

Webinaire



Avril 2024

Édition questions et réponses

ITIL et C2 ITSM : Maîtrisez la gestion de vos services informatiques

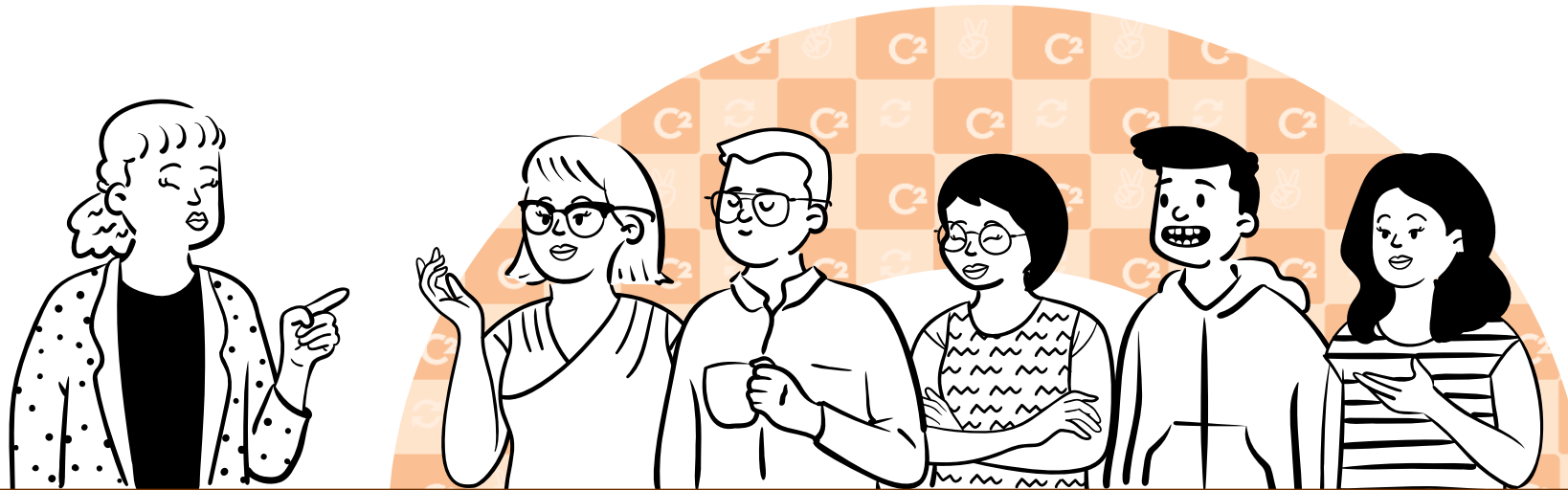


À noter



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

Tour de table



4 blocs de questions



API

Tableaux de bord et rapports

Experience utilisateur

CMDB & CIs

APIs

Les API | CI

J'aimerais en savoir en savoir plus long sur les méthodes pour utiliser les APIs, s'il vous plait.

```
API_CI_SAVE.JSON
1 // + Balise de commentaires
2
3 //Il faut retirer tout commentaire avant d'exécuter l'API.
4
5 // URL: https://[var:APPS_URL]/API/CI/UPDATEPROPERTIES
6 | // pour une intégration avec un système externe - ex SENTINEL - on doit remplacer le tag "[var:APPS_URL]" par l'URL de votre environnement
7 // PROTOCOL: REST
8 // METHOD: POST
9 //BODY:
10
11 {
12   "viewModel": {
13     "IsActive": true, // REQUIS → valeur = TRUE|FALSE
14     "CategoryId": "d4e5feec-6e3c-4592-b2ed-e9c70a36b01e", // REQUIS → ID (ou GUID) de la catégorie de CI
15     "CIFolderId": "b5a613e3-a3e0-44cd-91e1-b1f95eaaaa2f", // REQUIS → ID (ou GUID) du dossier de CI
16     "CITypeId": "8e060367-5edd-4ff0-92d3-6904df962418", // REQUIS → ID (ou GUID) du type de CMDB
17     "StateId": "e88f13e9-b713-42cf-add1-9060d7af7cdc", // REQUIS → ID (ou GUID) de l'état du CI | par défaut l'état est " En
18     "EnglishName": "SMD802 | 22175 | Consultation - Infogérance", // REQUIS → Nom anglophone du CI // Valeur désiré
19     "FrenchName": "SMD802 | 22175 | Consultation - Infogérance", // REQUIS → Nom anglophone du CI // Valeur désiré
20
21     "CustomFields": {
22       "Fields": [
23         {
24           "Value": "", // Valeur désiré // le format de la valeur doit correspondre au type de champ
25           "DefinitionId": "0848919d-d88c-4d2c-803f-d07857f38bbd", // REQUIS → ID (ou GUID) du champ personnalisé
26           "DefinitionType": 10, // REQUIS → type du champ personnalisé
27           "DefinitionSequenceNumber": 322, // REQUIS → Numéro de séquence du champ personnalisé
28           "DefinitionTag": "CI_TACHE_NOM_LOGICIEL" // NON-REQUIS → Balise du champ personnalisé - Il est FORTEMENT RECOMMANDÉ de
29         }, // créer une balise de champ
30         {
31           "Value": "[Custom294.ListItemId/]",
32           "DefinitionId": "eb2042e4-65ff-42dc-9c36-6aa4a259ab72",
33           "DefinitionType": 4,
34           "DefinitionSequenceNumber": 294,
35           "DefinitionTag": "LST_MOBILITY_REQUEST_TYPE"
36         },
37         {
38           "Value": "[Custom190/]",
39           "DefinitionId": "01e9887a-5fbb-4466-ac8e-afaa34a20cae",
40           "DefinitionType": 24,
41           "DefinitionSequenceNumber": 285,
42           "DefinitionTag": "EMAIL_CLT_EMAIL"
43         }
44       ]
45     }
46   }
47 }
```



Les API | CI

J'aimerais en savoir en savoir plus long sur les méthodes pour utiliser les APIs, s'il vous plait.

API_CI_UPDATEPROPERTIES.JSON

```
1 // → Balise de commentaires
2
3 //Il faut retirer tout commentaire avant d'exécuter l'API.
4
5 // URL: https://[var:APPS_URL]/API/CI/UPDATEPROPERTIES
6 // pour une intégration avec un système externe - ex SENTINEL - on doit remplacer le tag "[var:APPS_URL]" par l'URL de votre environnement
7 // PROTOCOL: REST
8 // METHOD: POST
9 //BODY:
10
11 {
12   "Id": "[Id/]", // Id du CI ou CInumber du CI à mettre à jour
13   "Properties": [
14     {
15       "CustomFieldSequenceNumber": "30", // Le numéro du champ personnalisé qui doit être mis à jour
16       "Value": "[Custom30.ClientDataId/]" // Valeur désiré // le format de la valeur doit correspondre au type de champ
17     },
18     {
19       "PropertyName": "State", // nom du champ système qui doit être mis à jour
20       "Value": "[StateId/]" // Valeur désiré // le format de la valeur doit correspondre au type de champ de système - voir le guide des balises
21     },
22     {
23       "CustomFieldSequenceNumber": "559",
24       "Value": "[Custom559/]"
25     },
26     {
27       "CustomFieldSequenceNumber": "528",
28       "Value": "[Custom528/]"
29     },
30     {
31       "CustomFieldSequenceNumber": "35",
32       "Value": "[Custom35/]"
33     }
34   ]
35 }
```



Les API | CI

J'aimerais en savoir en savoir plus long sur les méthodes pour utiliser les APIs, s'il vous plait.

API_CI_RETRIEVE.JSON

```
1 // → Balise de commentaires
2
3 // Il faut retirer tout commentaire avant d'exécuter l'API.
4 // pour une intégration avec un système externe - ex SENTINEL - on doit remplacer le tag "[var:APPS_URL]" par
  l'URL de votre environnement
5
6 // URL: https://\[var:APPS\_URL\]/api/CI/Retrieve
7 // PROTOCOL: REST
8 // METHOD: POST
9 //BODY:
10
11 {
12     "Size": 5000, //Nombre limite d'item à retourner
13     "SearchCriteria": {
14         "CITypeId": "c01989a8-5cf9-4fe3-a040-6d9bf5f0463a", //ID du type de CMDB
15         "CICategoryId": "6168a03b-c2eb-4ab3-a2ae-5eb35cf7fa91", //ID de la catégorie de CI
16         "IncludeService": false, //Inclure les CI "services"
17         "IncludeKBItem": false //Inclure les CI "base de connaissances"
18     }
19 }
20
21
```



Les API | Billets

J'aimerais en savoir en savoir plus long sur les méthodes pour utiliser les APIs, s'il vous plait.

```
API - create ticket with custom fields.json
1  {
2    "viewModel":
3    {
4
5      "Clients":
6      [
7
8        {
9          "Id": "Id du client"
10        }
11      ],
12
13      "RequestId": "Id du gabarit de la demande",
14      "catalogId": "Id du catalogue de la demande",
15      "categoryId": "Id catégorie billet",
16      "serviceId": "Id service",
17      "Description": "Description désirée - peut être vide",
18      "Summary": "Sommaire désiré - peut être vide",
19      "TicketTypeId": "Id du type de demande",
20
21      "IsDraft": "True/False", //si le billet est en mode brouillon
22      "IsDraftAllowed": "True/False", // si le mode brouillon est autorisé
23      "IsLocked": "True/False", // si le billet est verrouillé lors de l'exécution
24      "IsPublic": "True/False", // si la demande est public ou privé
25
26      "CustomFields":
27      {
28        "Fields":
29        [
30
31          {
32            "DefinitionType": "valeur numérique du type de champ",
33            "Value": "valeur définie ou un champ ciblé (champ système ou personnalisé)",
34            "DefinitionId": "Id du champ personnalisé",
35            "DefinitionSequenceNumber": "Numéro de séquence du champ personnalisé",
36            "DefinitionTag": "Balise du champ personnalisé"
37          },
38          {
39            "DefinitionType": "valeur numérique du type de champ",
40            "Value": "valeur définie ou un champ ciblé (champ système ou personnalisé)",
41            "DefinitionId": "Id du champ personnalisé",
42            "DefinitionSequenceNumber": "Numéro de séquence du champ personnalisé",
43            "DefinitionTag": "Balise du champ personnalisé"
44          },
45          {
46            "DefinitionType": "valeur numérique du type de champ",
47            "Value": "valeur définie ou un champ ciblé (champ système ou personnalisé)",
48            "DefinitionId": "Id du champ personnalisé",
49            "DefinitionSequenceNumber": "Numéro de séquence du champ personnalisé",
50            "DefinitionTag": "Balise du champ personnalisé"
51          },
52          {
53            "DefinitionType": "valeur numérique du type de champ",
54            "Value": "valeur définie ou un champ ciblé (champ système ou personnalisé)",
55            "DefinitionId": "Id du champ personnalisé",
56            "DefinitionSequenceNumber": "Numéro de séquence du champ personnalisé",
57            "DefinitionTag": "Balise du champ personnalisé"
58          }
59        ]
60      }
61    }
62  }
```


Les API | Billets

J'aimerais en savoir en savoir plus long sur les méthodes pour utiliser les APIs, s'il vous plait.

API_Ticket_UPDATEPROPERTIES.JSON

```
1 // → Balise de commentaires
2
3 //Il faut retirer tout commentaire avant d'exécuter l'API.
4
5 // URL: https://[var:APPS_URL]/API/Ticket/UPDATEPROPERTIES
6 // pour une intégration avec un système externe - ex SENTINEL - on doit remplacer le tag "[var:APPS_URL]" par l'URL de votre environnement
7 // PROTOCOL: REST
8 // METHOD: POST
9 //BODY:
10
11 {
12   "Id": "[Id/ ou [SequenceNumber/]", // Id du billet ou numéro du billet à mettre à jour
13   "Properties": [
14     {
15       "CustomFieldSequenceNumber": "38", // Le numéro du champ personnalisé qui doit être mis à jour
16       "Value": "[Custom38.ClientDataId]" // Valeur désiré // le format de la valeur doit correspondre au type de champ - voir le guide des balises
17     },
18     {
19       "PropertyName": "State", // nom du champ système qui doit être mis à jour
20       "Value": "[StateId/]" // Valeur désiré // le format de la valeur doit correspondre au type de champ de système - voir le guide des balises
21     },
22     {
23       "CustomFieldSequenceNumber": "559", // Le numéro du champ personnalisé qui doit être mis à jour
24       "Value": "[Custom559/]" // Valeur désiré // le format de la valeur doit correspondre au type de champ - voir le guide des balises
25     },
26     {
27       "CustomFieldSequenceNumber": "528", // Le numéro du champ personnalisé qui doit être mis à jour
28       "Value": "[Custom528/]" // Valeur désiré // le format de la valeur doit correspondre au type de champ - voir le guide des balises
29     },
30     {
31       "CustomFieldSequenceNumber": "35", // Le numéro du champ personnalisé qui doit être mis à jour
32       "Value": "[Custom35/]" // Valeur désiré // le format de la valeur doit correspondre au type de champ - voir le guide des balises
33     }
34   ]
35 }
```



Les API | Billets

J'aimerais en savoir en savoir plus long sur les méthodes pour utiliser les APIs, s'il vous plait.

API_Ticket_UPDATEPROPERTY.JSON

```
1 // → Balise de commentaires
2
3 //Il faut retirer tout commentaire avant d'exécuter l'API.
4
5 // URL: https://[var:APPS_URL]/API/Ticket/UPDATEPROPERTY
6 // pour une intégration avec un système externe - ex SÉNTINEL - on doit remplacer le tag "[var:APPS_URL]" par l'URL de votre environnement
7 // PROTOCOL: REST
8 // METHOD: POST
9 //BODY:
10
11 {
12   "Id": "[Id/] ou [SequenceNumber/]", // Id du billet ou numéro du billet à mettre à jour
13   "CustomFieldSequenceNumber": "30", // Le numéro du champ personnalisé qui doit être mis à jour
14   "Value": "[Custom30.ClientDataId/]" // Valeur désiré // le format de la valeur doit correspondre au type de champ - voir le guide des balises
15 }
16
```



Les API | Clients

J'aimerais en savoir en savoir plus long sur les méthodes pour utiliser les APIs, s'il vous plait.

Exemple client retrieve info + update username.json

```
1
2
3 récupérer le détail d'un client par le "UserName"
4 https://\[ApplicationUrl\]/api/Clients/RetrieveDetailsByUsername
5
6 {
7   "ClientUserName": "darthvader" → peut être remplacé par un champ personnalisé ex. [Custom123/]
8 }
9
10 → récupérer une information d'un client à l'aide d'une recherche avec propriété & valeur définie
11 https://\[ApplicationUrl\]/api/Entity/RetrieveByProperty
12 {
13   "typeName": "Clients",
14   "lookupPropertyName": "UserName", → peut être remplacé par un champ personnalisé ex. [Custom123/]
15   "lookupValue": "DarthMaul", → peut être remplacé par un champ personnalisé ex. [Custom123/]
16   "resultPropertyName": "Id"
17 }
18
19
20
21 https://\[ApplicationUrl\]/api/clients/UpdateProperty
22 {
23   "Id": "[Id/]", → l'ID (GUID) du client est obligatoire | peut être remplacé par un champ personnalisé ex. [Custom123/]
24   "PropertyName": "UserName",
25   "Value": "TestUpdateUserName_Clt_API" → le nouveau nom d'utilisateur doit respecter la syntaxe et les caractères autorisés | peut être remplacé par un champ personnalisé ex. [Custom123/]
26 }
27
28
29
30
31 Caractères autorisés pour un « Nom d'utilisateur » → voir KB-00001026 https://support.c2atom.com/Anonymous/Index/51275905-4251-4633-8fb9-f4a8c661dee/portal#/portal-KB-details/08fad082-0fc0-4c8f-0725-83f5ede8c959
```



Les API | Clients

J'aimerais en savoir en savoir plus long sur les méthodes pour utiliser les APIs, s'il vous plait.

Retrieve by property - récupérer l'ID d'un client avec son adresse courriel.json

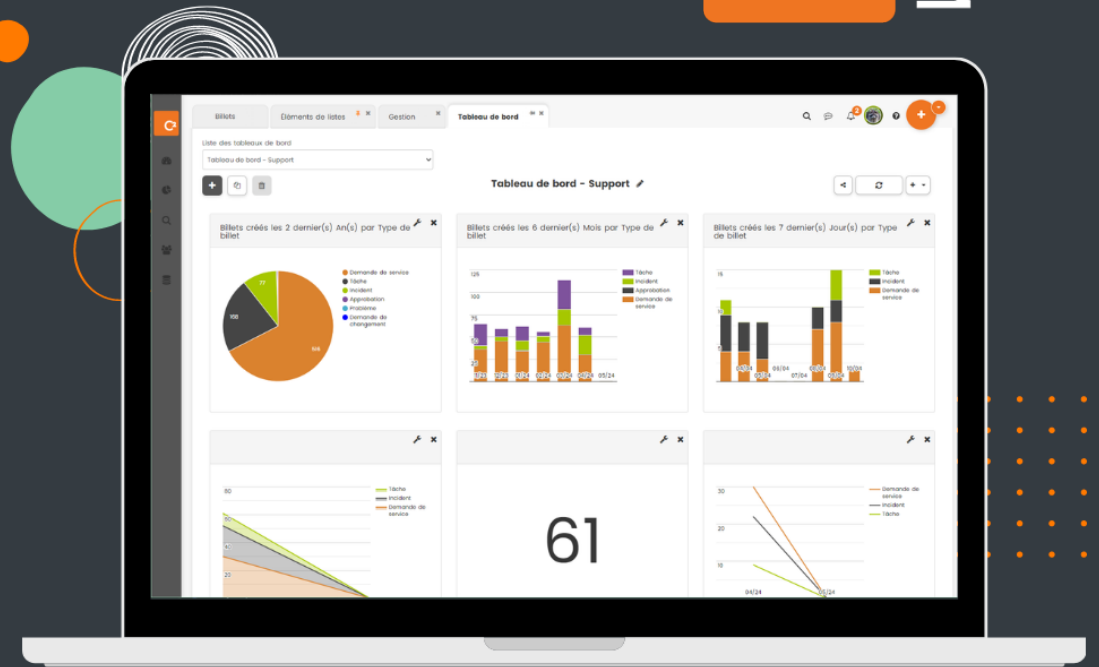
```
1 https://\[Application URL\]/api/Entity/RetrieveByProperty
2
3 {
4   "typeName": "Clients",
5   "lookupPropertyName": "UserName",
6   "lookupValue": "DarthMaul",
7   "resultPropertyName": "Id"
8 }
```



Tableaux de bord et rapports

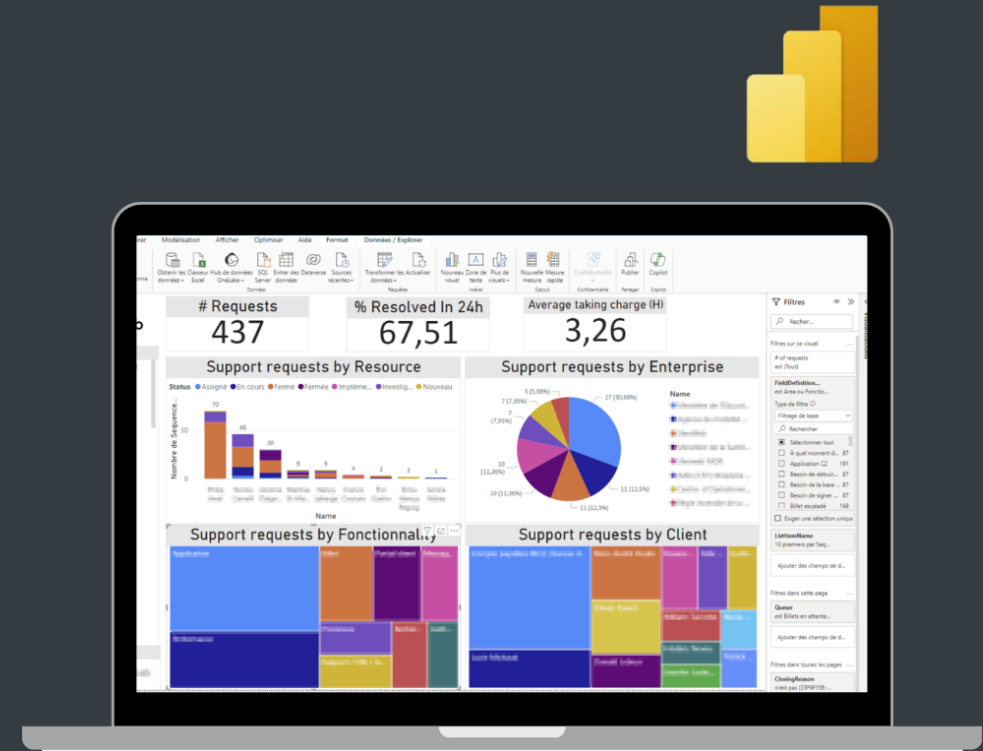
Les rapports

Comment utiliser les rapports? Quels sont les avantages des différents concepteurs de rapports possibles?



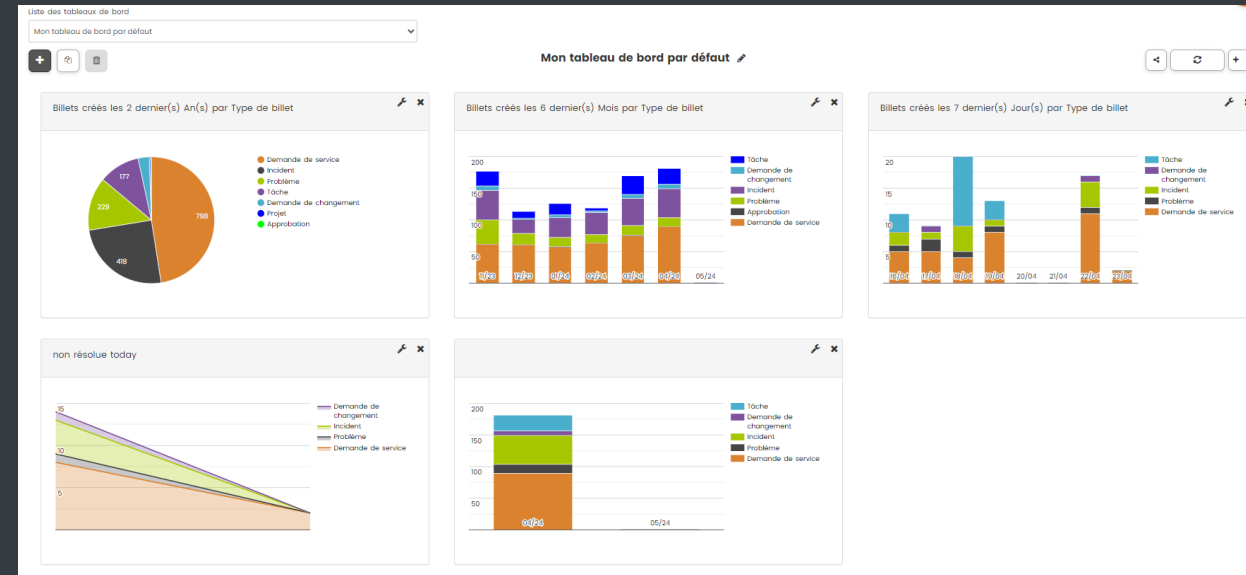
Les rapports

Comment utiliser les rapports? Quels sont les avantages des différents concepteurs de rapports possibles?



Les tableaux de bord

Quels sont les meilleurs indicateurs de performances (KPI) sur lesquels se baser pour améliorer les services, en se basant sur les tableaux de bord natifs de la solution?



The search configuration form includes the following fields and options:

- Cible:** A dropdown menu with 'Billets' selected.
- À partir d'un modèle de recherche:** A dropdown menu.
- Type de billet:** A dropdown menu.
- Filtre selon statuts:** Buttons for 'Billets', 'Tâches', 'Ouvert', 'Fermé', and a search icon.
- Condition(s):** A section for defining search conditions with an 'Opérateur logique' dropdown set to 'Et / Ou'.
- Condition 1:** A table with columns 'Statut', 'Champ', and 'Opérateur'. The row contains: 'Statut', 'Billet', 'Date de début', '+', 'Opérateur', 'Maintenant', '+', '24', 'Heure(s)'. A 'Ou' button is at the bottom right.
- Résultats de la recherche:** A section at the bottom with a search icon and a magnifying glass icon.

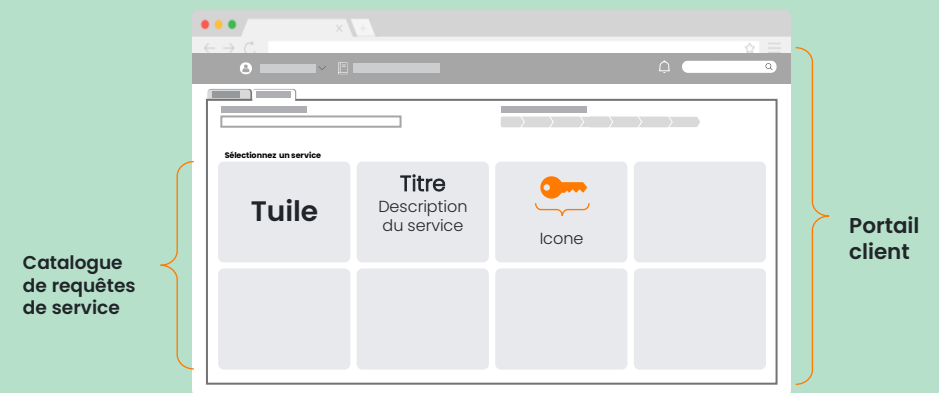
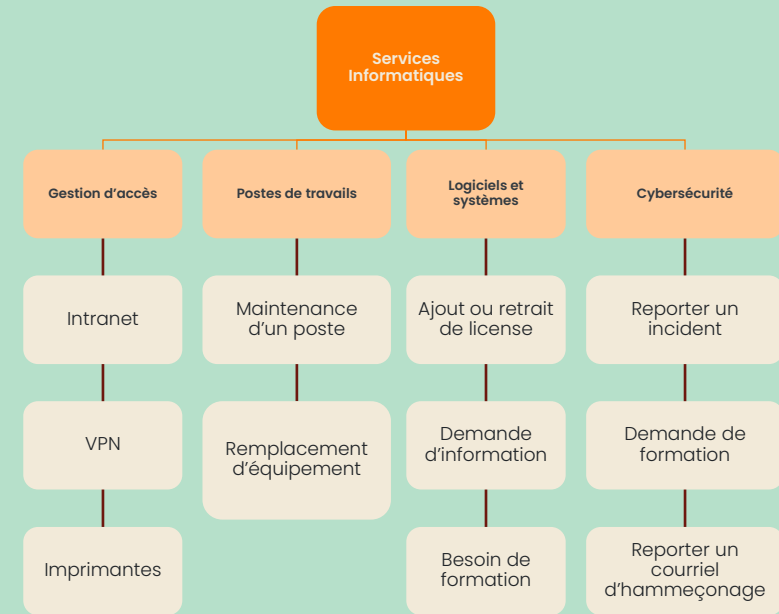
The configuration form includes the following fields and options:

- Titre:** A text input field with a red border.
- Cible:** A dropdown menu with 'Billets' selected.
- Regroupement:** A dropdown menu with 'Type de billet' selected.
- Statut:** Buttons for 'Ouvert' and 'Fermé'.
- Type de billet:** A dropdown menu.
- Modèle de recherche:** A dropdown menu.
- Durée:** A text input field with the value '1'.
- Période:** A dropdown menu with 'Mois' selected.
- Largeur du graphique:** A dropdown menu with '1/3 - Petit' selected.
- Save icon:** An orange button with a document icon.

Experience utilisateur

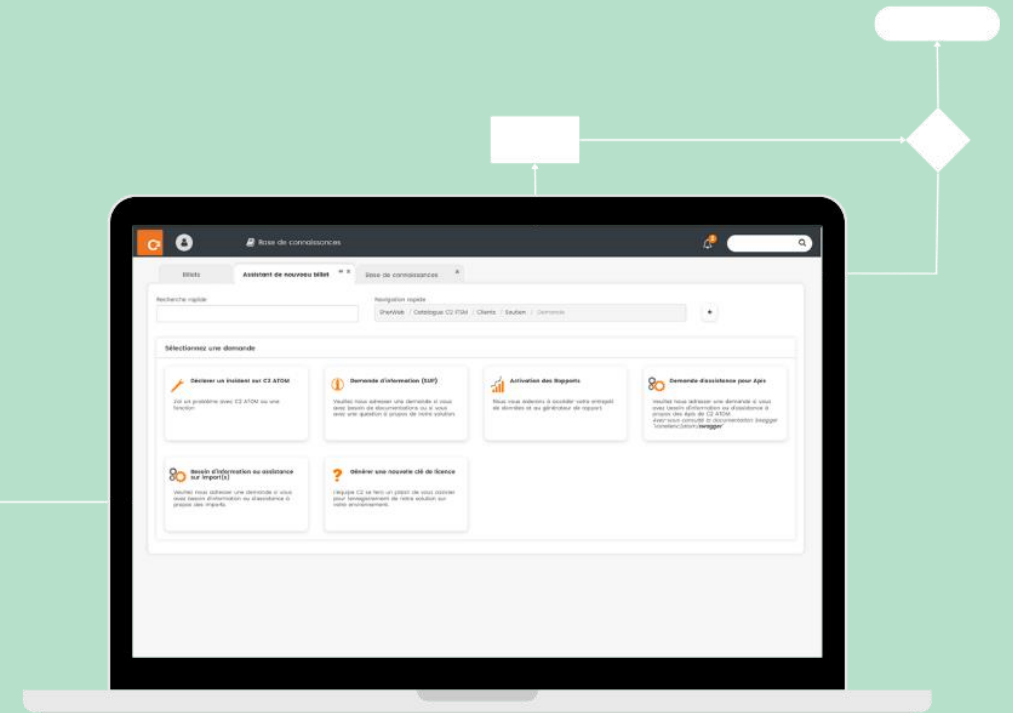
L'expérience utilisateur

Comment bien faire la configuration des catégories sur la page du portail client C2 ?



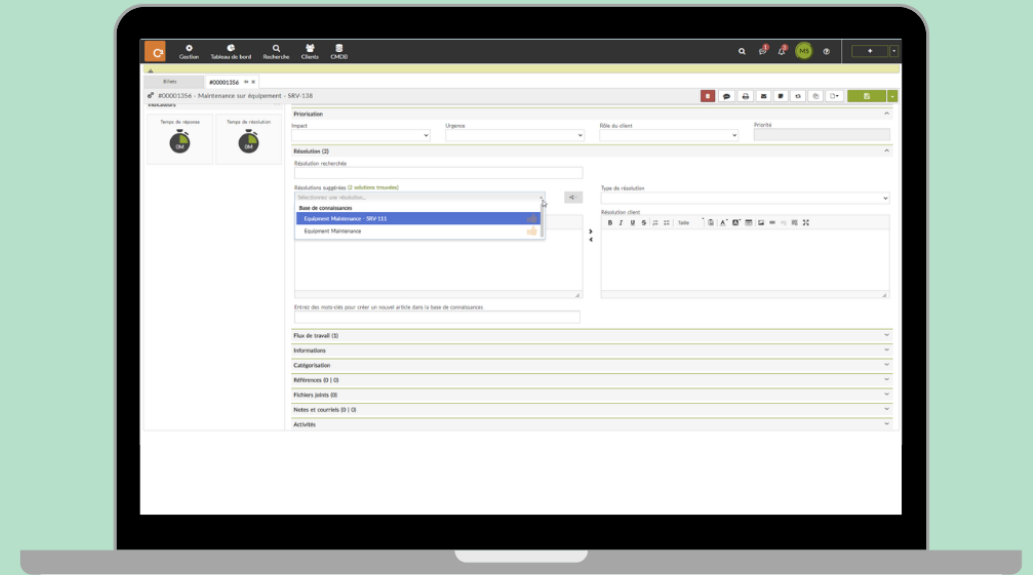
L'expérience utilisateur

Comment ajouter un service ou département à notre portail et faire en sorte que celui-ci demeure en ligne, soit efficient et réponde au besoin des clients?



L'expérience utilisateur

*En tant que technicien,
comment utiliser la base
de connaissance lors du
traitement des tickets?*



CMDB & CIs

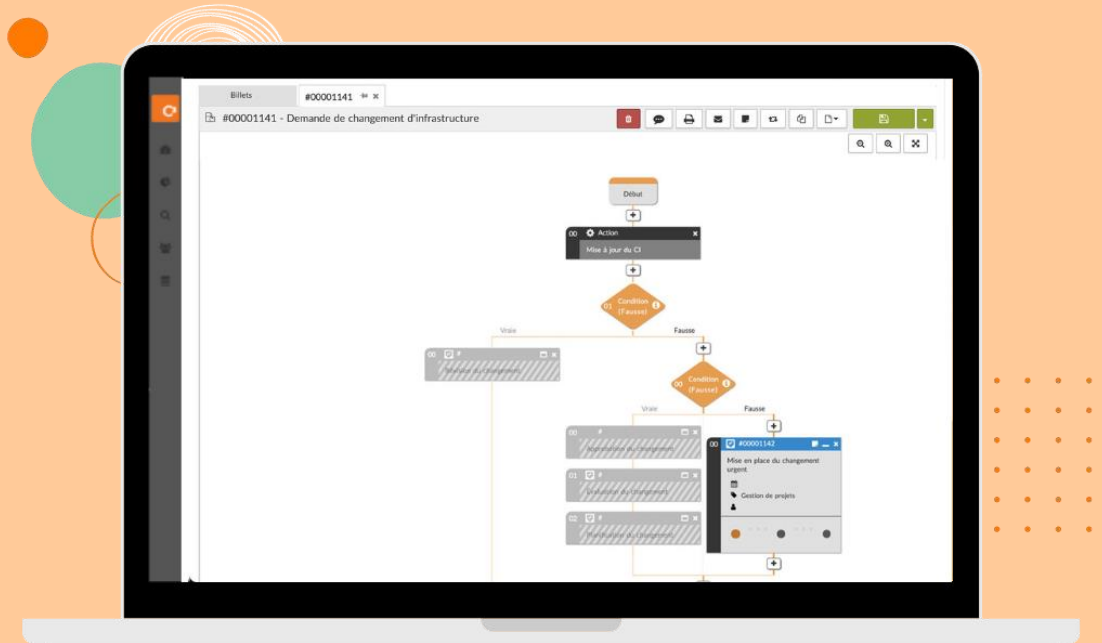
CMDB & CIs

Dans l'inventaire C2, quelle est la différence entre CIs affectés et CIs dépendants?



CMDB & CIs

Comment utiliser C2 pour maintenir l'inventaire des quantités pour le matériel informatique de petite taille, tel que clavier, souris, cables, pour ensuite permettre à un processus de créer un billet de commande lorsque l'inventaire atteint un seuil défini?





Conclusion

N'oubliez pas les ressources C2 ITSM



Liens utiles

APIs

- [Requête API - Les bases](#)
- [API - Comment créer un CI](#)
 - [API - Comment créer un CI par processus](#)
 - [API - Comment mettre à jour un CI](#)
- [API - Création billet incluant champs personnalisés](#)
- [API - Comment créer un Client](#)
- [API - Update properties](#)
- [API - Trouver l'identifiant d'une entité afin de l'utiliser dans une requête](#)
- [Liste des types de champs personnalisés et leur numéro de type](#)

Rapports

- [Exemples de rapports créés avec Stimulsoft](#)
- [Requête pour récupérer des champs personnalisés dans un rapport Stimulsoft billets/CI](#)

- [Webinaire: Les accords de niveau de service](#)

L'expérience utilisateur

- [Webinaire: L'excellence TI : un catalogue de requêtes impeccable](#)

CMDB & CIs

- [KB 875](#): Exemple d'un processus d'une demande de changement sur un CI
- [Webinaire: Découvrez la valeur de votre inventaire](#)
- [Blog C2 ITSM | Gestion des actifs](#)

Merci de votre avis!



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



29 Mai 2024 | 11h à midi

Les astuces de Pros de l'équipe C2 ITSM

Ce webinaire vous dévoilera les meilleures astuces de notre équipe, qui utilise nos outils et nos méthodes au quotidien pour gérer les services informatiques de nos clients.

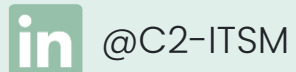
C'est le dernier webinaire avant l'été et une pause jusqu'à l'automne, alors ne le ratez pas!



mkt.c2-itsm.com/fr/2024-05-webinaire

Merci de votre attention!

Questions?



@C2-ITSM



@C2ITSM



@C2-ITSM

1 800 889.3698

C2itsm.com
ventes@c2itsm.com

Besoin d'aide avec votre équipe TI?

Le blogue C2 ITSM, c'est des articles indispensables sur la gestion de services, la gestion du changement, l'ITSM, les service desk, l'automatisation d'affaire et bien plus

Visiter le blog



L'infolettre C2 ITSM

Restez connectés avec C2 ITSM afin de faire le point sur vos services TI. Chaque mois, retrouvez articles, astuces, nouvelles, nouveautés et bien plus. à même votre boîte courriel.



Besoin d'aide avec un projet?

Nos analystes d'affaires et notre équipe est là pour vous aider.

Contactez-nous



Livrez des services TI structurés à un prix abordable

Contrôlez vos processus
Récupérez votre temps et vos ressources
Personnalisez et dynamisez votre performance
Faites le bonheur de vos clients

Demander votre démo

