

**Guide des nouveautés
GUS – C2 Atom
Version 4.08.02**

16 juillet 2020

**Créé par : Michèle Lalonde
Analyste informatique
Centre de services -STI**






Table des matières

1.	Introduction.....	3
2.	Portail client.....	4
2.1.	Personnalisation de la disposition des colonnes de la grille, tri, regroupement et filtre	4
2.2.	Amélioration de l’ergonomie du formulaire au portail.....	4
3.	Billets — Section Notes et courriels	5
3.1.	Ajustement du fonctionnement des notes et courriels « Lus-Non-Lus » pour les ressources et pour les clients.....	5
3.2.	Marquer une note ou un courriel « LU/NON LU » dans la prévisualisation dans le billet	6
3.3.	Le bouton filtre de courriels automatisés est désactivé par défaut à l’ouverture du billet ..	5
4.	Filtres personnalisés et gabarits de recherches	7
4.1.	Ajout de la condition « Ressource connectée »	7
4.2.	Rechercher une valeur sur une colonne dans une grille.....	7
4.3.	Rechercher une valeur NULL avec un champ de type « Case à cocher ».....	8
5.	Notifications aux ressources lors d’une assignation à une ressource ou à un groupe	8
6.	Liste des correctifs.....	9

1. Introduction

L'objectif de ce guide est de vous présenter les nouveautés de l'application GUS-C2 Atom et de vous expliquer toutes les nouvelles fonctionnalités s'y rapportant.

Tout au long du guide, vous retrouverez les icônes suivantes, indiquant spécifiquement :

	Une information importante
	Un avertissement — changement de fonctionnement
	Une proposition pouvant vous être utile



2. Portail client

2.1. Personnalisation de la disposition des colonnes de la grille, tri, regroupement et filtre

Les clients peuvent maintenant conserver la personnalisation de leur grille des billets : l'ordre des colonnes, le tri, les groupements, le nombre de billets affichés et les filtres sélectionnés.

Une fois que le client aura configuré ces éléments, lors de la prochaine connexion au portail, l'application s'ouvrira avec la même disposition que la dernière fois.

# Billet	Sommaire	État	Nom de la ressource	Date de création	Date de modification	Date de fermeture	Client
00327123		En cours	Michèle Lalonde	2020/07/07 16:42	2020/07/07 16:43		Michèle Lalonde3
00327125		En cours	Michèle Lalonde	2020/07/07 16:45	2020/07/07 16:46		Michèle Lalonde3
00327127		En cours	Michèle Lalonde	2020/07/07 17:14	2020/07/07 17:15		Michèle Lalonde3
00327131		En attente d'appro...	Michèle Lalonde	2020/07/07 17:20	2020/07/07 17:21		Michèle Lalonde3
00327136		En cours	Michèle Lalonde	2020/07/07 17:37	2020/07/07 17:38		Michèle Lalonde3
00327139		En cours	Michèle Lalonde	2020/07/07 17:40	2020/07/07 17:41		Michèle Lalonde3
Statut: 2-Assigné							
00327022		En cours		2020/05/25 11:18	2020/05/25 11:20		Michèle Lalonde3
00327023		En cours		2020/05/25 11:18	2020/05/25 11:21		Michèle Lalonde3
00327037		En cours		2020/05/26 16:34	2020/05/26 16:37		Michèle Lalonde3
00327129		En cours	Michèle Lalonde	2020/07/07 17:18	2020/07/07 17:18		Michèle Lalonde3
Statut: 1-Nouveau							

2.2. Amélioration de l'ergonomie du formulaire au portail

Amélioration de la disposition des éléments lors de la création d'un billet pour le client au portail : le nom de la demande apparaît en haut du formulaire et la délimitation des sections est plus apparente, car les lignes sont de la même couleur définies pour le portail client.

Problème logiciel Affichage du nom de la demande sélectionnée

Local et nom du poste de travail

Validation

Avant d'enregistrer votre billet, veuillez valider les informations suivantes:

1. le numéro et le type du local - pour l'accès aux laboratoires virtuels à distance, sélectionner le Type de local = Laboratoire virtuel (VDI)
2. Si vous le connaissez, insérez le nom de l'ordinateur concerné.

Numéro de local (Exemple: A-1234) Type de local Nom de l'ordinateur

Type de logiciel concerné

Type de logiciel (sélection multiple)

Autres personnes touchées par votre billet

Votre billet concerne-t-il d'autres personnes / Faites-vous le billet pour une autre personne ?

Description détaillée

Résumé - ne rien inscrire, il sera généré automatiquement

VEUILLEZ NOUS DÉCRIRE PRÉCISÉMENT VOTRE PROBLÈME

IMPORTANT DE NOUS INDIQUER UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE POUR VOUS REJOINDRE AFIN DE POUVOIR COMMUNIQUER AVEC VOUS.

Description détaillée et informations supplémentaires

Visuel des sections mieux défini en utilisant la couleur du portail client

3. Billets — Section *Notes et courriels*



3.1. Le bouton filtre de courriels automatisés est désactivé par défaut à l'ouverture du billet

Lors de l'édition d'un billet, à la section **Notes et courriels**, le bouton servant à filtrer les courriels transmis et reçus qui sont automatisés par l'application est **désactivé**.

Cela implique que les courriels suivants seront cachés par défaut :

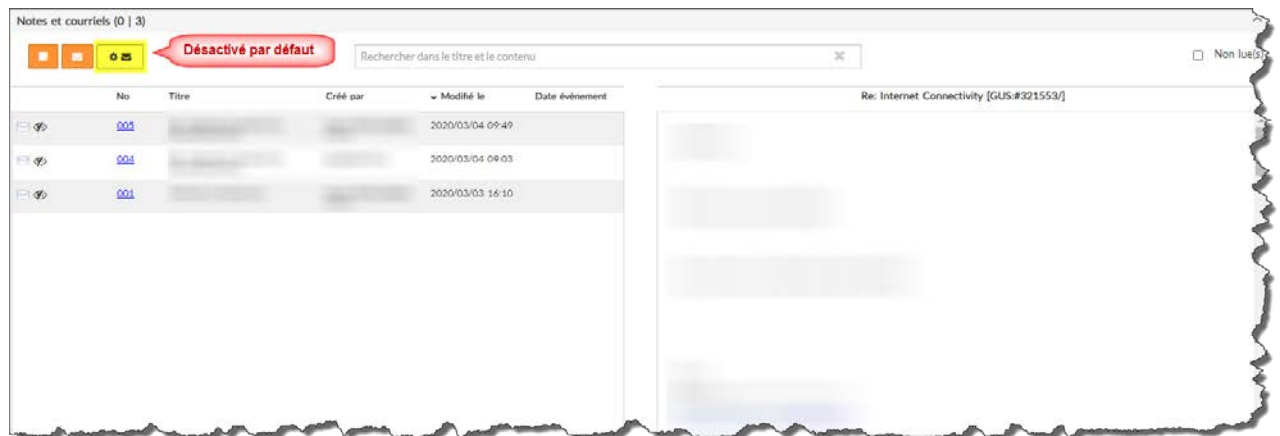
- L'accusé réception transmise au client
- Les courriels de confirmation transmis aux clients ou aux ressources par des processus automatisés
- Les courriels d'assignation aux ressources ou aux groupes
- Les courriels de note de suivi transmis au client par le bouton « **Envoyer Note de suivi au client** »

Transmettre par courriel la "Note suivi du billet" au client (2)

VEUILLEZ SAUVEGARDER VOTRE BILLET AVANT DE CLIQUER SUR LE BOUTON POUR TRANSMETTRE LA NOTE AU CLIENT PAR COURRIEL

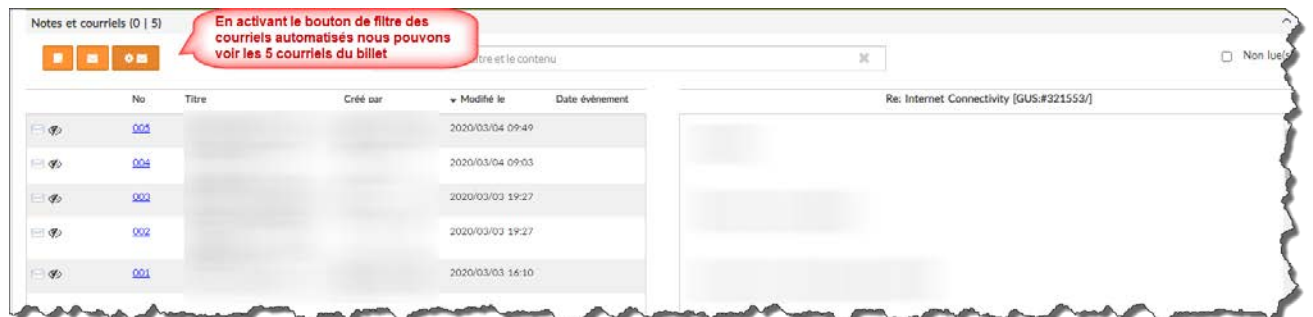
Envoyer "Note de suivi" au client

Voici ce qu'il y aura par défaut — dans cet exemple, 3 courriels sur 5 sont visibles :



Dans l'exemple ci-dessus, seuls les courriels #1, #4 et #5 sont visibles par défaut.

Pour voir tous les courriels du billet incluant les courriels automatisés, il faudra cliquer chaque fois sur l'icône pour activer le filtre des courriels automatisés :



En activant le filtre des courriels automatisés, il est possible de voir les 5 courriels échangés dans le billet.



3.2. Ajustement du fonctionnement des notes et courriels « Lus-Non-Lus » pour les ressources et pour les clients

Il existe maintenant une notification de rappel « **Lu/Non lu** » par ressource et une par client (au portail client).

C'est-à-dire :

- Une note ou un courriel est considéré « **Lu/Non lu** » pour l'ensemble des ressources d'un billet (non par ressource individuelle)
- Une note ou un courriel est considéré « **Lu/Non lu** » pour l'ensemble des clients d'un billet (non par client individuellement)

Auparavant, il y avait qu'une seule notification de « Lu/NON LU » pour les ressources. Donc le client avait au portail une notification de non lu des notes courriels jusqu'à ce que la ressource ait lu toutes les notes et courriels de son billet.

L'action de lire une note au portail client ne modifiait pas la notification de « **Lu/Non lu** ». La notification était modifiée lors de la lecture de celle-ci par une ressource.

Maintenant, il y a une notification distincte pour la ressource et le client.



3.3. Marquer une note ou un courriel « LU/NON LU » dans la prévisualisation dans le billet

Dans le volet de prévisualisation de la section **Notes et courriels** d'un billet, l'application affiche une colonne supplémentaire avec le symbole de l'œil comme les notifications pour définir le courriel ou la note comme lu ou non lu.

Notes et courriels (0 | 5)

Rechercher dans le titre et le contenu

				Modifié le	Date événement
	005			2020/03/04 09:49	
	004			2020/03/04 09:03	
	003			2020/03/03 19:27	
	002			2020/03/03 19:27	
	001			2020/03/03 16:10	



4. Filtres personnalisés et gabarits de recherches

4.1. Ajout de la condition « Ressource connectée »

Il est possible de créer un filtre personnalisé ou un gabarit de recherche en utilisant « **Ressource connectée** ». Cela permet de filtrer ou rechercher de manière générale sur le nom de la ressource assignée au billet qui est connectée sans avoir à sélectionner un nom précis dans la liste des ressources spécifiques.

4.2. Rechercher une valeur sur une colonne dans une grille

Il est maintenant possible de faire une recherche d'une valeur précise pour une colonne dans une grille. Pour ce faire, dans la condition de recherche, sélectionner le champ représentant la grille, puis choisir une colonne de la grille, son opérateur et la valeur recherchée :

4.3. Rechercher une valeur NULL avec un champ de type « Case à cocher »

Lors de l'ajout d'une case à cocher dans un formulaire d'un billet ou d'un CI dans la CMDB, les billets ou CI déjà créé ont la valeur « NULL » par défaut puisque ce champ n'existait pas à la création initiale du billet ou CI.

Lors d'une recherche, si la condition de la recherche impliquait cette case à cocher = NON, il n'y avait aucun résultat de recherche.

Maintenant, la valeur « NULL » est considérée comme « NON » lorsque la recherche est effectuée pour une case à cocher qui ne l'est pas.

Le même concept s'applique à la recherche avec la valeur « N'a pas de valeur »

5. Notifications aux ressources lors d'une assignation à une ressource ou à un groupe

La ressource peut configurer les notifications lorsqu'elle reçoit des assignations à un billet soit comme ressource assignée ou bien parce qu'elle est membre du groupe de ressources qui est assigné.

Pour modifier ces paramètres, il faut cliquer sur le cercle qui représente les initiales de la personne ou photo dans le haut de l'application à droite

Exemple : 

Puis, sélectionner « **Mes options / Personnalisation / Autres préférences** », il y a maintenant deux options :

1. **Notification lors d'une assignation à ma ressource**

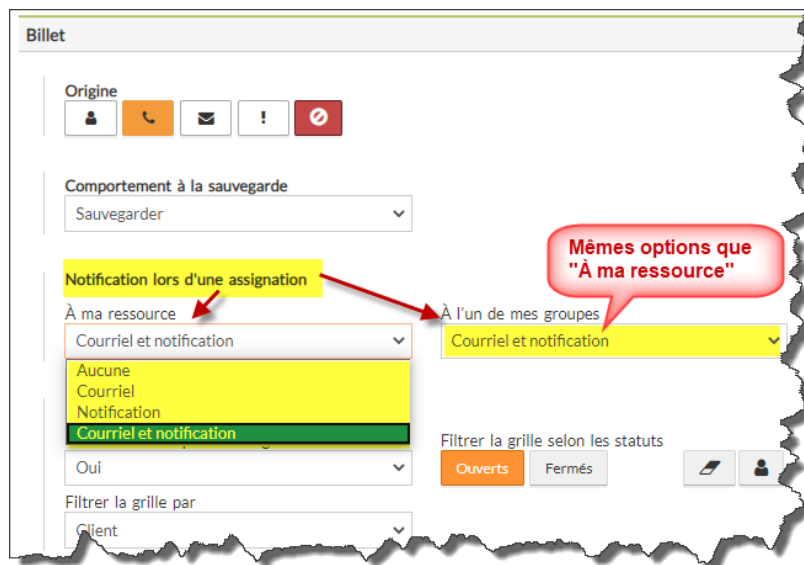
Cette option permet de configurer *C2 Atom* pour être notifié soit par la réception d'un courriel, recevoir une notification (cloche) dans *C2 Atom* ou les deux (courriel + notification (cloche)) lorsqu'une autre ressource ou un processus automatisé vous assigne comme ressource à un billet/tâche

2. **Notification lors d'une assignation à l'un de mes groupes**

Cette option permet de configurer *C2 Atom* pour être notifié soit par courriel, recevoir une notification (cloche) dans *C2* ou les deux (courriel + notification (cloche)) lorsqu'une autre ressource ou un processus automatisé vous assigne à un billet/tâche par un groupe auquel vous appartenez.

Chacune de ces options peut prendre l'une des valeurs suivantes :

- Aucune
- Courriel
- Notification
- Courriel et notification



6. Liste des correctifs

- La recherche avec les conditions « A une valeur », « N'a pas de valeur » et « Comparaison de champs de type Texte, Mémo, URL, Courriel et données externes » ne rapporte plus de réponse erronée
- Lors de l'ouverture d'un billet, les activités s'affichent lorsque l'option « section ouverte » est activée dans les préférences de l'utilisateur
- Correctifs apportés pour la *Saisie automatique* et la *barre de défilement sur un appareil mobile*
- Ne pas permettre la fonction de *copier* un sous-billet lorsque le billet parent est fermé.
- Transmission de courriel en double sur les groupes assignés
- Problème d'envoi de courriel en Cci est maintenant corrigé
- Correction du problème de copie d'un billet au portail client
- La fermeture de tâche se comporte maintenant comme une fermeture de billet
- La copie des billets au portail client indique le billet d'origine dans la section « Références »
- Amélioration des performances
- L'utilisation du CTRL-S a été corrigée
- La fonction servant à aviser l'utilisateur de la non-sauvegarde des données a été corrigée
- L'envoi de courriels et de notifications pour assigner un client fonctionne à nouveau
- La recherche avec l'opérateur « <> » fonctionne maintenant correctement
- L'exportation des billets impliquant un grand nombre de billets a été réparée et sa performance a été améliorée
- L'accès aux tableaux de bord est corrigé et fonctionnel