCI.CINumber/] | Numéro du CI principal du billet |
| [CIs.CI.ListItem.NameId/] | Nom de tous les CIs, séparé par des virgules |

Pour la liste complète des balises qui ciblent les champs d'un élément de configuration (CI), veuillez vous référer à la section : [2.3 Les balises d'éléments de configuration \(CI\)](#).

Note : Si vous voulez afficher des informations sur tous les CIs associés au billet, référez-vous à la section : [3. Les champs collection](#).

2.1.4. Section Suivi de traitement

Liste des balises qui vous permettent d'obtenir les informations contenues dans les champs de la section « Suivi de traitement » d'un billet :

| Balise | Description |
|-------------------------|--|
| [CreatedDateTime/] | Date de création |
| [CreatedBy/] | Créé par |
| [LastModifiedDateTime/] | Dernière date de modification |
| [LastModifiedBy/] | Nom d'utilisateur de la dernière ressource qui a modifié le billet |
| [ClosedDateTime/] | Date de fermeture |

| | |
|------------------------|-----------------------|
| [ClosedBy/] | Fermé par |
| [FirstAssignmentDate/] | Date d'assignation |
| [ImplementationDate/] | Date d'implémentation |
| [ReactivationDate/] | Date de réouverture |

2.1.5. Section planification

Liste des balises qui vous permettent d'obtenir les informations contenues dans les champs de la section « Planification » d'un billet :

| Balise | Description |
|--------------|------------------|
| [IsFullDay/] | Toute la journée |
| [StartDate/] | Date de début |
| [EndDate/] | Date de fin |

2.1.6. Section niveau de service

Liste des balises qui vous permettent d'obtenir les informations contenues dans les champs de la section « Niveau de service » d'un billet :

| Balise | Description |
|-----------------|---|
| [ResponseTime/] | <p>Temps de réponse, retourne une valeur entière tel que « 5 ».</p> <p><i>Note : Vous pouvez l'utiliser avec la balise « ResponseTimeUnit » pour avoir un résultat plus cohérent tel que « 5 Minutes ».</i></p> |

| | |
|-----------------------|---|
| [ResponseTimeUnit/] | <p>Unité du temps de réponse, retourne une mesure de temps tel que « Minute ».</p> <p><i>Note : Vous pouvez l'utiliser avec la balise « ResponseTime » pour avoir un résultat plus cohérent tel que « 5 Minutes ».</i></p> |
| [ResolutionTime/] | <p>Temps de résolution, retourne une valeur entière, telle que « 5 ».</p> <p><i>Note : Vous pouvez l'utiliser avec la balise « ResolutionTimeUnit » pour avoir un résultat plus cohérent tel que « 5 Minutes ».</i></p> |
| [ResolutionTimeUnit/] | <p>Unité du temps de résolution, retourne une mesure de temps telle que « Minute ».</p> <p><i>Note : Vous pouvez l'utiliser avec la balise « ResolutionTime » pour avoir un résultat plus cohérent tel que « 5 Minutes. »</i></p> |
| [PriorisationDate/] | Date de priorisation du billet |
| [WorkingHours247/] | Heures de service, retourne la valeur « 0 » si « Heure de travail » ou la valeur « 1 » si « Service 24/7 ». |
| [ResponseDate/] | Date de réponse calculée |
| [TakingChargeDate/] | Date de réponse réelle |
| [DueDate/] | Date de résolution calculée |
| [ResolutionDate/] | Date de résolution réelle |

| | |
|--------------------|---------------------------|
| [SelectedDueDate/] | Date résolution souhaitée |
| [Cost/] | Coût du billet |
| [Price/] | Prix du billet |

2.1.7. Section assignée aux groupes

Pour avoir accès au nom du groupe principal à partir d'un billet, vous devez utiliser la balise [PrincipalGroup.ListItem.NameId/].

Si vous voulez faire afficher le nom de tous les groupes assignés au billet, vous devez utiliser la balise [Assignees.Group.ListItem.NameId/]. Voici des exemples :

| Balise | Description |
|---|--|
| [PrincipalGroup.ListItem.NameId/] | Nom du groupe principal |
| [Assignees.Group.ListItem.NameId/] | Nom des groupes assignés au billet, séparé par une virgule |
| [Assignees.Group.ResourceGroups.Resource.ContactInfo.EmailAddress/] | Adresse courriel des ressources du groupe |
| [Assignees.Group.EmailAddress/] | Adresse courriel du groupe |

2.1.8. Section minuteur

Liste des balises qui vous permettent d'obtenir les informations contenues dans les champs de la section « Minuteur » d'un billet :

| Balise | Description |
|-----------------------|---------------|
| [Duration/] | Durée |
| [EstimatedDuration/] | Durée estimée |
| [TotalDuration/] | Durée totale |
| [DifferenceDuration/] | Différence |

| | |
|-------------------------------|------------------------------|
| [BankedHour.ListItem.NameId/] | Nom de la banque d'heures |
| [BankedHour.QtyBought/] | Acheté |
| [BankedHour.QtyConsumed/] | Consommé |
| [BillableDuration/] | Durée facturable |
| [BillableOvertime/] | Temps supp. à facturer |
| [TotalBillableDuration/] | Durée totale facturable |
| [TotalBillableOvertime/] | Temps supp. total à facturer |

2.1.9. Section catégorisation

Liste des balises qui vous permettent d'obtenir les informations contenues dans les champs de la section « Catégorisation » d'un billet :

| Balise | Description |
|----------------------------|-----------------------------|
| [Catalog.ListItem.NameId/] | Catalogue du billet |
| [Category.NameId/] | Catégorie du billet |
| [Service.NameId/] | Service du billet |
| [Request.ListItem.NameId/] | Nom de la demande de billet |

2.1.10. Section informations

Liste des balises qui vous permettent d'obtenir les informations contenues dans les champs de la section « Informations » d'un billet :

| Balise | Description |
|---------------------------|-------------|
| [Queue.NameId/] | File |
| [Status.ListItem.NameId/] | Statut |
| [State.NameId/] | État |

| | |
|---------------------------|---|
| [BusinessService.NameId/] | Services d'affaires |
| [IsPublic/] | Visible sur le portail |
| [Origin.NameId/] | Origine du billet |
| [ClosingReason.NameId/] | Raison de fermeture (lorsque le statut est à Fermé) |
| [Level.NameId/] | Niveau (pour incident seulement) |
| [ChangeType.NameId/] | Type de changement (pour demande de changement seulement) |

2.1.11. Section priorisation

Liste des balises qui vous permettent d'obtenir les informations contenues dans les champs de la section « Priorisation » d'un billet :

| Balise | Description |
|-----------------------------|--------------------|
| [Impact.NameId/] | Impact |
| [Urgency.NameId/] | Urgence |
| [ClientRole.NameId/] | Rôle du client |
| [Priority.ListItem.NameId/] | Priorité du billet |

2.1.12. Section description générale

Liste des balises qui vous permettent d'obtenir les informations contenues dans les champs de la section « Description générale » d'un billet :

| Balise | Description |
|----------------|-------------|
| [Summary/] | Sommaire |
| [Description/] | Description |

2.1.13. Section résolution

Liste des balises qui vous permettent d'obtenir les informations contenues dans les champs de la section « Résolution » d'un billet :

| Balise | Description |
|--------------------------|----------------------|
| [ResolutionType.NameId/] | Type de résolution |
| [ClientResolution/] | Résolution Client |
| [TechnicalResolution/] | Résolution Technique |

2.1.14. Section flux de travail

Les informations que vous pouvez obtenir dans la section flux de travail proviennent des tâches qui y sont présentes.

Les tâches présentes dans le flux de travail d'une demande sont composées en majorité des mêmes sections de champs qu'un billet, vous pouvez donc utiliser les mêmes balises que pour les billets.

En addition, certaines balises sont spécifiques aux tâches, particulièrement pour les tâches de type approbation :

| Balise | Description |
|-----------------------|--|
| [Step/] | Étape de la tâche |
| [EstimatedDuration/] | Durée estimée |
| [IsTask/] | Retourne la valeur « 1 » lorsque c'est une tâche ou « 0 » si ce ne l'est pas. |
| [IsApproval/] | Retourne la valeur « 1 » si c'est une approbation ou « 0 » si ce ne l'est pas. |
| [ApprovalDate/] | Date d'approbation de la tâche |
| [ReasonForRejection/] | Raison de refus de la tâche |

Vous pouvez aussi afficher les informations du billet parent dans un modèle de courriel ou d'impression à partir d'une tâche, vous devez dans ce cas ajouter « ParentTicket » devant la balise.

Voici un exemple :

| Balise | Description |
|-------------------------|---------------------------|
| [ParentTicket.Summary/] | Sommaire du billet parent |

Note : Si vous voulez faire afficher des informations sur toutes les tâches, veuillez vous référer à la section : [3. Les champs collections](#).

2.1.15. Section références

Liste des balises qui vous permettent d'obtenir les informations contenues dans les champs de la section « Références » d'un billet :

| Balise | Description |
|--|---------------------------------------|
| [ReferencesBy.ReferenceTo.SequenceNumber/] | Numéro des billets « référencés par » |
| [ReferencesTo.Ticket.SequenceNumber/] | Numéro des billets « référencés à » |

Note : Si vous souhaitez afficher des informations pour toutes les références, référez-vous à la section : [3. Les champs collection](#).

2.1.16. Section fichier joints

Liste des balises qui vous permettent d'obtenir les informations contenues dans les champs de la section « Fichier joints » d'un billet :

Note : Si vous souhaitez afficher des informations pour tous les fichiers joints, référez-vous à la section : [3. Les champs collection](#).

| Balise | Description |
|-----------------------|---|
| [Attachments.FileId/] | Tous les fichiers joints du billet (non disponible pour les modèles d'impression) |

Note : Vous pouvez utiliser des champs personnalisés de type « Pièces Jointes » dans les envois avec des modèles utilisant la balise appropriée. Les pièces jointes seront ajoutées au gabarit de courriels, mais ne peuvent être utilisées avec les gabarits d'impression.

2.1.17. Section notes et courriels

Vous pouvez seulement utiliser les balises de champs collection afin de récupérer les informations de la section notes et courriels.

Pour la liste des balises de champs collection à utiliser, veuillez-vous référer à la section : [3.2.6 Section notes et courriels.](#)

2.1.18. Section activités

Aucune balise n'existe afin de cibler les informations de la section « Activités » d'un billet.

2.1.19. Autres balises pour billet

Liste des balises additionnelles qui ciblent les informations contenues dans un billet :

| Balise | Description |
|----------------------------|--|
| [SequenceNumber/] | Numéro de séquence du billet |
| [FormattedSequenceNumber/] | Numéro de séquence du billet formaté sans les « 0 » |
| [TicketType.NameId/] | Type du billet |
| [IsIncident/] | Retourne la valeur « 1 » si le billet est de type « Incident » ou « 0 » s'il ne l'est pas. |

| | |
|---------------------------|---|
| [IsChangeRequest/] | Retourne la valeur « 1 » si le billet est de type « Demande de changement » ou « 0 » s'il ne l'est pas. |
| [IsProblem/] | Retourne 1 si le billet est de type problème |
| [IsServiceRequest/] | Retourne 1 si le billet est de type demande de service |
| [IsProject/] | Retourne 1 si le billet est de type Project |
| [Status.ListItem.NameId/] | Statut |
| [IsNew/] | Retourne 1 si le billet est au statut nouveau |
| [IsClosedTicket/] | Retourne 1 si le billet est au statut fermé |
| [IsDeleted/] | Retourne 1 si le billet est supprimé |
| [IsLocked/] | Retourne 1 si le billet est verrouillé |
| [IsSubTicket/] | Retourne 1 si le billet est une sous requête |
| [HasUnreadEmail/] | Retourne 1 si le billet a des courriels non lus |
| [HasUnreadNote/] | Retourne 1 si le billet a des notes non lues |

2.2. Les balises client

Cette section comprend les balises qui vous permettent de récupérer l'information des différents champs associés aux clients.

Liste des balises disponibles :

| Balise | Description |
|-----------------------|--|
| [SequenceNumber/] | Numéro de séquence du client du billet |
| [IsActive/] | Statut du client du billet |
| [ContactInfo.Gender/] | Genre |

| | |
|-----------------------------|--|
| [Language/] | Langue |
| [ContactInfo.FirstName/] | Prénom |
| [ContactInfo.LastName/] | Nom |
| [ContactInfo.FullName/] | Nom complet (Prénom + Nom) |
| [ContactInfo.EmailAddress/] | Courriel |
| [HasPortalAccess/] | Accès au portail du client du billet |
| [Username/] | Nom d'utilisateur du client du billet |
| [Role.NameId/] | Rôle du client |
| [Catalog.ListItem.NameId/] | Catalogue personnalisé |
| [ContactInfo.HomePhone/] | Téléphone maison |
| [ContactInfo.MobilePhone/] | Téléphone cellulaire |
| [ContactInfo.OfficePhone/] | Téléphone travail |
| [StreetName/] | Adresse |
| [City/] | Ville |
| [PostalCode/] | Code postal |
| [Country.NameId/] | Pays |
| [Province.NameId/] | État ou province |
| [CreatedBy/] | Nom de la ressource qui a créé ce client |
| [CreatedDateTime/] | Date de création du client du billet |
| [IsDeleted/] | Retourne 0 si le client n'est pas supprimé |
| [IsNew/] | Retourne 0 si ce n'est pas un nouveau client |
| [LastModifiedDateTime/] | Date de dernière modification du client de ce billet |

2.3. Les balises d'éléments de configuration (CI)

Cette section comprend les balises qui vous permettent de récupérer l'information des différents champs associés aux éléments de configurations (CI).

Pour utiliser les balises suivantes, vous devez les insérer dans une "action".

Voici la liste des balises disponibles :

| Balise | Description |
|---|-------------------------------|
| [IsActive/] | Actif |
| [SequenceNumber/] | Numéro de séquence |
| [CIType.NameId/] | Type de CI |
| [State.NameId/] | État |
| [Owner.ContactInfo.FullName/] | Nom du propriétaire du CI |
| [CIFolder.ListItem.NameId/] | Dossier du CI |
| [CICategory.ListItem.NameId/] | Catégorie du CI |
| [ListItem.NameId/] | Nom du CI |
| [ListItem.DescriptionId/] | Description |
| [CIClientes.Client.ContactInfo.FullName/] | Nom des clients associés |
| [CIEnterprises.Enterprise.Name/] | Nom des entreprises associées |
| [CIRelationsTo.ToCI.ListItem.NameId/] | Nom des CIs affectés |
| [CIRelationsFrom.CI.ListItem.NameId/] | Nom des CIs dépendants |
| [Attachments.FileId/] | Fichiers attachés |

2.4. Les balises ressources

La fiche d'une ressource contient majoritairement les mêmes champs que la fiche client, ceci vous permet d'utiliser une structure de balises similaires à celle des clients.

Afin d'obtenir les informations d'une ressource depuis les champs qui sont identiques à la fiche d'un client, vous devez simplement remplacer « PrincipalClient » par « PrincipalResource » dans les balises disponibles de la section : [2.2 Les balises client](#).

Par exemple, pour obtenir le nom et le prénom de la ressource principale, vous devez utiliser la balise « [PrincipalResource.ContactInfo.FirstName/] » au lieu de « [PrincipalClient.ContactInfo.FirstName/] ».

En plus des champs identiques à la fiche client, la fiche d'une ressource possède aussi des champs uniques. Afin d'obtenir l'information de ces champs, vous devez utiliser les balises suivantes :

| Balise | Description |
|--------------------------------|---|
| [ResourceState.Named/] | État de la ressource |
| [CanManageAllTimesheetGroups/] | Retourne la valeur « 1 » si cette ressource peut gérer les feuilles de temps de tous les groupes. Retourne la valeur « 0 » si elle ne peut pas gérer les feuilles de temps de tous les groupes. |
| [HasNamedLicense/] | 1 = Détient une licence nommée <i>Note : Une licence nommée représente une licence attribuée directement à une ressource contrairement à une licence concurrente qui elle s'active pour la durée de la connexion à l'application d'un utilisateur et se libère à sa déconnexion.</i> |

2.4.1. Ressource connectée

Les balises suivantes ciblent les informations associées à la ressource active dans le billet et non la ressource assignée au billet.

Afin de récupérer les informations de la ressource connectée, vous devez remplacer « PrincipalResource » par « Me » au début de la balise.

Par exemple : Pour la balise « [PrincipalResource.XXX/] », vous devez remplacer « PrincipalResource » par « Me » et remplacer « XXX » par l'information que vous désirez obtenir.

| Balise | Description |
|--|--|
| [Me.ContactInfo.EmailAddress/] | Récupère le courriel de la ressource connectée |
| [Me.ContactInfo.FirstName/] | Prénom de la ressource |
| [Me.ContactInfo.LastName/] | Nom de la ressource |
| [FullName/] | Nom complet de la ressource |
| [Me.Username/] | Nom d'utilisateur de la ressource |
| [Me.Role.NameId/] | Rôle de la ressource |
| [Me.ContactInfo.EmailAddress/] ou [Me.EmailAddress/] | Adresse courriel de la ressource |
| [Me.ContactInfo.HomePhone/] | Téléphone maison de la ressource |
| [Me.ContactInfo.OfficePhone/] | Téléphone bureau de la ressource |
| [Me.ContactInfo.MobilePhone/] | Téléphone cellulaire de la ressource |

2.5. Les balises d'entreprise

Cette section comprend les balises qui vous permettent de récupérer l'information des différents champs associés aux entreprises.

| Balise | Description |
|--------------------------------|------------------------------------|
| [SequenceNumber/] | Numéro de séquence de l'entreprise |
| [IsActive/] | Actif |
| [Name/] | Nom de l'entreprise |
| [UnavailabilityReason.NameId/] | Raison d'indisponibilité |
| [Parent.Name/] | Nom du Parent |
| [StreetName/] | Adresse |
| [City/] | Ville |
| [PostalCode/] | Code postal |
| [ISOCountryCode/] | Pays en format code |
| [ProvinceOrState/] | État ou province en format code |
| [Phone/] | Numéro de téléphone |

2.6. Les balises de catalogue

Cette section comprend les balises qui vous permettent de récupérer l'information des différents champs associés aux catalogues.

| Balise | Description |
|---|---|
| [PrincipalClient.Catalog.ListItem.Catalog.CreatedBy/] | Courriel de la ressource qui a créé le catalogue du client de ce billet |
| [PrincipalClient.Catalog.ListItem.Catalog.CreatedDateTime/] | Date de création du catalogue |

| | |
|--|---|
| | du client de ce billet |
| [PrincipalClient.Catalog.ListItem.Catalog.IsActive/] | Retourne la valeur « 1 » lorsque le catalogue est actif ou « 0 » si inactif. |
| [PrincipalClient.Catalog.ListItem.Catalog.IsDeleted/] | Retourne la valeur « 1 » lorsque le catalogue est supprimé ou « 0 » s'il n'est pas supprimé. |
| [PrincipalClient.Catalog.ListItem.Catalog.LastModifiedBy/] | Nom d'utilisateur de la ressource qui a fait la plus récente modification sur le catalogue du client de ce billet |
| [PrincipalClient.Catalog.ListItem.Catalog.LastModifiedDateTime/] | Date de la dernière modification du catalogue client de ce billet |
| [PrincipalClient.Catalog.ListItem.Catalog.SequenceNumber/] | Numéro de séquence du catalogue du client de ce billet |
| [PrincipalClient.Catalog.ListItem.DescriptionId/] | Description du catalogue du client principal de ce billet |
| [PrincipalClient.Catalog.ListItem.NameId/] | Nom du catalogue du client principal de ce billet |

2.7. Les balises des champs personnalisés

Afin de récupérer les informations des champs personnalisés, vous devez utiliser la balise [CustomXX/] et remplacer « XX » par le numéro « # » du champ personnalisé en excluant les « 0 » qui se trouve devant le numéro. Exemple :

| Balise | Description |
|--------------|--|
| [Custom181/] | Champ personnalisé « Code de produit » qui a le numéro « #00000181 ». Vous ne devez pas mettre les « 0 » précédant le numéro du champ. |

Note : Les numéros des champs personnalisés sont inscrits dans la colonne « # » du menu de gestion des champs personnalisés.

2.7.1. Identifiant de balises

L'identifiant de balise vous permet de séparer le nom d'un champ personnalisé de son libellé à l'écran. Ceci vous permet d'avoir plusieurs champs personnalisés ayant le même libellé tout en conservant la possibilité de les identifier de façon unique que vous pouvez utiliser dans des modèles de courriels et d'impression.

Par exemple, vous pouvez avoir deux champs personnalisés qui possèdent le nom « Date de début » cependant un des champs de type « DATE » et l'autre de type « DATE ET HEURE ». Dans ce cas, l'ajout d'un identifiant de balise tel que : « DTE_DATE_DEBUT » et « DTE_HR_DATE_DEBUT » respectivement, vous permet de les identifier de façon unique.

Afin d'ajouter un identifiant de balises à un champ personnalisé, vous devez remplir le champ optionnel qui s'appelle « Identifiant de balise » dans le menu de gestion des champs personnalisés. Certaines restrictions s'appliquent, vous devez choisir un identifiant unique pouvant contenir seulement des lettres, des chiffres et des traits soulignés, les accents ne sont pas acceptés « é, à, etc. ».

Utiliser les identifiants de balises

Grâce aux identifiants de balises, vous pouvez remplacer une balise [Custom99/], où « 99 » est le « Numéro de séquence » par une balise qui utilise le nom de l'identifiant de balise relié à son champ personnalisé :

- [tag:Identifiant_de_balise/]

Par exemple, si vous définissez « l'identifiant de balise » à « MON_TAG » pour un champ personnalisé, vous pouvez y référer comme suit lorsque vous définissez une balise :

- [tag:MON_TAG/]

IMPORTANT : la mention « tag » au début de la balise doit toujours être en minuscule cependant l'identifiant de balise lui n'est pas sensible à la casse.

Voici quelques exemples additionnels :

| Balise | Description |
|--|--|
| [tag:TXT_PRENOM/] | Permet d'afficher le contenu du champ personnalisé ayant la balise TXT_PRENOM. |
| [ParentTicket.tag:TXT_PRENOM/] | Permet d'afficher le contenu du champ personnalisé ayant la balise TXT_PRENOM qui se trouve dans le billet parent. |
| [Me.tag:TXT_PRENOM/] | Permet d'afficher le contenu du champ personnalisé ayant la balise TXT_PRENOM qui se trouve dans la fiche de la ressource connectée. |
| [tag:MON_TAG.ClientData.ContactInfo.EmailAddress/] | Permet d'afficher le contenu du courriel du client du champ personnalisé ayant la balise MON_TAG. |

2.7.2. Base de connaissances

Liste des balises qui vous permettent d'obtenir les informations contenues dans ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|-------------|---|
| [CustomXX/] | Permet de récupérer le nom de l'article de base de connaissance |

2.7.3. Billet

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|-------------|--|
| [CustomXX/] | Permet de récupérer le numéro du billet. |

2.7.4. Case à cocher

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|-------------|---|
| [CustomXX/] | Permet de récupérer l'état de la case à cocher. Affiche « Oui » si cochée, « Non » si non cochée. |

2.7.5. CI

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| [CustomXX/] | Permet de récupérer le nom du CI. |
| [CustomXX.CIData.CINumber/] | Permet de récupérer le numéro du CI. |

2.7.6. Client

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|---|---|
| [CustomXX.ClientData.ContactInfo.EmailAddress/] | Permet de récupérer l'adresse courriel du client saisi dans le champ Custom XX. |
| [CustomXX.ClientData.ContactInfo.FirstName/] | Permet de récupérer le prénom du client saisi dans le champ Custom XX. |

2.7.7. Courriel

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|--|--|
| [CustomXX /] | Permet de récupérer l'adresse courriel saisie dans le champ Custom XX. |
| [CustomXX.ClientData.ContactInfo.FirstName/] | Récupère le prénom du client saisi dans le champ XX personnalisé. |

2.7.8. Date et heure

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|---|--|
| [CustomXX/] | Permet de récupérer la date, la date/heure ou l'heure dans le format de base « 2022/09/12 13:00 ». |
| [CustomXX format:'dddd dd MMMM yyyy HH:mm:ss'/] | Permet de récupérer la date et l'heure et l'afficher dans le format « Monday 12 September 2022 13:00:00 ». |

Note : Pour plus d'information sur les formats disponibles, veuillez vous référer à la documentation suivante : <https://docs.microsoft.com/en-us/dotnet/standard/base-types/custom-date-and-time-format-strings>

2.7.9. Décimal et entier

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|---------------------------------|---|
| [CustomXX format:'# ##0.00\$'/] | Permet de récupérer un nombre et le formater. |

Note : Pour plus d'information sur les formats disponibles, veuillez vous référer à la documentation suivante : <https://docs.microsoft.com/en-us/dotnet/standard/base-types/custom-date-and-time-format-strings>

2.7.10. Entreprise

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|-------------|---|
| [CustomXX/] | Permet de récupérer le nom de l'entreprise. |

2.7.11. Évaluation

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|-------------|---|
| [CustomXX/] | Permet de récupérer le score de l'évaluation en format décimal. Par exemple, « 3.500000 » |

2.7.12. Géolocalisation

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|-------------|---|
| [CustomXX/] | Permet de récupérer le contenu du champ en format JSON. |

2.7.13. Grille

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|-------------|--|
| [CustomXX/] | Permet de récupérer les informations de la grille en format tableau. |

2.7.14. Liste

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|-----------------------------|---|
| [CustomXX.ListItem.NameId/] | Permet de récupérer le nom de l'élément de liste. |

2.7.15. Mémo et texte

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|-------------|--|
| [CustomXX/] | Permet de récupérer le contenu du champ. |

2.7.16. Pièce jointes

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|-------------|---|
| [CustomXX/] | Toutes les pièces jointes du champ personnalisé seront jointes au courriel. |

Note : Vous pouvez utiliser des champs personnalisés de type « Pièces Jointes » dans les envois de courriel avec des modèles utilisant la balise appropriée. Les pièces jointes seront ajoutées au gabarit de courriels, mais ne peuvent être utilisées avec les gabarits d'impression.

2.7.17. Plage horaire

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|-------------|---|
| [CustomXX/] | Permet de récupérer le contenu du champ en format JSON. |

2.7.18. Ressource

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|-------------|---|
| [CustomXX/] | Permet de récupérer le nom complet de la ressource. |

2.7.19. URL

Balise à utiliser pour obtenir l'information de ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|-------------|----------------------------|
| [CustomXX/] | Permet de récupérer l'URL. |

3. Les champs collections

Dans C2 ITSM, tous les champs personnalisés ou systèmes contenant plus d'une valeur sont considérés comme des champs « collection ».

Par exemple, le champ « client » d'un billet est considéré un champ collection, car il peut contenir plusieurs valeurs telles que le client principal ainsi que tous les autres clients qui y sont associés.

3.1. La logique d'une balise de champ collection

Afin de récupérer des informations qui proviennent d'un champ collection, vous devez utiliser la structure de balise suivante et remplacer « Entity » par l'entité pour laquelle vous désirez obtenir de l'information :

```
[Entity|foreach/]  
[Entity|index.valueXX.valueYY.valueZZ/]  
[/Entity|foreach]
```

La balise vous permet de générer une entrée de résultat selon le nombre de valeurs dans la collection.

Par exemple, pour afficher la liste de toutes les tâches et certaines informations de celles-ci, vous devez utiliser ces balises, que vous pouvez disposer et formater selon vos besoins. Dans l'exemple suivant, les deux balises « Sommaire » de la tâche et « Statut » sont sur la même ligne pour en faciliter la lecture et le sommaire est en gras :

```
[ChildTickets|foreach/]  
[ChildTickets|index.Summary/] : [ChildTickets|index.Status.ListItem.NameId/]  
[/ChildTickets|foreach]
```

En appliquant ces balises à un billet qui contient quatre tâches dans son flux de travail, le résultat obtenu par les balises peut ressembler à ceci :

Démarrage : Nouveau
Approbation de la charte de projet : En attente
Planification : Nouveau
Approbation de la note de cadrage : En attente

3.2. Billet

Cette section contient les balises qui vous permettent d'obtenir les valeurs des différents champs collection d'un billet.

3.2.1. Section client

Balises de champ collection à utiliser pour cette section d'un billet :

```
[Clientsforeach/]  
[Clientsindex.Client.ContactInfo.EmailAddress/]  
[Clientsindex.Client.ContactInfo.OfficePhone/]  
[Clientsindex.Client.Catalog.ListItem.NameId/]  
[/Clientsforeach]
```

3.2.2. Section CI associés

Balises de champ collection à utiliser pour cette section d'un billet :

```
[CIsforeach/]  
[CIsindex.CI.ListItem.NameId/]  
[/CIsforeach]
```

Note : Vous pouvez aussi utiliser « [CIs.CI.ListItem.NameId/] » afin d'obtenir les valeurs sur une ligne, séparées par des virgules.

3.2.3. Section assignée aux ressources

Balises de champ collection à utiliser pour cette section d'un billet :

```
[Assignees.Resourceforeach/]  
[Assignees.Resourceindex.ContactInfo.FirstName/]  
[/Assignees.Resourceforeach]
```

3.2.4. Section flux de travail

Balises de champ collection à utiliser pour cette section d'un billet :

```
[ChildTickets|foreach/]  
[ChildTickets|index.Summary/] : [ChildTickets|index.Status.ListItem.NameId/]  
[/ChildTickets|foreach]
```

Note : Les deux balises « Sommaire » et « Statut » d'une tâche sont sur la même ligne afin de faciliter la lecture.

Dans cet exemple, le ticket contient quatre tâches dans son flux de travail et le résultat est le suivant :

Démarrage : Nouveau
Approbation de la charte du projet : En attente
Planification : Nouveau
Approbation de la note de cadrage : en attente

3.2.5. Section pièces jointes

Balises à utiliser pour cette section d'un billet :

```
[Attachments|foreach/]  
[Attachments|index.FileId/]  
[/Attachments|foreach]
```

Pour un champ personnalisé de type « pièces jointes », vous pouvez mettre [CustomXX/] dans le modèle de courriel afin que toutes les pièces jointes du champ personnalisé soient jointes au courriel.

Note : Vous pouvez utiliser des champs personnalisés de type « Pièces Jointes » dans les envois avec des modèles utilisant la balise appropriée. Les pièces jointes seront ajoutées au gabarit de courriels, mais ne peuvent pas être utilisées avec les gabarits d'impression.

3.2.6. Section notes et courriels

Balises de champ collection à utiliser pour récupérer l'information sur les « notes » d'un billet :

```
[Notes|foreach/]
[Notes|index.Title/]
[Notes|index.Content/]
[/Notes|foreach]
```

Balises de champ, collection à utiliser pour récupérer l'information sur les « courriels » d'un billet :

```
[Emails|foreach/]
[Emails|index.EmailAddresses.Address/]
```

```
De: [Emails|index.From.Address/]
Envoyé: [Emails|index.CreatedDateTime/]
À: [Emails|index.To.Address/]
Objet : [Emails|index.Subject/]
```

```
Description:
[Emails|index.Body/]
[/Emails|foreach]
```

Note: La ligne « [Emails|index.EmailAddresses.Address/] » affiche toutes les adresses courriels présentes dans le champ sous un format de « liste » dans le résultat, elle est nécessaire pour le « De » et le « À ».

3.3. Client

Cette section contient les balises qui vous permettent d'obtenir les valeurs des champs collection d'un client.

| Balise | Description |
|--|---|
| [Notes foreach/] [Notes index.Title/] [Notes index.Content/] [/Notes foreach] | Récupère le titre et le contenu de chacune des notes associées à ce client. |

3.4. Éléments de configuration (CI)

Cette section contient les balises qui vous permettent d'obtenir les valeurs des différents champs collection associés aux éléments de configuration (CI) et aux articles de base de connaissances.

| Balise | Description |
|--|-----------------------------|
| [IsActive/] | Actif |
| [CINumber/] | Numéro de CI |
| [CIType.NameId/] | Type |
| [State.NameId/] | État |
| [Owner.ContactInfo.FullName/] | Nom complet du propriétaire |
| [CIFolder.ListItem.NameId/] | Dossier |
| [CICategory.ListItem.NameId/] | Catégorie |
| [ListItem.NameId/] | Nom du CI |
| [ListItem.DescriptionId/] | Description |
| [CIClientients.Client.ContactInfo.FullName/] | Nom des clients |
| [CIEnterprises.Enterprise.Name/] | Nom des entreprises |

| | |
|---------------------------------------|------------------------|
| [CIRelationsTo.ToCI.ListItem.NameId/] | Nom des CIs affectés |
| [CIRelationsFrom.CI.ListItem.NameId/] | Nom des CIs dépendants |

3.5. Champs personnalisés

Cette section contient les balises qui vous permettent d'obtenir les valeurs des champs collections qui se retrouvent dans les différents types de champs personnalisés de votre instance C2 ITSM.

3.5.1. Éléments de configurations (CI) multiples

Balises à utiliser afin d'obtenir les valeurs des champs collection pour ce type de champ personnalisé :

Note : Vous pouvez utiliser les balises suivantes afin d'obtenir l'information sur les éléments de configuration (CI) ainsi que les articles de base de connaissances (KB).

```
[CustomXX.CustomFieldCollectionData|foreach/]  
[CustomXX.CustomFieldCollectionData|index.CI.ListItem.NameId/]  
[/CustomXX.CustomFieldCollectionData|foreach]
```

Pour avoir la liste des courriels des clients associés à un champ personnalisé de type CI multiple :

```
[Custom926.CustomFieldCollectionData.CI.CIclients.Client.ContactInfo.EmailAddress/]
```

3.5.2. Clients multiples

Balises à utiliser afin d'obtenir les valeurs des champs collection pour ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|---|--|
| [CustomXX.CustomFieldCollectionData.Client.ContactInfo.EmailAddress/] | Permet de récupérer les adresses courriel, séparées par des virgules, de tous les clients inscrits dans ce champ |

3.5.3. Ressources multiples

Balises à utiliser afin d'obtenir les valeurs des champs collection pour ce type de champ personnalisé :

| Balise | Description |
|--|--|
| [CustomXXX.CustomFieldCollectionData.Resource.ContactInfo.EmailAddress/] | Affiche les courriels des ressources du champ personnalisé |

4. Balises spéciales

Cette section contient des balises qui ne sont pas reliées à une entité directement et qui sont utilisées de façon plus générique.

Par exemple une balise spéciale peut permettre de récupérer le contenu d'un sondage, cette balise récupère alors le contenu du champ personnalisé qui se trouve dans le formulaire de sondage associé à un billet.

4.1. Signature

Cette balise vous permet de récupérer la signature du groupe de sécurité principal ou la signature du système de la ressource connectée.

Lorsque vous exécutez cette balise, elle valide en premier si une signature est présente dans le groupe de sécurité principal de la ressource connectée, si aucune signature n'est présente, la balise valide alors si une signature système est présente.

| Balise | Description |
|--------------|--|
| [SIGNATURE/] | Permet de récupérer le contenu de la signature, soit du groupe de sécurité ou la signature du système. Note : Une signature doit être préalablement définie dans les paramètres de gestion. |

4.2. Formulaire

Cette balise vous permet de récupérer le contenu d'un champ personnalisé de type « formulaire ».

Pour cette balise, vous devez remplacer « XX » par le numéro du champ personnalisé.

| Balise | Description |
|-------------------|---|
| [Popup.CustomXX/] | Permet de récupérer le contenu du champ personnalisé « XX » qui se trouve dans le formulaire popup (via un bouton). |

4.3. Recherche personnalisée de client

Par défaut, la recherche de clients de l'application C2 utilise la combinaison des champs et des opérateurs suivants, les champs sont reliés par l'opérateur logique « OU » :

Le **prénom** du client contient le terme recherché;

Le **nom** du client contient le terme recherché;

Le **nom d'utilisateur** du client contient le terme recherché;

Le **courriel** du client commence par le terme recherché.

L'option « Utiliser une recherche personnalisée lors d'une recherche client » vous permet d'utiliser un modèle de recherche incluant la balise « [SEARCH_TERM/] » au lieu de la recherche par défaut de l'application.

| Balise | Description |
|----------------|--|
| [SEARCH_TERM/] | Lors d'une recherche, la balise du modèle de recherche est remplacée par le terme recherché. |

4.4. Résultats de sondage

Cette balise vous permet de récupérer le contenu d'un champ personnalisé de type sondage associé à un billet.

Pour cette balise, vous devez remplacer « XX » par le numéro du champ personnalisé.

| Balise | Description |
|--------------------|--|
| [Survey.CustomXX/] | Permet de récupérer le contenu du champ personnalisé « XX » qui se trouve dans le formulaire de sondage associé à un billet. |

4.5. Variable

Cette balise vous permet de récupérer l'information d'une variable précise.

Le format à utiliser est : [var:NOM_VARIABLE/], vous devez toujours inscrire « var: » en minuscule et le « nom de la variable » en majuscule.

NOTE : Le nom de balise n'a pas besoin d'être en majuscule dans la configuration du champ personnalisé, mais il faut l'écrire en majuscule dans la balise.

| Balise | Description |
|-------------------|---|
| [var:LIEN_AZURE/] | Permet de récupérer le contenu de la variable LIEN_AZURE. |



Avec C2 ITSM, gérez vos services TI à votre façon grâce à une solution intuitive qui s'adapte à vos processus uniques.

C2 ITSM : Vos TI à votre façon.

