

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 :

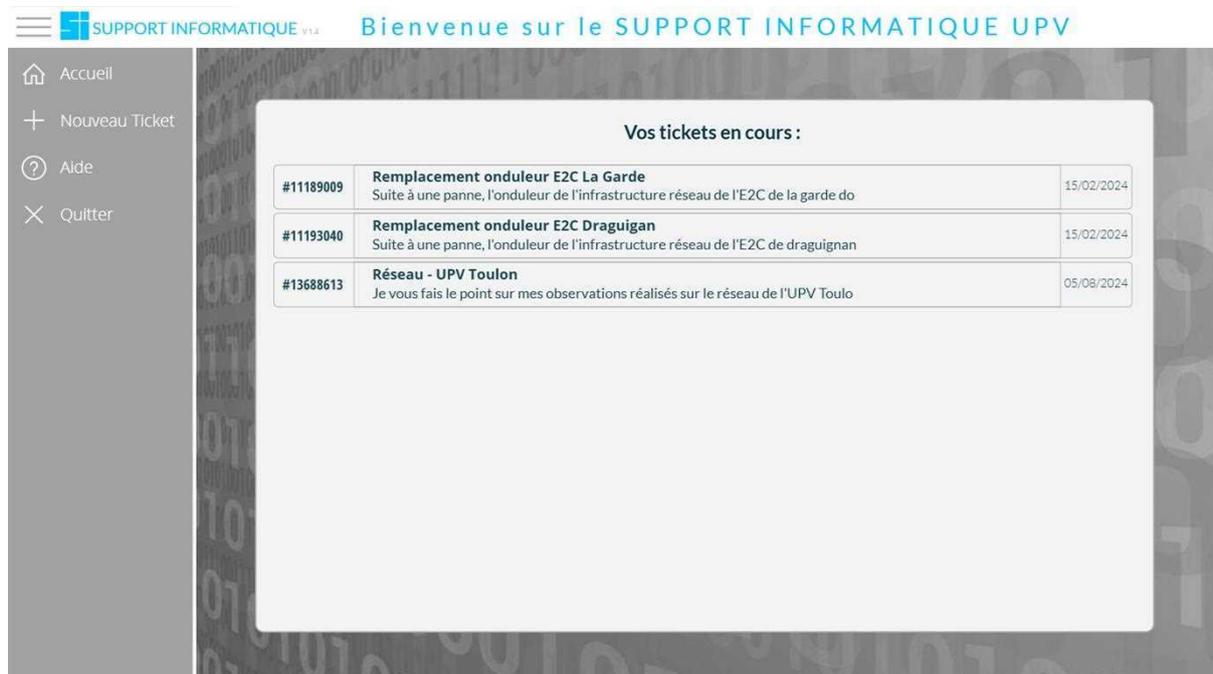
- Identifiant (NoTicket)
- Données du demandeur (Nom, Mail, Téléphone, Entite, Site)
- Détails de la demande (Objet, Description, DateHeure)
- Suivi (Statut, Clos, Dernier, Tags, etc.)

NoTicket	NoHisto	DateHeure	Objet	Entite	Site	Nom	Telephone	Mail	Categorie	SousCategorie	Tags	Materiel	NoSerie	Niveau
10012345	1	2023-03-23:13:36:32:16	Ticket originel	E2C	La Garde	Mohamed CHOUËF	0612345678	m.chouef@upiv.org	1. Matériel	1. Performances gén			Non renseigné	Critique

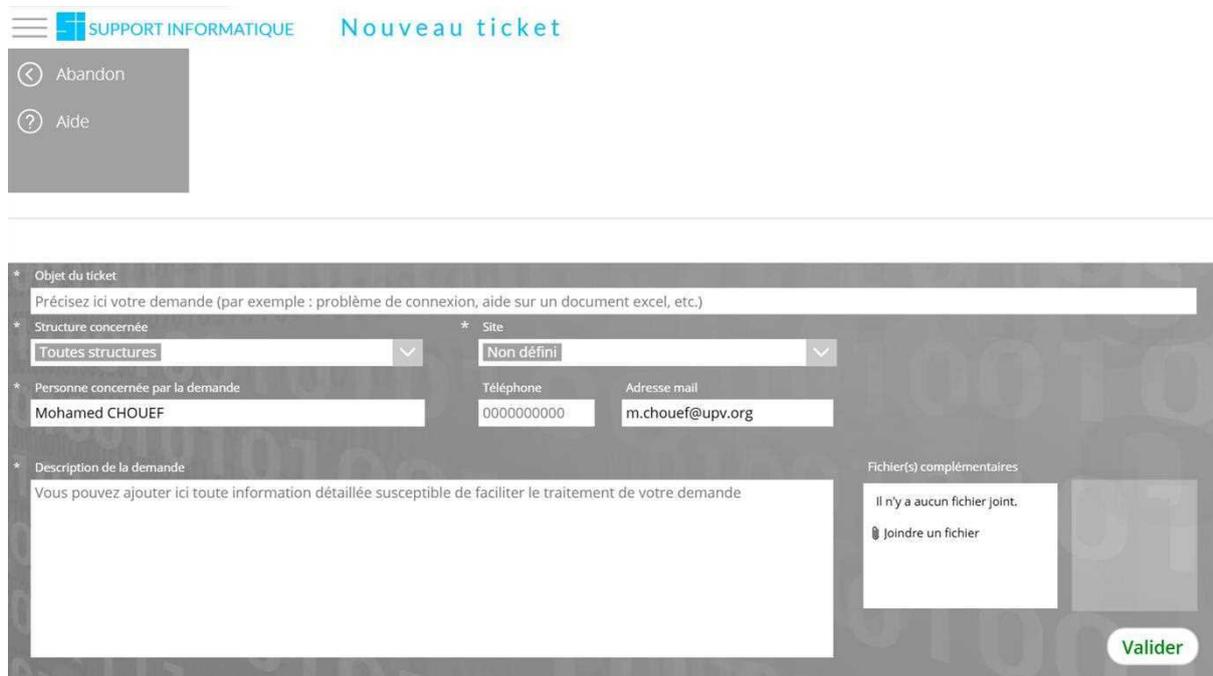
Description	Statut	Gestion	Conclusion	Dernier	Clos	Pièces jointes	Créé par	Créé
Ceci est le premier ticket de la liste permettant la bonne création des suivants.	Transféré	Mohamed Chouef	✓	✓			Mohamed CHOUËF	23 mars 2023

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

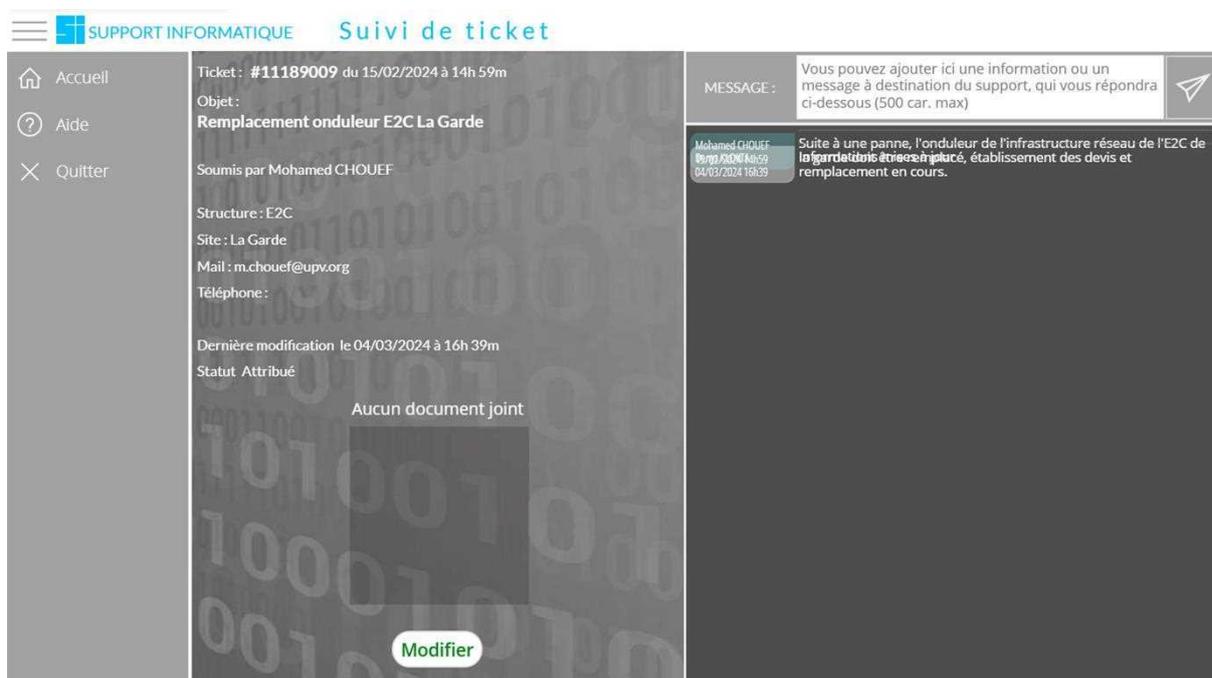
- Accueil



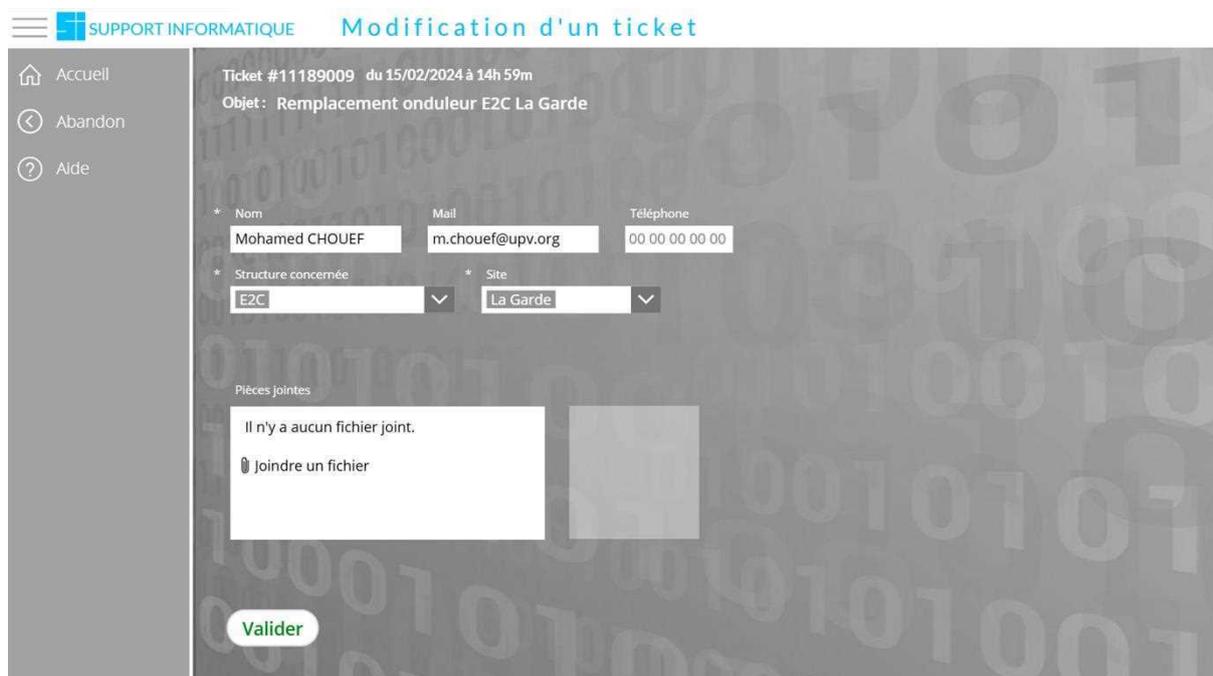
- Saisie



- Suivi



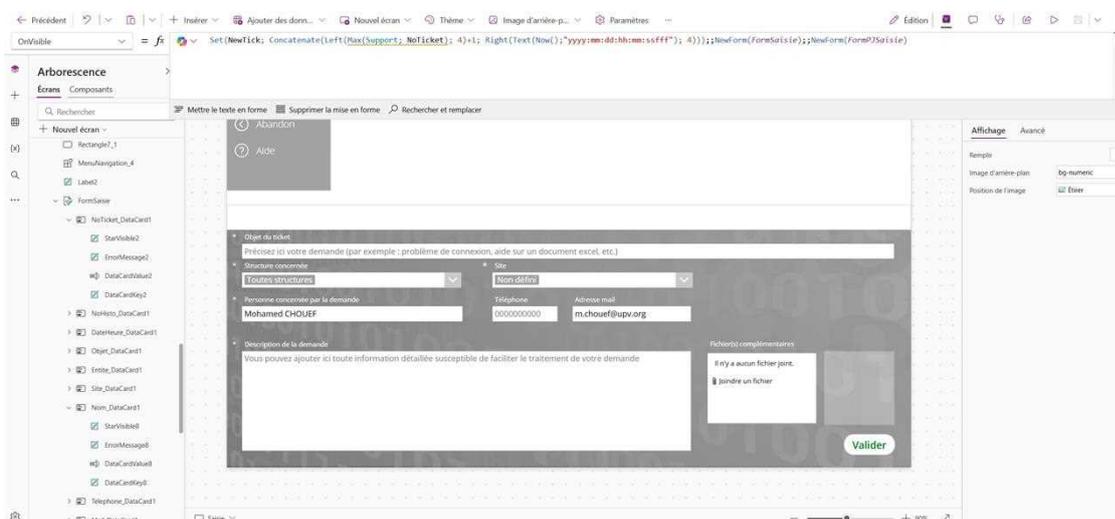
- Modifier



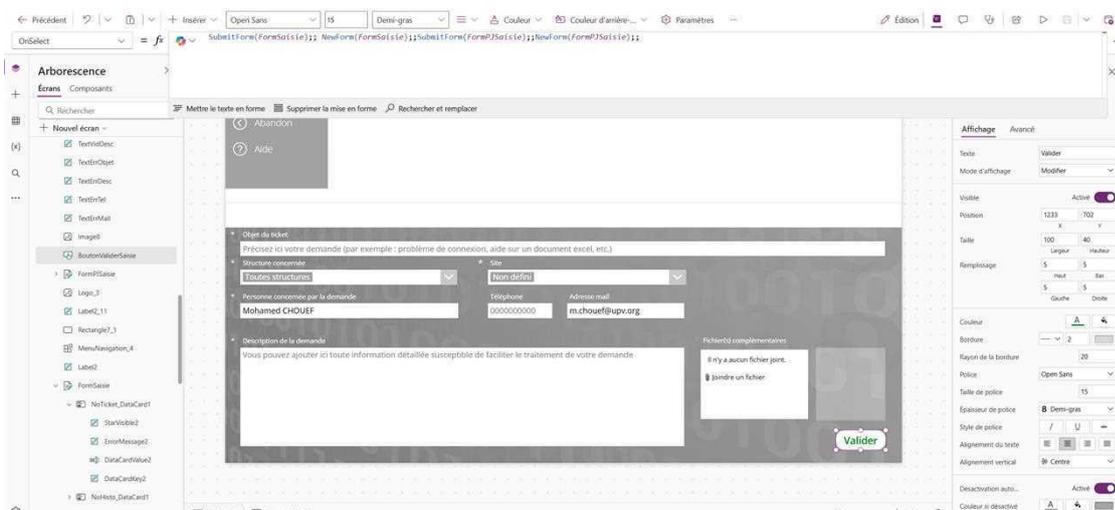
Étape 2 : Création d'un ticket

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)
```



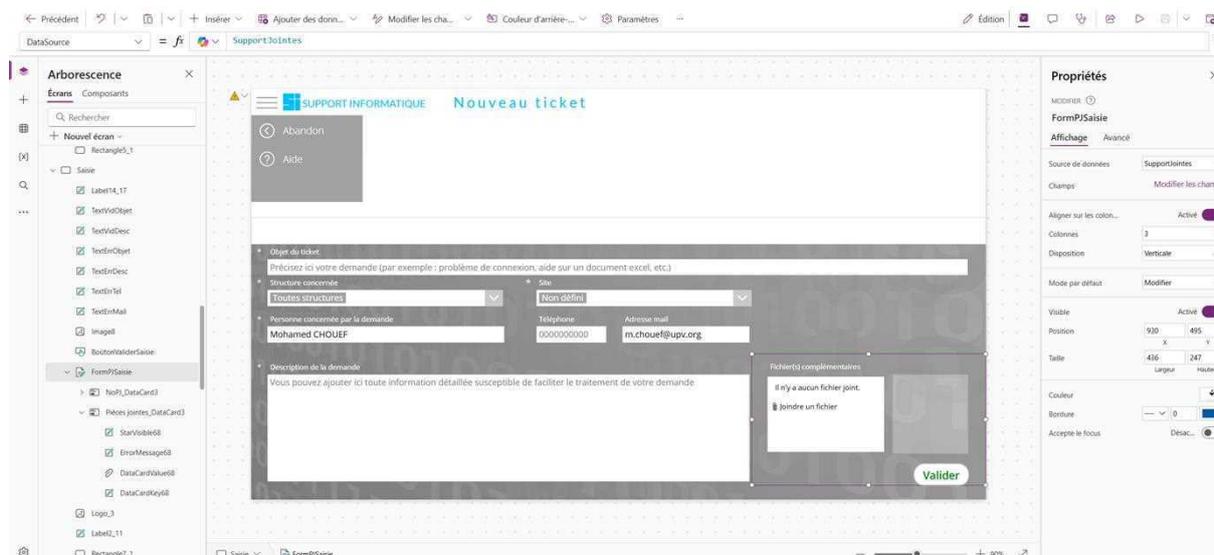
Le bouton de validation enregistre les données via SubmitForm, et redirige l'utilisateur vers l'écran d'accueil.



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 :



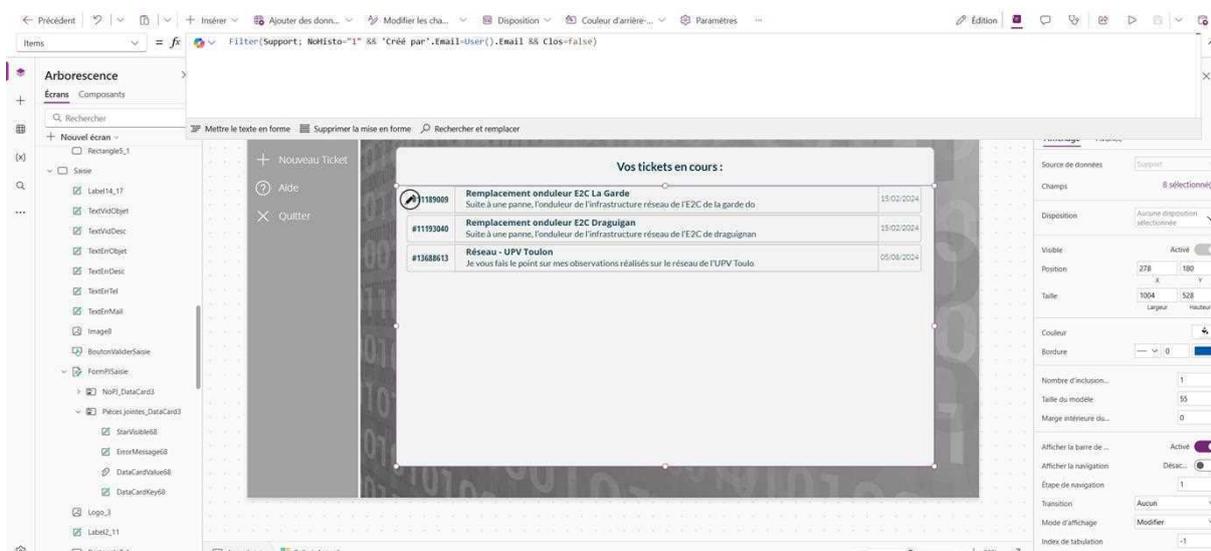
+ Ajouter un nouvel élément Modifier en mode grille Annuler Partager Copier le lien Exporter Forms Nou

Collaborateurs
SupportJointes ★ ☹

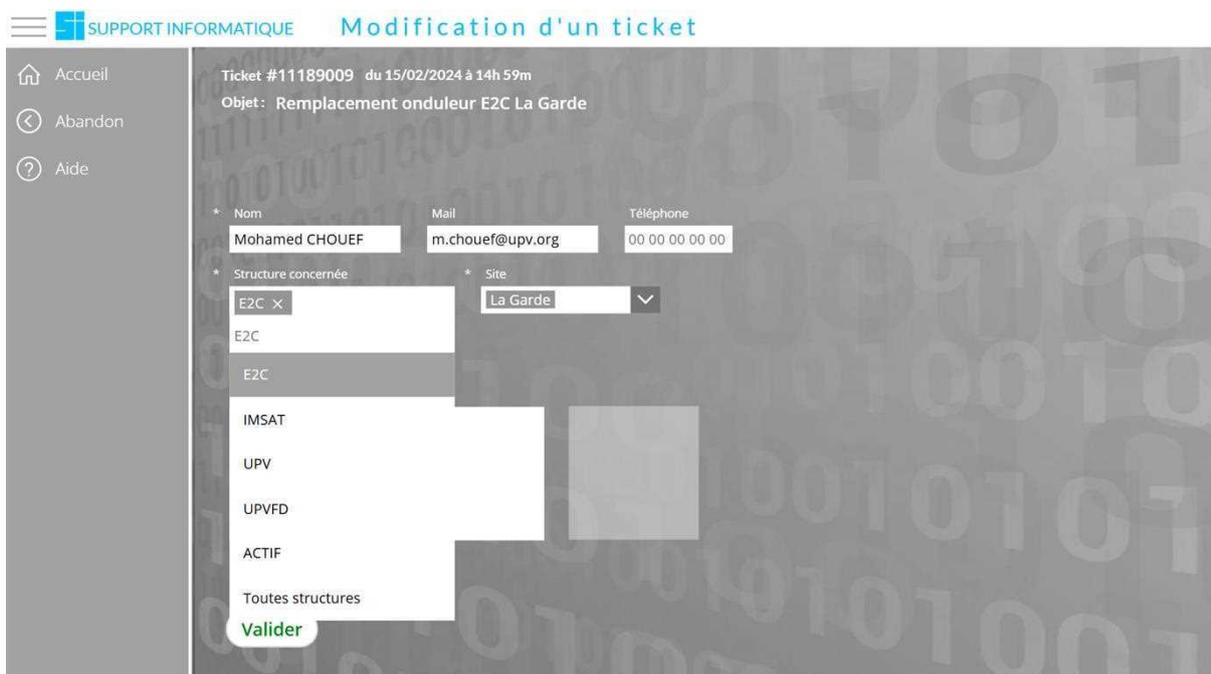
NoPJ	Pièces jointes	+ Ajouter une colonne
10012345		
10021941		
10022787		
10022724		
10022724		
10033783		
10043800		
10056461		
10055289		
10063520		
10077431		
10089118		
10097208		
10105477		
10108949		
10106894		

Étape 4 : Suivi et modification

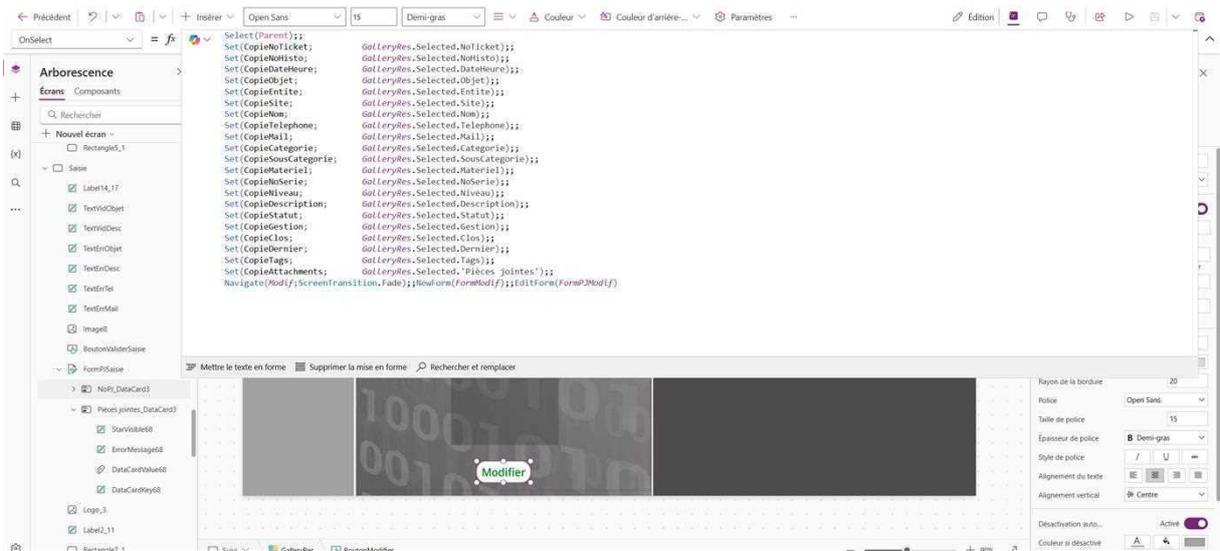
Depuis l'écran Accueil, les tickets non clos de l'utilisateur connecté sont affichés via une galerie filtrée.



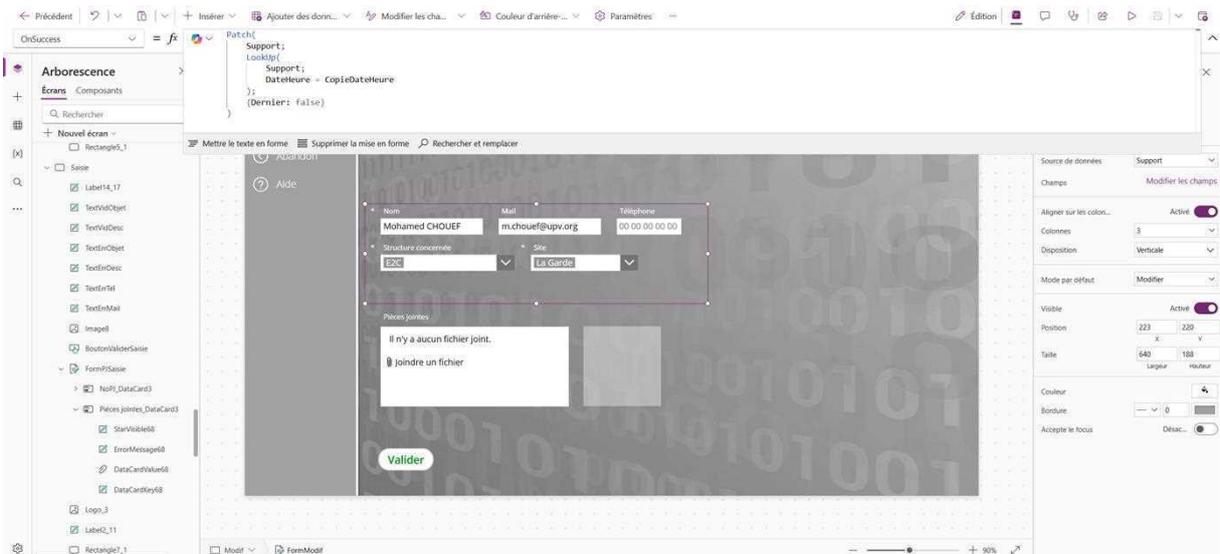
Lorsqu'un ticket est sélectionné, il est possible de le consulter dans l'écran Suivi ou de le modifier dans l'écran Modification



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



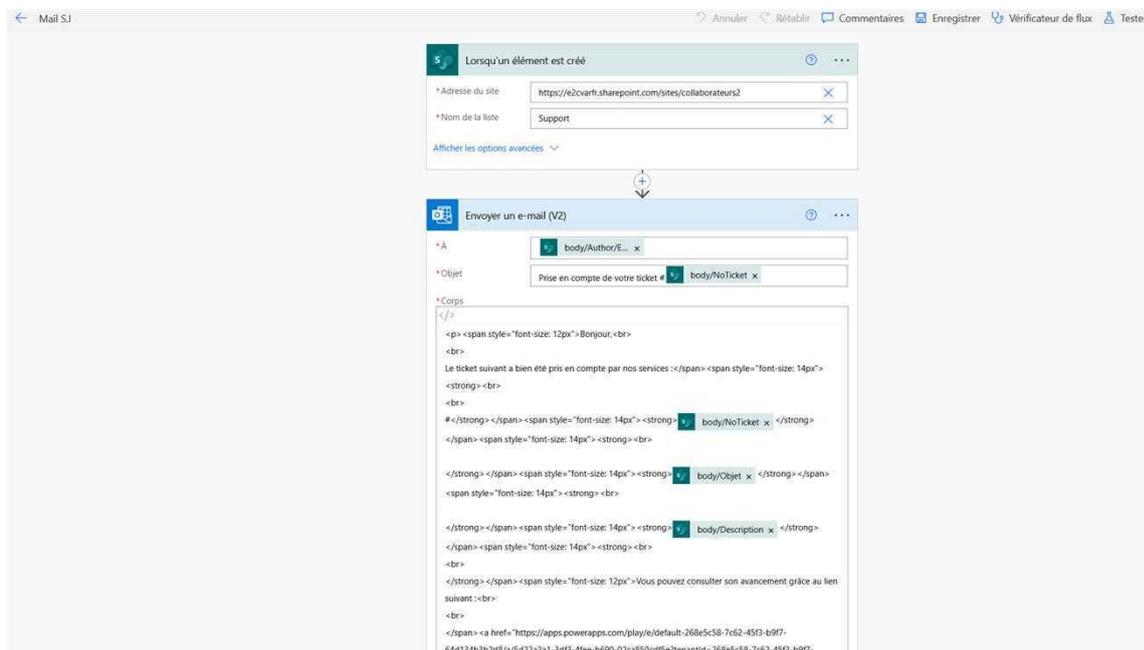
Une fois que la modification a été validé, j'utilise la fonction Patch pour passer la mention "Dernier" à false sur l'entrée précédente du ticket, cela permet de ne conserver que la version la plus récente du ticket visible.



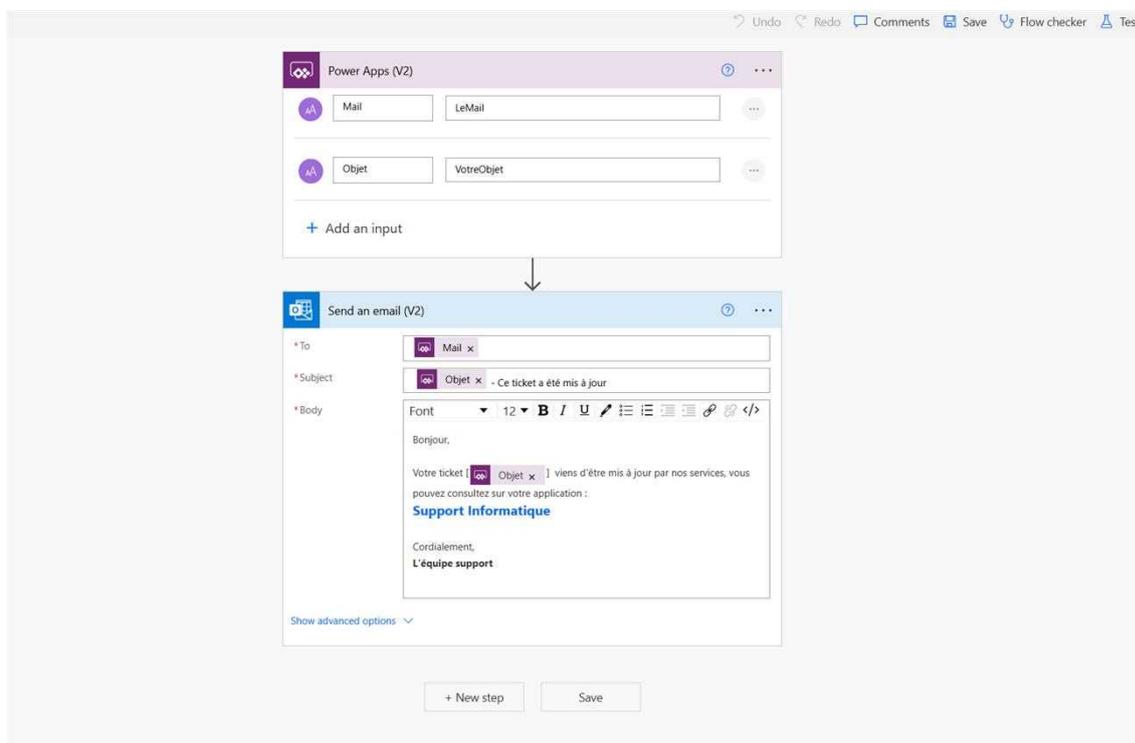
Étape 5 : Automatisation avec Power Automate

J'ai intégré plusieurs flux Power Automate qui permettent :

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



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



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 TICKETS V 1.4

Nouveau (0)	Attribués (6)	Résolu (100)	Autres (0)
	<p>#10504281 Rédaction d'un "tuto" TEAMS "Classe" pour les stagiaires 03/01/2024 il y a 474 j</p> <p>#10518304 Rédaction d'un document d'accompagnement à la dotation informatique - 04/01/2024 il y a 473 j</p> <p>#11189009 Remplacement onduleur E2C La Garde 04/03/2024 il y a 413 j</p> <p>#11193040 Remplacement onduleur E2C Draguigan 15/03/2024 il y a 402 j</p> <p>#12731181 Batterie pc portable HS 27/05/2024 il y a 329 j</p> <p>#13160932 Ordinateur qui s'éteint toutes les 10 mins 28/06/2024 il y a 297 j</p>	<p>#10063520 Problème son ordinateur Habiba 20/09/2023 il y a 579 j</p> <p>#10071803 HDMI defectueux et autres pb. 28/09/2023 il y a 571 j</p> <p>#10135592 Problème réseau centre de ressource 05/10/2023 il y a 564 j</p> <p>#10212944 Ordinateur de s'allume plus Marrouf 18/10/2023 il y a 551 j</p> <p>#10227017 Problème d'accès excel word CLEA D'AMATO 18/10/2023 il y a 551 j</p> <p>#10238784 Problème de structuration de documents Word [Shaina] 19/10/2023 il y a 550 j</p> <p>#10175412 Remise en service 4 pc portables stagiaires brignoles 16/11/2023 il y a 522 j</p>	

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.

The screenshot shows the 'GESTION DES TICKETS > MODIFICATION' interface. On the left is a sidebar with 'Accueil', 'Abandon', and 'Aide'. The main area displays ticket details for 'TICKET #11189009' with the title 'Remplacement onduleur E2C La Garde'. The form includes fields for 'Nom' (Mohamed CHOUEF), 'Structure' (E2C), 'La Garde', 'Mail' (m.chouef@upv.org), 'Categorie' (1. Matériel), '1. Alimentation', 'Materiel', 'n° série', 'Niveau' (Critique), 'Statut' (Attribué), and 'Attribution' (Mohamed CHOUEF). A 'Docs' section shows 'Il n'y a aucun fichier joint.' and a 'Joindre un fichier' button. A 'VALIDER' button is at the bottom left.

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