Dans le cadre de mon alternance, le service informatique de mon entreprise m'a confié la mission de mettre en place une solution de gestion de tickets. L'objectif était de permettre à tous les collaborateurs de soumettre une demande d'assistance informatique, de suivre son traitement et de consulter l'historique de manière simple et intégrée à notre environnement Microsoft 365 via ENTRA.

Pour répondre à ce besoin, j'ai conçu une application à l'aide de PowerApps, connectée à une liste SharePoint pour stocker les données, et enrichie de flux Power Automate pour gérer les notifications. J'ai également mis en place un système de pièces jointes, en lien avec une seconde liste SharePoint dédiée.

Étape 1 : Conception de l'application

J'ai commencé par créer une application Canvas dans PowerApps, basée sur une liste SharePoint nommée Support. Cette liste contient les informations principales d'un ticket :

- Identifiant (NoTicket)
- Données du demandeur (Nom, Mail, Téléphone, Entite, Site)
- Détails de la demande (Objet, Description, DateHeure)
- Suivi (Statut, Clos, Dernier, Tags, etc.)

Collaborateurs Support *										V	{≣ JF Suivi	⊟ Tous les élém	ents ~	+ Ajouter un affichage
O T NoTicket	NoHisto	DateHeure	(E) Objet	3 Entite	⊖ Site	(E) Nom	Telephone	(1) Mail	⊘ Categorie	⊘ SousCategorie	— Tags	① Materiel	I NoSerie	③ Niveau
10012345	ï	2023:03:23:13:36:32:16:	Ticket originel	EZC	La Garde	Mohamed CHOUEF	0612345678	m.chouef@upv.org	1. Matériel	1. Performances géne			Non renseigné	Critique
\equiv Description	⊘ Statu	t ©	3 Gestion	⊘ Co	nclusion	🗗 Dernier	🔁 Clos		Pièces jointes	s 🐣 Créé	par	E Créé	+	- Ajouter un
Ceci est le premier ticket de la liste permettant la bon création des suiva	r Transfén ne nts.	é	Mohamed Choue	0		~		\checkmark		Mohan	ed CHOUEF	23 mars 2023		

L'application que j'ai réalisée comporte plusieurs écrans :

• Accueil

SUPPORTINGUMENT DE SUPPORTINGUESS
BIENCENDESS
BIENCENDESS
BIENCENDESS
Distribution
Dist

• Saisie



*	Objet du ticket	A GOVERN				THE PARTY IN	
1	Précisez ici votre demande (par exemple :	problème de conne:	xion, aide sur un docu	ment excel, etc.)			
*	Structure concernée		* Site				Sector 1
	Toutes structures	\sim	Non défini		\sim		
*	Personne concernée par la demande		Téléphone	Adresse mail			
	Mohamed CHOUEF		0000000000	m.chouef@upv.org	1.0		
The second second	Vous pouvez ajouter ici toute information	détaillée susceptible	e de faciliter le traitem	ent de votre demande		Il n'y a aucun fichier joint.	Valider

• Suivi

	FORMATIQUE Suivideticket		
Accueil	Ticket: #11189009 du 15/02/2024 à 14h 59m Objet:	MESSAGE :	Vous pouvez ajouter ici une information ou un message à destination du support, qui vous répondra ci-dessous (500 car. max)
(?) AideX Quitter	Kempiacement onquieur E2C La Garde Soumis par Mohamed CHOUEF	Mohamed CHOUEF 19792/2000/74/h59 04/03/2024 16h39	Suite à une panne, l'onduleur de l'infrastructure réseau de l'E2C de laforratitoris étrienzhipkucé, établissement des devis et remplacement en cours.
	Structure : E2C Site : La Garde		
	Mail : m.chouef@upv.org Téléphone :		
	Dernière modification le 04/03/2024 à 16h 39m Statut Attribué		
	Aucun document joint		
	19100 - AU		
	1000- Un		
	Modifier		

• Modifier

	INFORMATIQUE Modification d'un ticket
က် Accueil	Ticket #11189009 du 15/02/2024 à 14h 59m
Abandon	Objet: Remplacement onduleur E2C La Garde
? Aide	
	* Nom Mail Téléphone Mohamed CHOUEF m.chouef@upv.org 00 00 00 00
	E2C V La Garde V
	Pières jointes
	III n'y a aucun fichier joint.
	🗑 Joindre un fichier
	Valider

Étape 2 : Création d'un ticket

Dans l'écran Saisie, j'ai conçu un formulaire permettant de créer un ticket avec les champs obligatoires comme l'objet, la description, la structure et les coordonnées. Lors de l'arrivée sur cet écran, j'utilise une formule pour générer un numéro unique de ticket :

Set(NewTick, Concatenate(Left(Max(Support, NoTicket), 4)+1, Right(Text(Now(),"yyyy:mm:dd:hh:mm:ssfff"), 4))); NewForm(FormSaisie); NewForm(FormPJSaisie)



Le bouton de validation enregistre les données via SubmitForm, et redirige l'utilisateur vers l'écran d'accueil.

On	Select $\checkmark = fx$	SubmitForm(FormSaisie);; NewForm(FormSaisie);;SubmitForm(FormPJSaisie);;NewForm(FormPJSaisie);;				
•	Arborescence Errans Composants					\$
	Q Rechercher	IF Mettro le texte en forme 🛛 Supprimer la mise en forme 🔑 Rechercher et remplacer				
₿.	+ Nouvel écran -	, Abandon			Affichage Avan	cé
(x)	TextVidDesc	(7) Nde				The second s
~	2 TextEmDtjet				Here Collebane	Media
4	Z TextEnDesc					(monop)
	2 TextErriel				Visible	Active CC
	TextErrMail				Position	1233 702
	image8	* Objet du ticket		States and the second se	Tailte	100 40
	BoutonValiderSaisie	Précisez ici votre demande (par exemple : problème de connexion, aide sur un document excel, etc.)	and the second se	1000		Largeur Hauteur
) 📝 FormPiSaisie	Toutes structures		and the second	Remplissage	5 5 Heat Bet
	2 Logo_3	Contraction of a demonstration of the second sec				5 5
	Z Label2,11	Mohamed CHOUEF 0000000000 m.chouef@upv.org	and the second second	And in case of the local division of the loc		UKENK DIDIR
	Rectangle7_1	The second s		A CONTRACTOR	Couleur	<u>A</u> 4
	H ⁰ MenuNavigation 4	* Description de la demande	Fichler(s) complementaires		Bordune	- ~ 2
	Z Label2	Vous pouvez'ajouter ici toute information detailée susceptible de faciliter le traitement de votre demande	If n'y a aucun fichier joint.	COLUMN TWO IS NOT	Rayon de la bonture	20
	- D PormSaiste		I Jaindre un fichier		Police	Open Sans V
	 Sel NoTicket DataCard1 				Taille de police	15
	PR Statistics			1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Epaisseut de police	8 Demi-gras
	Discharges		12 Mar 10	Valider	Style de police	7 9 -
	with DataContributed				Asgnement du teste	
	28 Date added				Augment vertical	w cente 0
	 Integrating Integrating 				Desactivation auto	Active CC
2				- + ses 2	Coslesr si desactivé	<u>A</u> 4 mm

Étape 3 : Ajout de pièces jointes

Pour permettre à l'utilisateur d'ajouter des documents ou des captures en lien avec sa demande, j'ai mis en place un second formulaire (FormPJSaisie) lié à une liste SharePoint secondaire : SupportJointes.

Lorsqu'un ticket est validé, j'envoie un formulaire pour lier les pièces jointes au bon ticket :



+ Ajouter un nouvel élém	nent 🗄 Modifier en	mode grille	9 Annuler	🖄 Partager	⊖ Copier le lien	₩ Exporter ¥	E Forms Nou
Collaborateurs SupportJointes	★ ⊘						
T NoPJ		🖉 Pièces jo	pintes +	Ajouter une color	nne		
10012345		D					
10021941							
10022787							
10022724							
10022724							
10033783							
10043800							
10056461		Ð					
10055289		D					
10063520							
10077431							
10089118							
10097208							
10105477							
10108949							
10106894							

Étape 4 : Suivi et modification

Depuis l'écran Accueil, les tickets non clos de l'utilisateur connecté sont affichés via une galerie filtrée.

10 1 17 8 0								
Arborescence >								×
Q. Rechercher								
+ Nouvel écran ~	IP Mettre le t	exte en forme 🛛 🗮 Supprimer la	mise en forme 🔎 Reche	rcher et remplacer	-		بنيدر بوسيتين	
Rectargle5_1 Saise		+ Nouveau Ticket		Vos tickets en cours :			Source de données	
C Label14_17		⑦ Alde	1189009	Remplacement onduleur E2C La Garde Suite à une panne, l'onduleur de l'infrastructure réseau de l'E2C de la garde do	15/02/2024		Champs	8 sélectionné(
TextVidDesc		X Quitter	#11193040	Remplacement onduleur E2C Draguigan Suite à une panne, l'onduleur de l'infrastructure réseau de l'E2C de draguignan	15/02/2024		Disposition	stlectionnée
TextErrObjet			#13688613	Réseau - UPV Toulon Je vous fais le point sur mes observations réalisés sur le réseau de l'UPV Toulo	05/08/2024		Visible Position	Activé 278 180
2 TextilerTel			C. R. LOW			12	Taile	x y 1004 528
 TextEn/Mail Image8 					<mark>.</mark> c		Couleur	4
BoutonValiderSarsie	10100		UT		n n	2000	Bordure	- ~ 0
 FormPISaiste Image: NoPI_DataCard3 			10.			1123	Nombre d'inclusion	1
✓ ☑ Pièces jointes_DataCard3			10			- 1000	Taille du modèle Marge intérieure du	55 0
StarVisible68 EnrorMessage68			01				Afficher la barre de	Active
Ø DataCardValue68			S. Contractor	VIIIA VIIIA			Afficher la navigation	Désac 🔘
DataCardKey68			112 201	UP AILUS AND	the state of the s	1	Etape de navigation	1
(2) Logo_3							Transition	Aucun
Z Label2,11							Mode d'affichage	Modifier
D Rectangle? 1	ET Arm	al V III GalanaArrual				+ 90% 2	Index de tabulation	-1

Lorsqu'un ticket est sélectionné, il est possible de le consulter dans l'écran Suivi ou de le modifier dans l'écran Modification

	CORMATIQUE Modification d'un ticket
分 Accueil⊘ Abandon	Ticket #11189009 du 15/02/2024 à 14h 59m Objet: Remplacement onduleur E2C La Garde
? Aide	FOID TO THE REPORT OF
	* Nom Mail Téléphone Mohamed CHOUEF m.chouef@upv.org 00 00 00 00 00 * Structure concernée * Site E2C × La Garde E2C La Garde
	IMSAT UPV UPVFD
	ACTIF Toutes structures Valider

J'utilise ici des Set() pour stocker temporairement les données du ticket dans des variables, et pré-remplir les champs du formulaire de modification.

←	Précédent 🧐 🛩 🛅 🗸	+ Inderer 🗸 Open Sans 😒 🛛 Demi-gras 😒 🗮 V 🛆 Couleur V 🖄 Couleur d'arrière V 🛞 Paramètres \cdots 🖉 Édition 💆	0 8 6	\triangleright \otimes \sim	6
OnS	elect $\sim = fx$	Select(Parent);; Set(CopiekoTicket; GalleryRes.Selected.WaTicket);;			^
۰	Arborescence	Set(Copiedonisto) Gallerydes.selected.wohisto);; Set(Copiedonisto; Gallerydes.selected.batekure);;			×
+	Écrans Composants	<pre>set(copicot)et;</pre>			
_	Q. Rechercher	Set(CopieSite; colleryes.selected.sits); Set(CopieSite; colleryes.selected.sits);			
₩.	+ Nouvel écran ~	Set(Copieteliphone; GolleryNes.Selected.Neil); Set(Copieteliphone; GolleryNes.Selected.Neil);			
(x) Q	Secter Label14_17	Ser(Copiedategrie) Gullerydes.Selected.categorie);; Ser(Copiedategrie), Gullerydes.Selected.categorie);; Ser(Copiedaterie), Gullerydes.Selected.select.Sevencepre);; Ser(Copiedaterie), Gullerydes.Selected.atterie1);; Ser(Copiedaterie), Gullerydes.Selected.atterie1);;			
	TextVidObjet	Set(CopieBoscription; GolleryRes.Selected.Description);; Set(CopieStatut; GolleryRes.Selected.Statut);;			D
	2 TextVidDesc	Set(CopieGestion; colleryMes,Selected.Gestion);; Set(CopieClos: colleryMes,Selected.Clos);;			
	TextErrObjet	Set(CopieDernier; collerydes.Selected.Dernier);; Set(CopieDernier; collerydes.Selected.Dernier);;			
	TextInDesc	Set(CopieAftachments; GolleryRes.Selected.'Pièces jointes');;			£.
	IestEnTel	wariBace/wagihischeenimenstrouriene/literenoum(noumpach)litercroum(noum-wagih)			
	2 TextErrMail				
	(2) Image8				
	BoutonValiderSaisie				
	~ 🕞 FormPISaisie	🖅 Mettre le texte en forme 🔳 Supprimer la mise en forme 🔎 Rechercher et remplaçar			
	> 😰 NoPI_DataCard3		Rayon de la borduie	20	
	Pieces jointes_DataCard3		Police	Open Sand	~
	2 StarVisible68		Taille de police	15	
	ErrorMessage66		Epaisseur de police	B Demi-gras	~
	DataCardValue68		Style de police	7 0	-
	DataCardKey68	Nucleur,	Alignement du texte		-
	(2) (cos 1)		Alignement vertical	@ Centre	~
	PI (1947) 11		Désactivation auto	Active (
3			Couleur si desactive	<u>A</u> 4 [

Une fois que la modification a été validé, j'utilise la fonction Patch pour passer la mention "Dernier" à false sur l'entrée précédente du ticket, cela permet de ne conserver que la version la plus récente du ticket visible.



Étape 5 : Automatisation avec Power Automate

J'ai intégré plusieurs flux Power Automate qui permettent :

• D'envoyer un mail de confirmation à l'utilisateur lors de la création du ticket

← Mail S.I		🤈 Annuler 🖓 Rétabli	r 📮 Commentaires	🗟 Enregistrer 🦞 Vérificateur de flux 🛛 👗 Testi	ter
	S Lorsqu'un élément est créé		o		
	*Adresse du site https://e2cv	arfr.sharepoint.com/sites/collaborateurs2	×		
	*Nom de la liste Support		×		
	Afficher les options avancées $$				
		÷			
	Envoyer un e-mail (V2)		o		
	*A 5 body	/Author/E., ×			
	*Objet Prise en con	npte de votre ticket # 50 body/NoTicket ×			
	*Corps <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>				
	8	ionjour,			
	Le ticket suivant a bien été pris en co	impte par nos services : <span style="font-size: 14</td><td>px">			
					
	 kbr>				
	<span style="font-size: 14p</td><td>x">	9>			
	<span style="fon</td><td>t-size: 14px"> 55 body/Objet x <!--</td--><td>'span »</td><td></td><td></td>	'span »			
	<stro< td=""><td>ng> «br»</td><td></td><td></td><td></td></stro<>	ng> «br»			
	<span 14p<="" font-size:="" style="fon</td><td>t-size: 14px*></td><td>1g></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td> <td>x"></td><td></td><td></td><td></td>	x"> 			
	<pre><span <="" pre="" style="fon"></pre>	t-size: 12px">Vous pouvez consulter son avancement grâc	e au lien		
	suivant :	n na na na mana na na mana na mana na mana na mana na diseona di seona di seona di seona di seona di seona di s			
	 kbr>				
	<a href="https://apps.powe 644134636349464233231-3443.46	rapps.com/play/e/default-268e5c58-7c62-4513-b9f7-	ac.		
	0741370390090/0/202302110200		22		

• De prévenir l'utilisateur lorsqu'un changement a eu lieu sur son ticket

		5	Undo	🔍 Redo	Comments	🔚 Save	Vg Flow checker	🛓 Test
Power Apps (V	(2)	0						
Mail	LeMail							
Objet	VotreObjet							
+ Add an input								
Send an email	(V2)	0						
*To	Mail ×		T					
*Subject	Objet × - Ce ticket a été mis à jour							
*Body	Font 12 * B / U / E E E I C Bonjour, Vote ticket [O Objet x] viens d'être mis à jour par nos sen pouvez consulters sur votre application : Support Informatique Cordialement, L'équipe support	9 8	us					
Show advanced options	×							
	+ New step Save							

Étape 6 : Mise en place d'un outil de traitement

Afin de faciliter le suivi et le traitement des tickets par l'équipe informatique, j'ai également développé une application complémentaire dédiée au service support. Cette application permet de visualiser, filtrer et gérer les demandes en fonction de leur statut.

L'écran d'accueil de cette application affiche une galerie regroupant tous les tickets de la liste SharePoint principale, triés selon les statuts suivants :

- Nouveau : tickets fraîchement créés, pas encore pris en charge
- Attribués : tickets affectés à un membre de l'équipe informatique
- Résolu : tickets pour lesquels une solution a été apportée
- Autres : tickets mis en pause, abandonnés, ou en attente de retour utilisateur

GESTION DES	DIICKEIS V1.4					
🏠 Accueil	() Nouveau (0)	x ^A Attribués (6)		Résolus (100)		Autres (0)
+ Nouveau Ticket		#10504281 Rédaction d'un "tuto" TEAMS "Classe" pour les stagiaires	03/01/2024 il y a 474 j	#10063520 Problème son ordinateur Habiba	20/09/2023 il y a 579 j	
X Quitter		#10518304 Rédaction d'un documen: d'accompagnement à la dotation informatique -	t 04/01/2024 il y a 473 j	#10071803 HDMI defectueux et autres pb.	28/09/2023 il y a 571 j	
√ Filtre		#11189009 Remplacement onduleur E2C La Garde	04/03/2024 il y a 413 j	#10135592 Problème réseau centre de ressource	05/10/2023 Il y a 564 j	
Attribution		#11193040 Remplacement onduleur E2C Draguigan	15/03/2024 il y a 402 j	#10212944 Ordinateur de s'allume plus Marrouf	18/10/2023 Il y a 551 j	
🖸 Tous 💽		#12731181 Batterie pc portable HS	27/05/2024 il y a 329 j	#10227017 Problème d'accès excel word CLEA D'AMATO	18/19/2023 Il y a 551 j	
		#13160932 Ordinateur qui s'éteint toutes les 10 mins	28/06/2024 il y a 297 j	#10238784 Problème de structuration de documents Word [Shaina]	19/10/2023 Il y a 550 j	
				#10175412 Remise en service 4 pc portables stagiaires brignoles	16/11/2023 Il y a 522 j	

Cette interface de gestion rend le traitement plus fluide, assure un meilleur suivi des **demandes**, et permet à l'équipe informatique d'avoir une vision d'ensemble sur les interventions en cours ou à venir.

L'écran de modification de cet outil permet d'attribuer le ticket à un membre de l'équipe, de définir un niveau d'importance de la demande, de changer la catégorie ou le statut du ticket et de renseigner des informations sur les équipements utilisés dans le traitement du ticket.

GESTION DESTICKETS > MODIFICATION	
ப் Accueil	TICKET #11189009
O Abandon	Remplacement onduleur E2C La Garde
? Aide	
	Nom Mohamed CHOUEF Structure E2C V La Garde V
	Mail m.chouef@upv.org Notifier cette adresse Téléphone
	Categorie 1. Matériel V 1. Alimentation V
	Materiel nº série
	Niveau Critique Statut Attribué
	Attribution Mohamed CHOUEF
	Docs II n'y a aucun fichier joint.
	🛿 Joindre un fichier
VALIDER	

Conclusion

Créer cette application de ticketing sur PowerApps m'a permis de mettre en œuvre une solution complète, sécurisée et connectée à l'environnement Microsoft 365 de mon entreprise. Elle a facilité la remontée des demandes et leur suivi structuré.

Compétences validées :

- Gérer le patrimoine informatique
- Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique
- Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution