

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



# 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



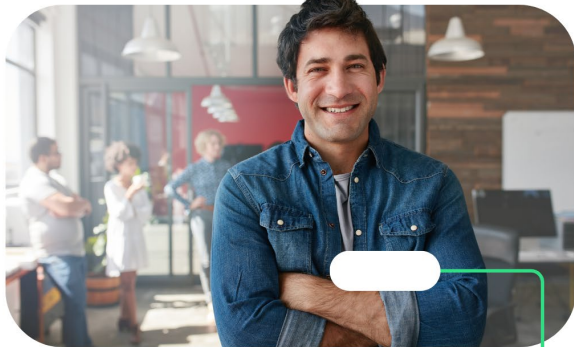
# Les astuces de pros

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

Téléchargez votre copie

<https://hubs.ly/Q02yWwhI0>

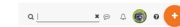
Les **astucesPRO** ITSM Volume 1



C2-ITSM.com 1 800 889.3698

## La recherche rapide

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



Édition **AstucesPRO** ITSM

## /mobile

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



Édition **AstucesPRO** ITSM

## Les raccourcis

- Ctrl + E** Créer un nouvel élément
- Ctrl + S** Sauvegarde l'élément en cours
- Clic de roulette de souris** Lorsque vous survolez un onglet avec votre curseur, cliquer avec la roulette de votre souris pour fermer l'onglet sans utiliser le X

Édition **AstucesPRO** ITSM

Les  
astuces de PRO



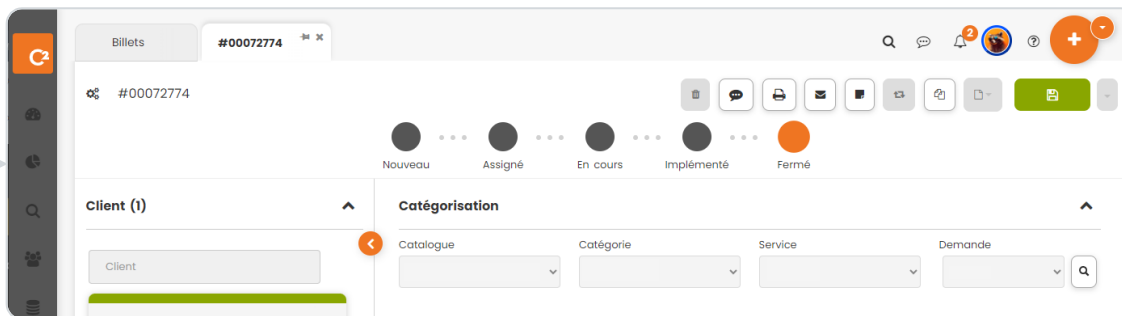
Retour sur le volume 1

# Recherche de billet avec #



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

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



#NumeroDeBillet &



# Les raccourcis



Créer un nouvel élément



Copier ou dupliquer un élément

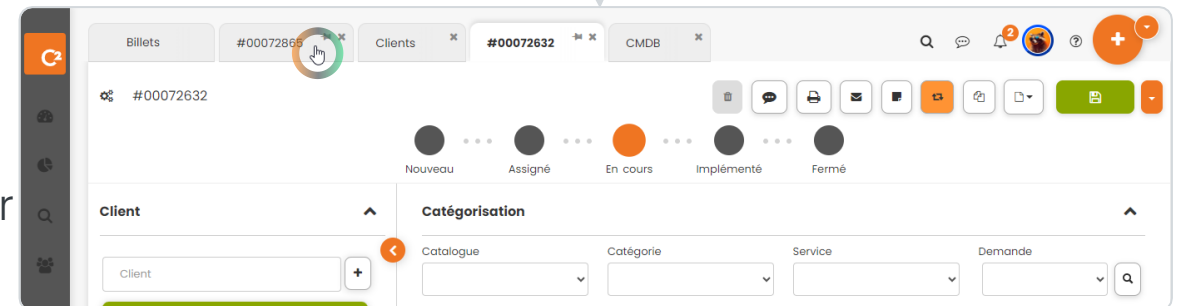
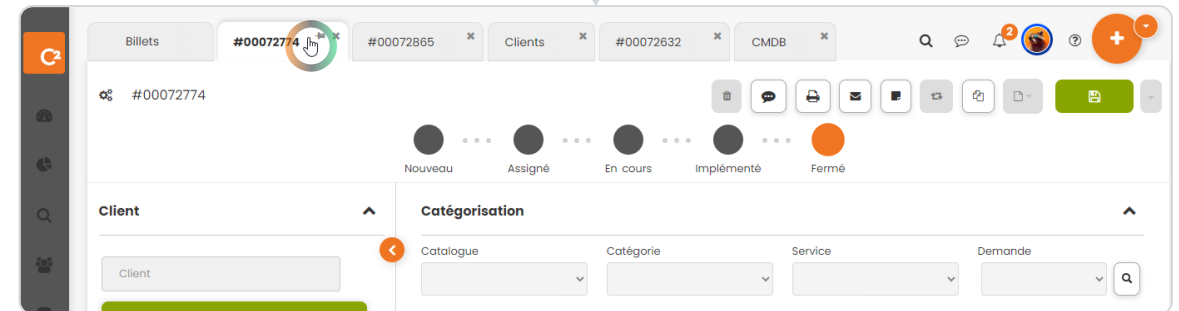


Sauvegarde l'élément en cours

## Clic de roulette



Cliquer avec la roulette de votre souris dans un onglet non actif pour le fermer sans avoir à cliquer sur le x de façon précise.



# /mobile



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

\*une petite note: /mobile est déconseillé aux utilisateurs du nouvel UI pour l'instant.

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

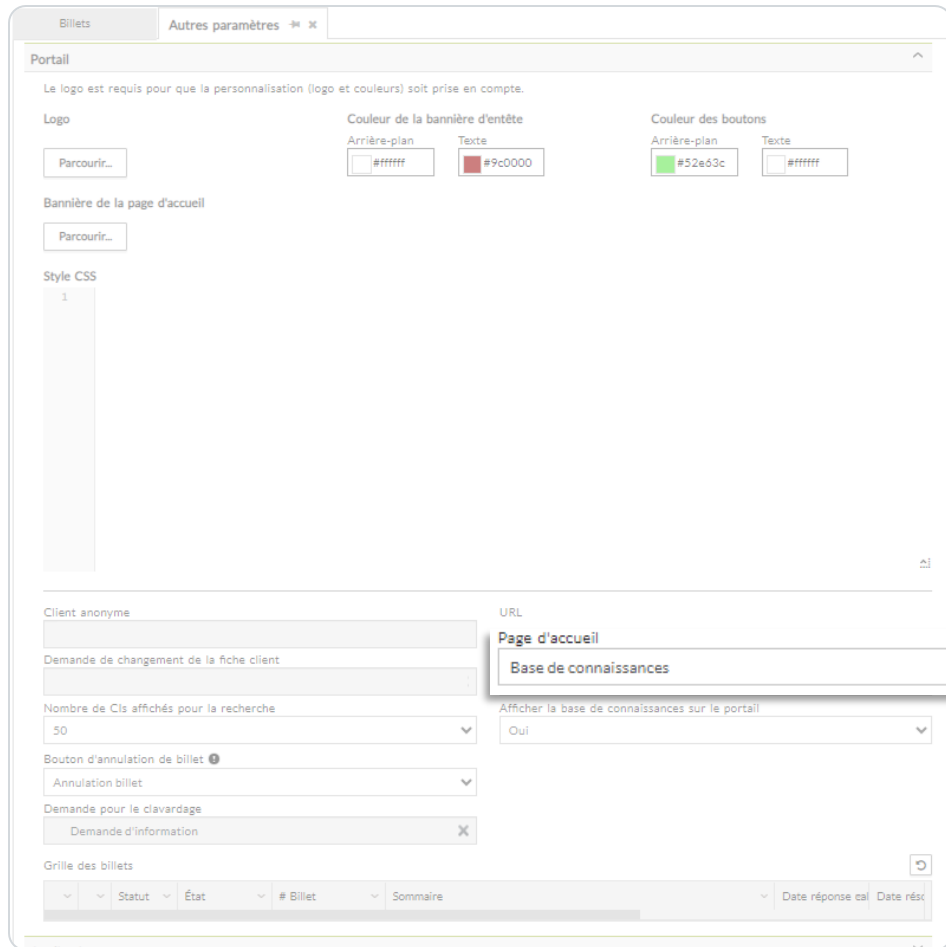


**ITSM**

Volume 2

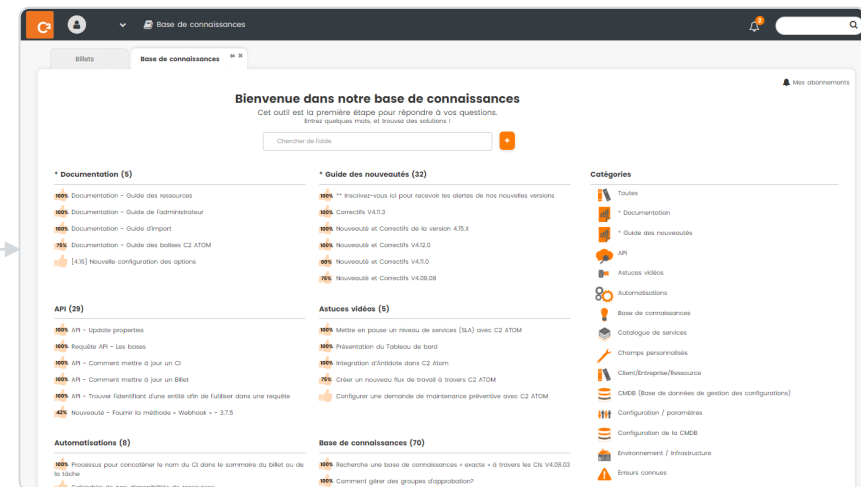


# La base de connaissances en page d'accueil

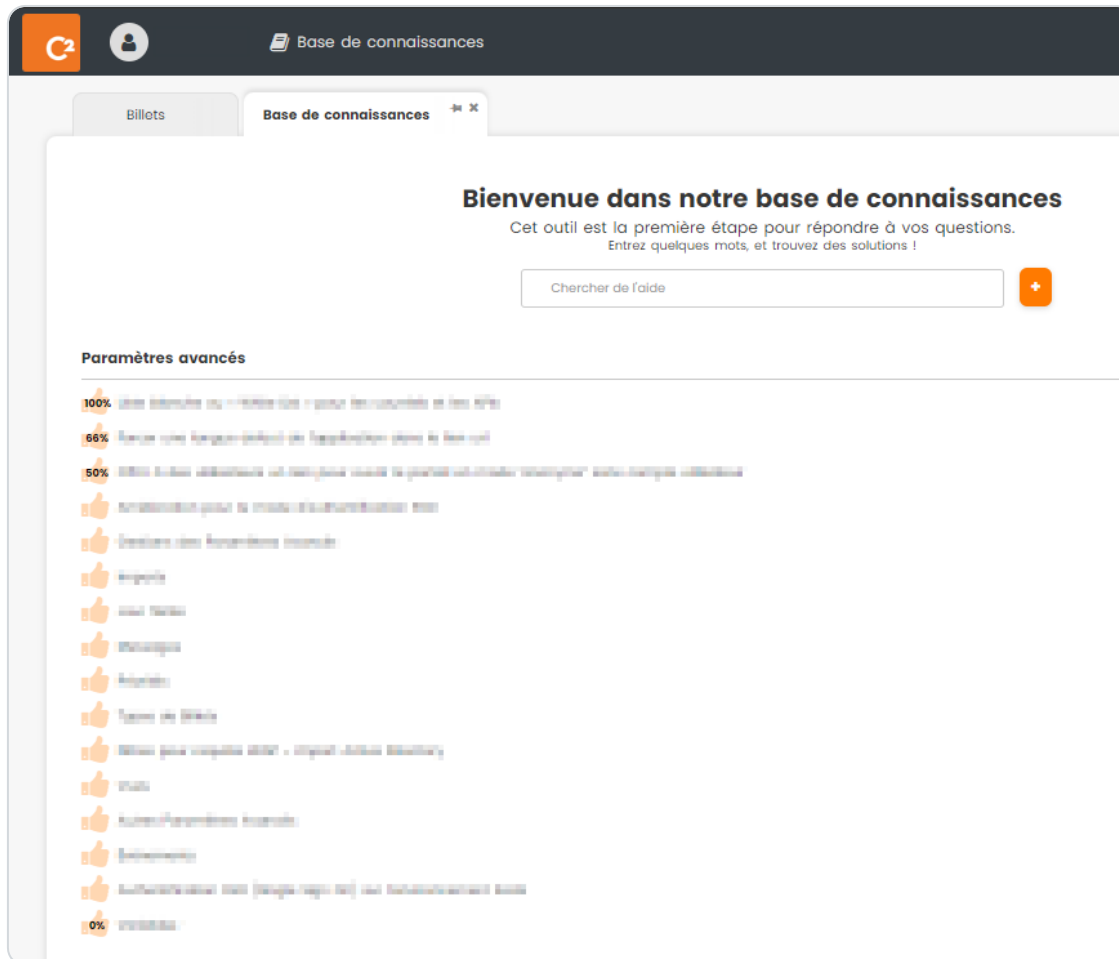


Votre base de connaissances peut réduire le nombre de billets reçus par vos équipes. Mettez-la de l'avant!

Encourager vos utilisateurs à consommer la base de connaissances en affichant celle-ci comme page d'accueil de votre portail.



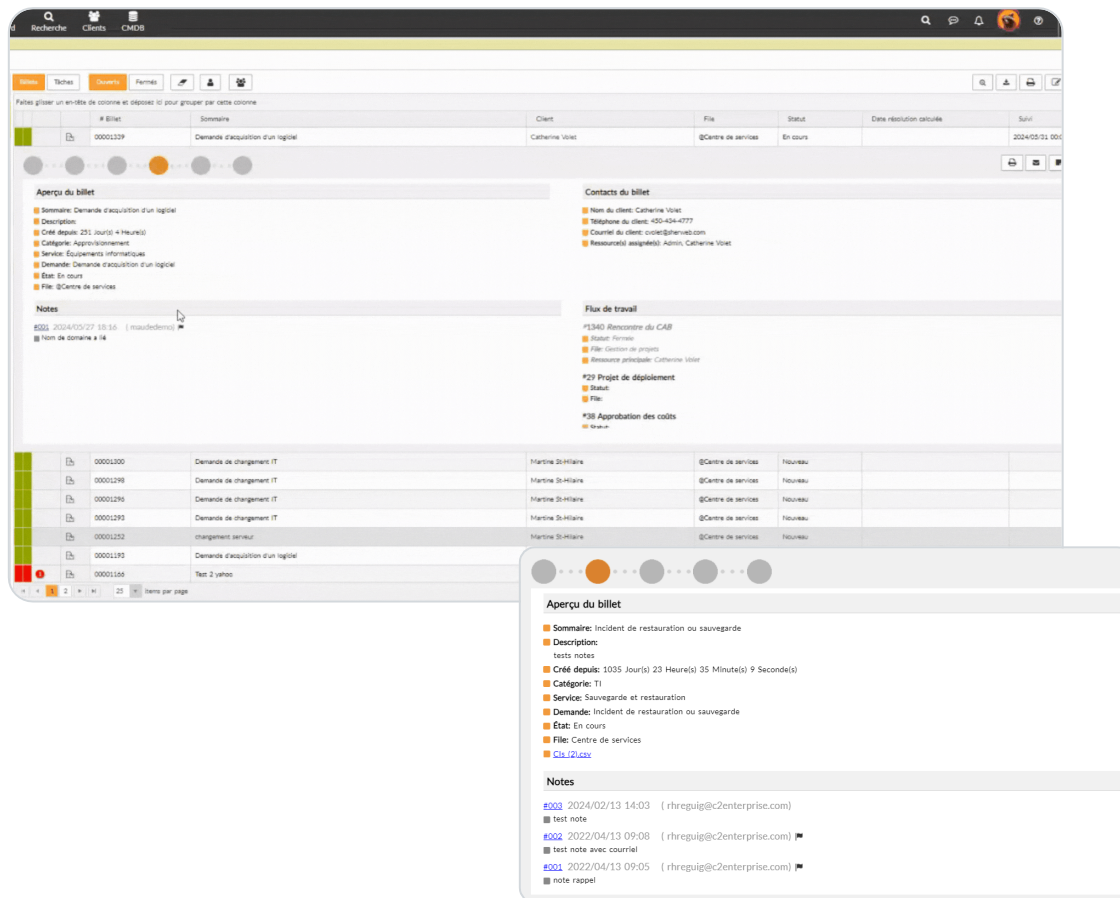
# Les articles de base de connaissances



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

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

# Voir les notes et «marqué comme lu»



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

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

# Nouveau département, processus, etc.

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

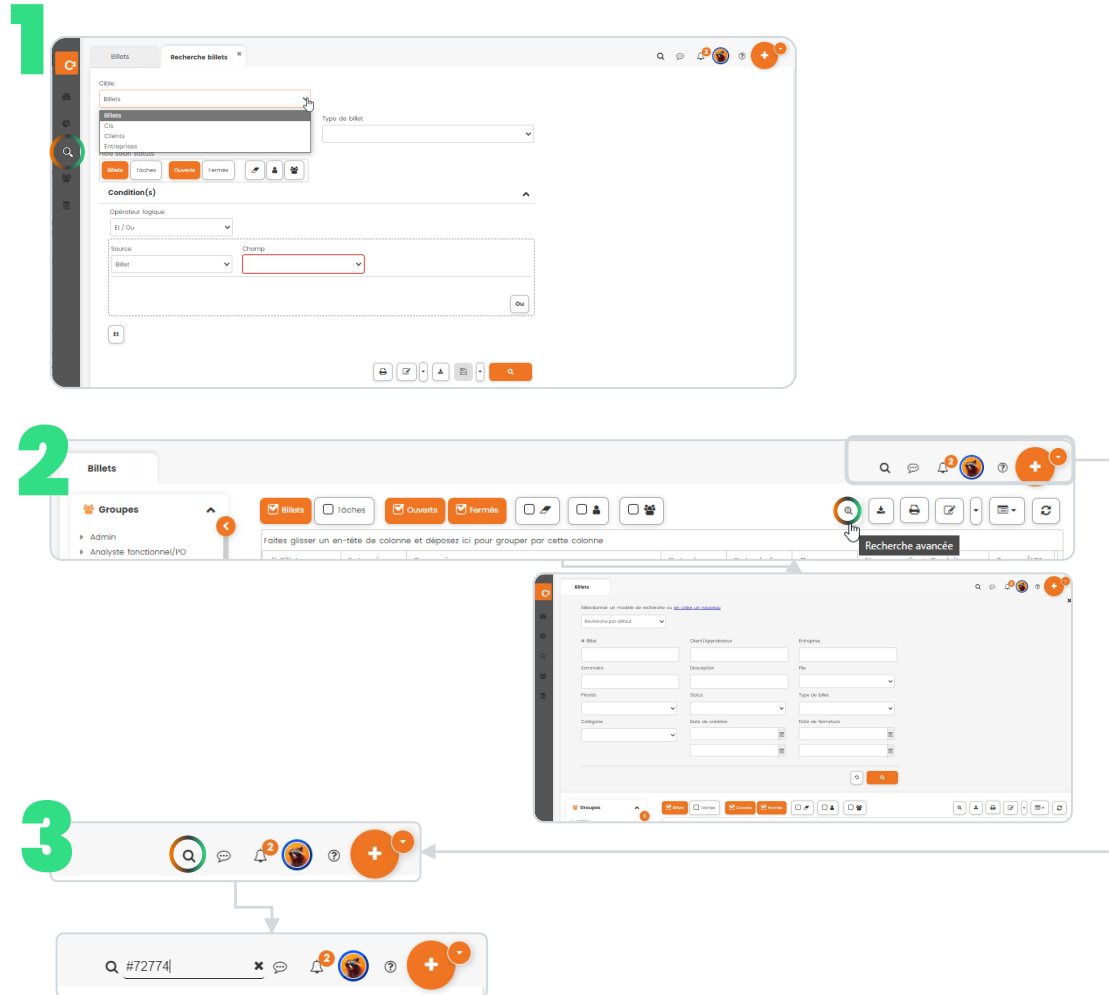


# Épingler un onglet

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



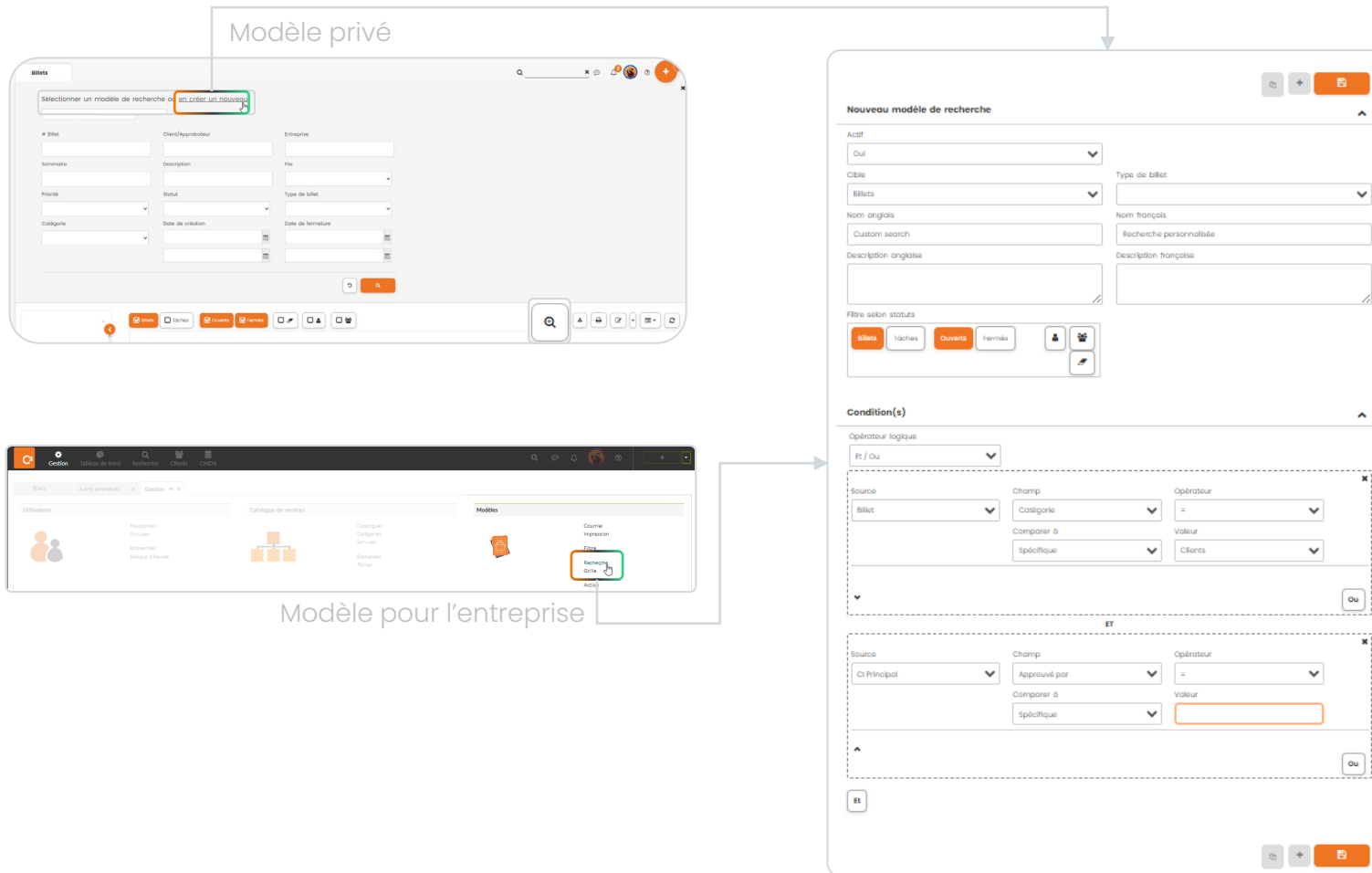
# Les recherches



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

1. La recherche globale est utile pour les recherches complètes dans votre tenant C2
2. La recherche avancée est idéale pour les recherches de billets et pour créer un modèle de recherche aligné sur vos besoins.
3. Ne négligez pas la recherche rapide! Celle-ci vous mène directement dans le billet souhaité.

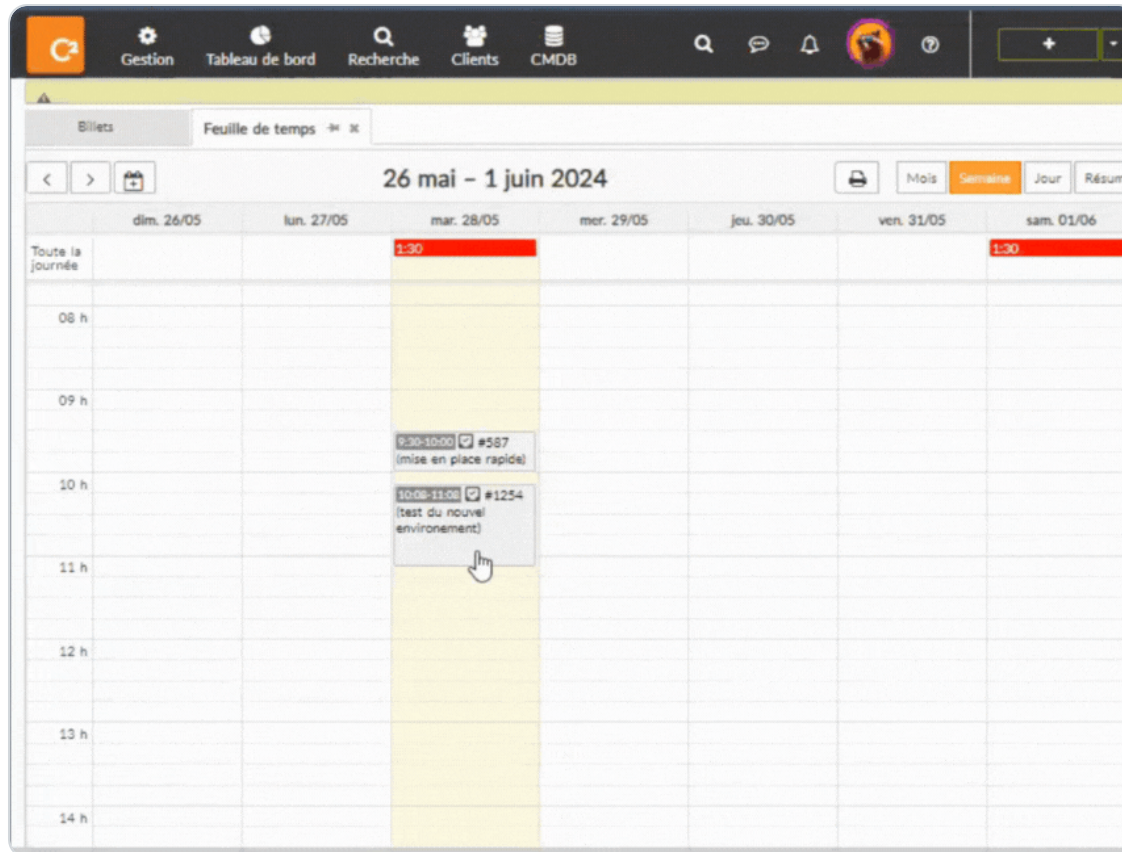
# Modèles de recherche

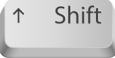


Créer un modèle de recherche pour chaque recherche effectuée fréquemment peut vous faire gagner en efficacité simplement.

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

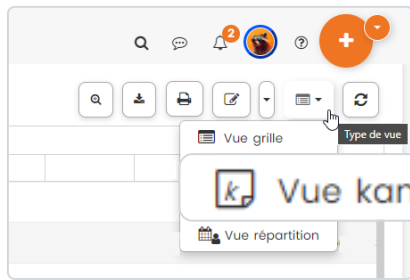
# Dupliquer une entrée de la feuille de temps



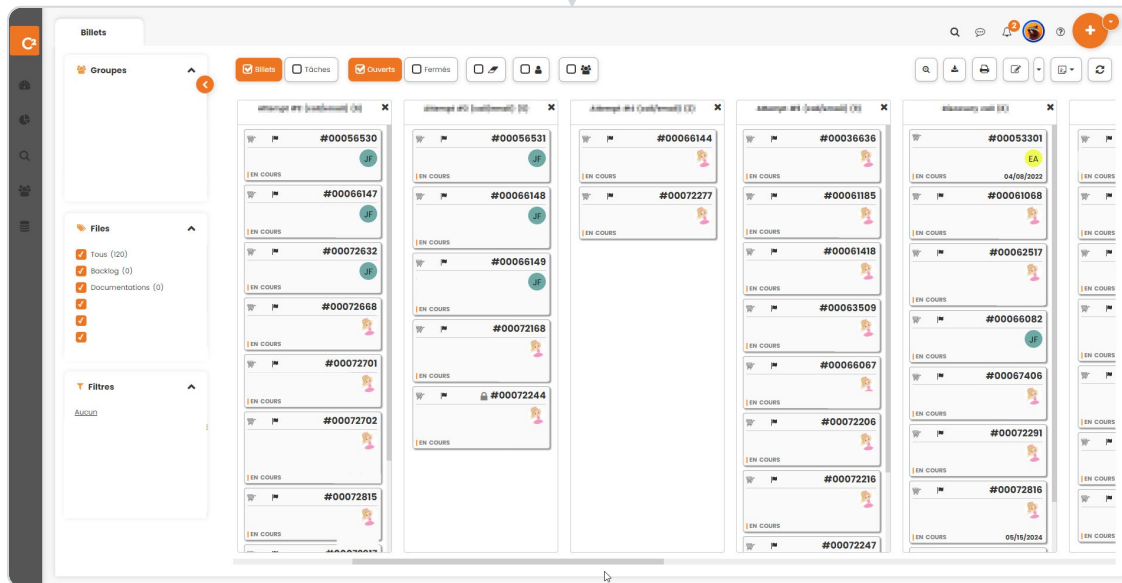
Dupliquer un élément de la feuille de temps en cliquant sur celui-ci en maintenant la touche Shift (  ) enfoncée, glissez l'élément dans la journée de votre choix.



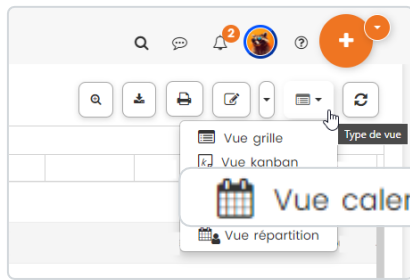
# Vue Kanban de billets



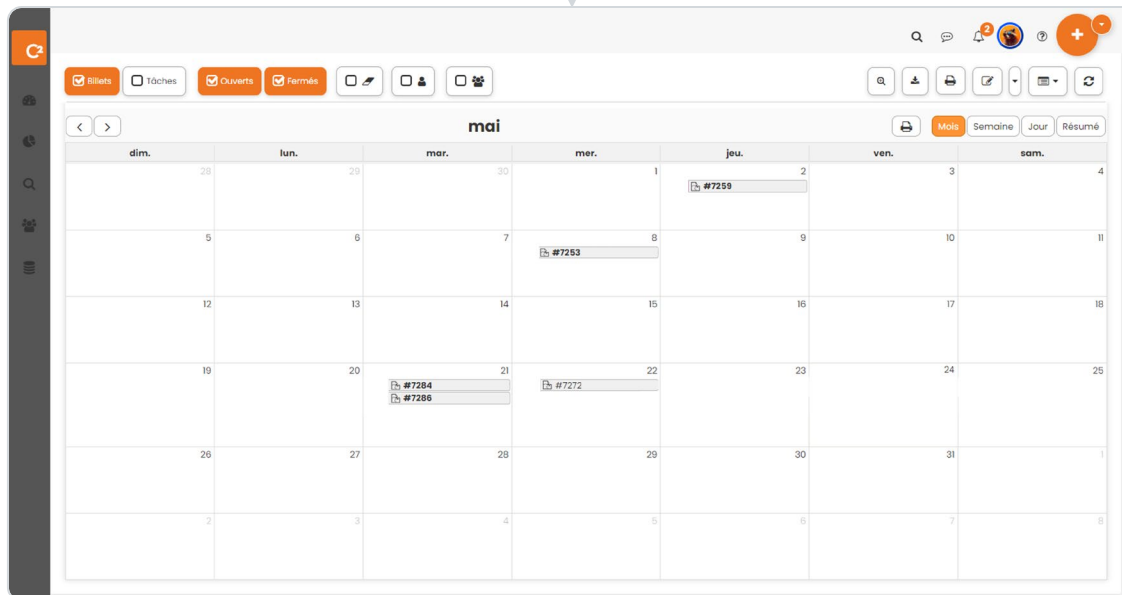
Dans la grille de billets, vous pouvez également visualiser vos billets en vue Kanban, ou vue Étiquette. Cette vue en silo vous permet de trier vos billets par statut ou selon le champ de votre choix.



# Vue calendrier de billets

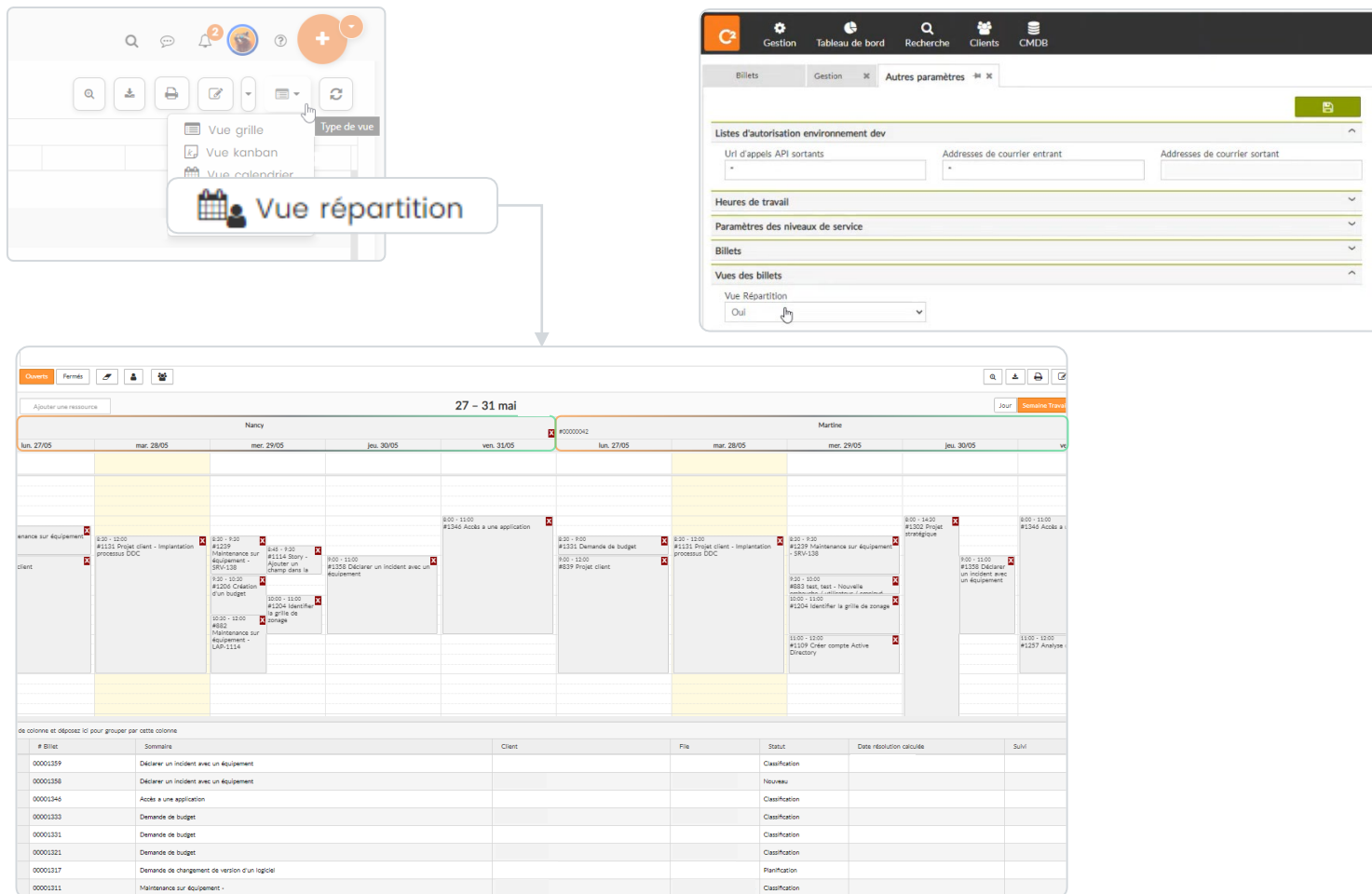


Visualisez vos billets en mode calendrier pour planifier votre temps. Vous pouvez afficher les mois, semaines ou journées, selon vos préférences et besoins.



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

# Vue répartition de billets

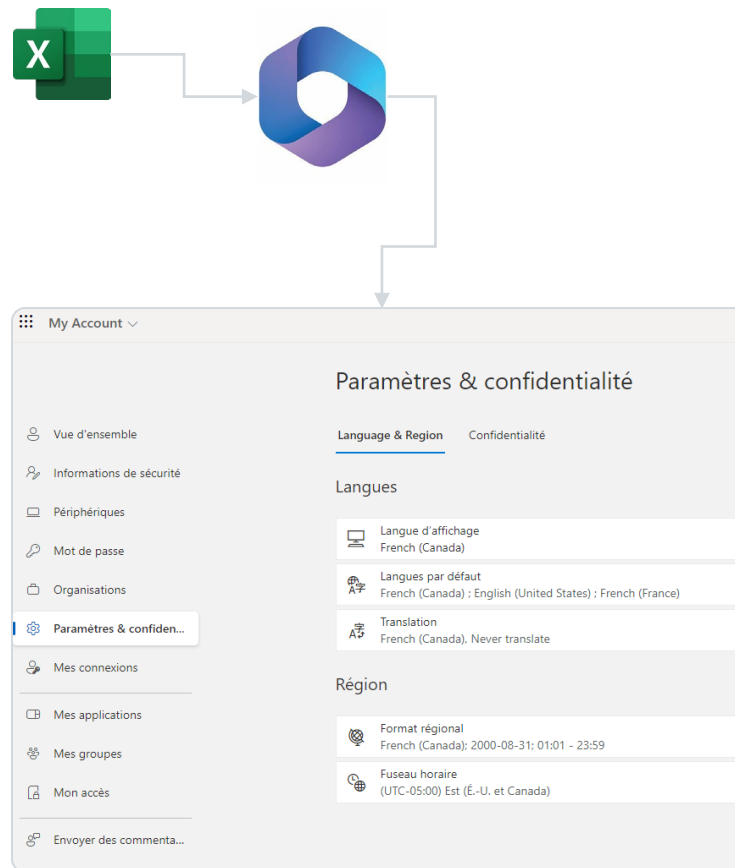
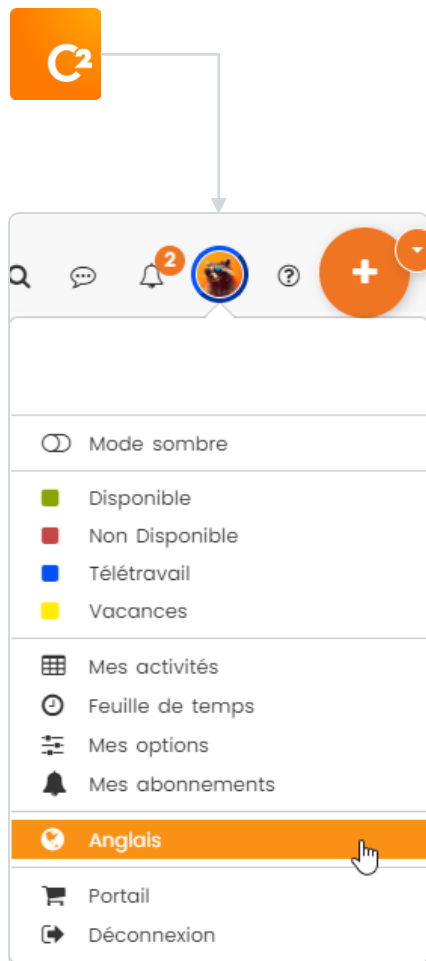


The screenshot displays the 'Vue répartition' (Distribution View) in the ITSM software. It shows a Gantt chart for the period 27-31 mai, with resources Nancy and Martine. Tickets are assigned to these resources, with some tickets having specific time slots. A dropdown menu shows 'Vue répartition' selected. Below the chart is a table with the following data:

# Billet	Sommaire	Client	File	Statut	Date résolution calculée	Suivi
00001359	Déclarer un incident avec un équipement			Classification		
00001358	Déclarer un incident avec un équipement			Nouveau		
00001346	Accès à une application			Classification		
00001353	Demande de budget			Classification		
00001331	Demande de budget			Classification		
00001321	Demande de budget			Classification		
00001317	Demande de changement de version d'un logiciel			Planification		
00001311	Maintenance sur équipement -			Classification		

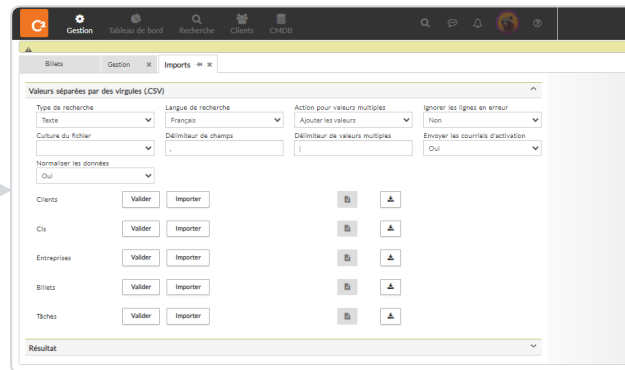
La vue de répartition doit être activée par le biais de la gestion avant qu'elle ne soit offerte à toute l'organisation. Une fois active, celle-ci vous permet de voir quelles ressources sont assignées à quels billets, et vous permet d'utiliser des codes de couleur pour identifier des éléments importants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

# Bonne pratique pour vos imports/exports

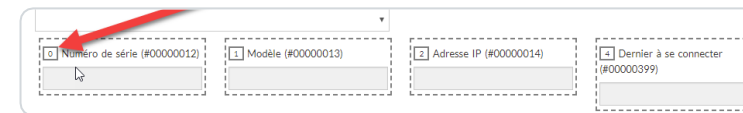


Pour une meilleure expérience lors des imports et exports dans votre instance C2 ITSM, nous vous recommandons de vous assurer que votre installation de Microsoft Excel est dans la même langue que C2, afin d'éviter des conflits lors des sauvegardes.

# Les imports



**Rappel** : Configurez vos champs personnalisés avant tout import.

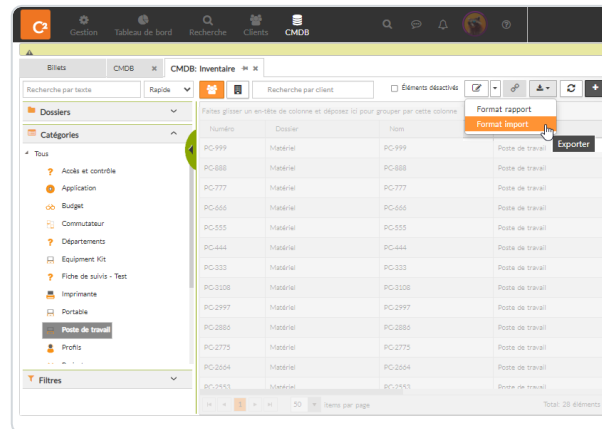


## Import manuel

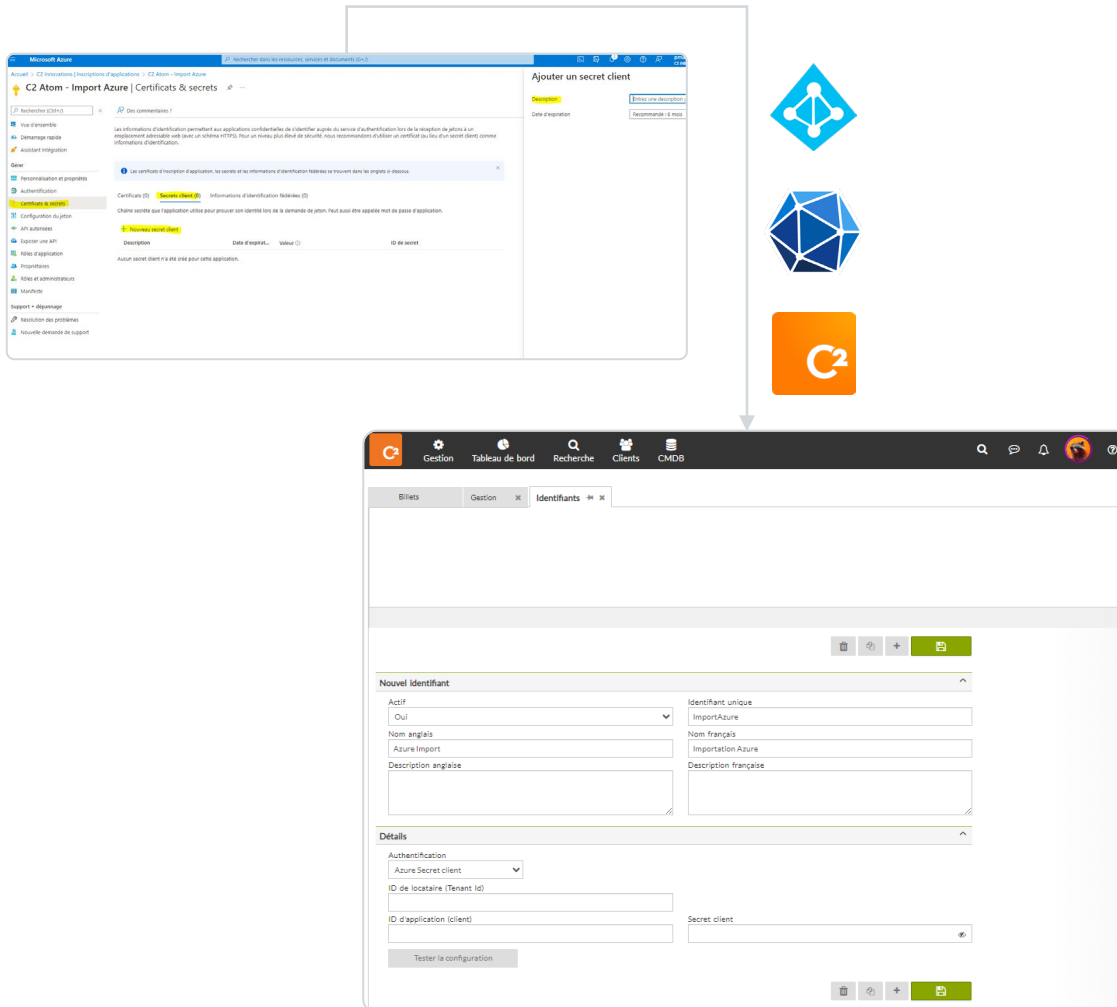
Ce type d'import vous permet d'importer différents éléments dans l'application.

## Import manuel personnalisé

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



# Les imports



## Import Azure AD (clients seulement)

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

# Les imports



```
Windows PowerShell
Windows PowerShell
Copyright (C) Microsoft Corporation. All rights reserved.

Try the new cross-platform PowerShell https://aka.ms/pscore6

PS C:\>
```

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



## Import de CIs

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

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

**Conclusion**



# N'oubliez pas les ressources C2 ITSM

## Liens utiles

- Guides des ressources et administrateurs :
- Webinaires C2 ITSM – API dans l'édition questions et réponses
- Configuration des champs personnalisés
- Importer une valeur avec multiligne
- Import manuel
- Configuration de l'import AZURE AD
- Utilisation des extensions d'attribut pour l'import AZURE AD
- Configuration de l'automatisation de l'import client azure AD
- Import de CI en utilisant PowerShell par le biais d'API

[Centre de ressources](#)

[Le centre de visionnement](#)

[KB-00000583](#)

[KB-00000603](#)

[KB-00000340](#)

[KB-00000963](#)

[KB-00001031](#)

[KB-00001013](#)

[KB-00000919](#)

# Merci de votre attention!

## Questions?



1 800 889.3698

C2itsm.com

ventes@c2itsm.com