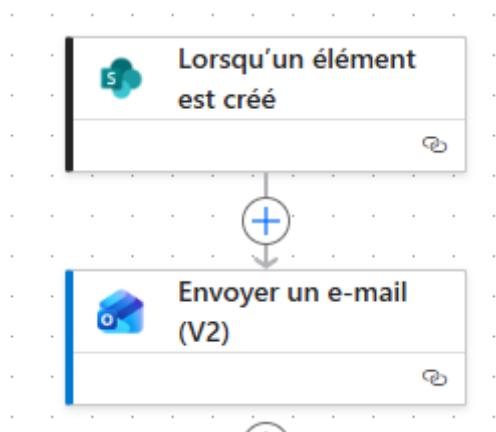


Contexte : Le 24 février 2026 on m'a alerté sur un souci de GT (notre application de ticketing en power apps) les tickets créer n'envoie plus de mail sur la boîte mail du service informatique et donc le délai moyen pour être traité sont augmenter, en cause un problème du powerautomate « Mail S.I ».

Le flux ne fonctionnait plus et j'ai préféré repartir de zéro pour l'optimiser.



Le flux est très simple avec seulement 2

triggers.

Le 1^{er} trigger « Lorsqu'un élément est créé » permet de faire une action après la création d'un élément dans notre liste SharePoint « Support » cette liste est la BDD de notre appli de ticketing.

Adresse du site *

Collaborateurs - <https://e2cvarfr.sharepoint.com/sites/collaborateurs2>

Nom de la liste *

Support

Le 2^{ème} trigger ne s'active que lorsqu'un élément est créer (un élément est créé à chaque nouveau tickets / réponses / clôtures)

À *

service-informatique@upv.org

Entrez une partie d'un nom ou d'une adresse e-mail pour rechercher plus de personnes

Objet *

Prise en compte de votre ticket # NoTicket

il envoie un mail à notre adresse commune. Et retourne un objet avec en entré dynamique le numéro du ticket associé à la dernière création d'une entré sur la liste.

Le body (le contenu) renvoyé est du HTML

```
<p><span style="font-size: 12px">Bonjour,<br>
<br>
Le ticket suivant a bien été pris en compte par nos services :</span>@{triggerBody()?['Title']}<span style="font-size: 14px"><strong>
<br>
<br>
#</strong></span><span style="font-size: 14px"><strong></strong>@{triggerBody()?['NoTicket']}</span><span style="font-size: 14px">
<strong><br>

</strong></span><span style="font-size: 14px"><strong></strong>@{triggerBody()?['Description']}</span><span style="font-size: 14px">
<strong><br>

</strong></span><span style="font-size: 14px"><strong></strong></span><span style="font-size: 14px"><strong><br>
<br>
</strong></span><span style="font-size: 12px">Vous pouvez consulter son avancement grâce au lien suivant :<br>
<br>
</span>
<a href="https://apps.powerapps.com/play/e/default-268e5c58-7c62-45f3-b9f7-64d134b3b2d8/a/5d22a2a1-3df3-4fee-b690-02ca850cdf5e?tenantId=2
<span style="font-size: 14px"><strong>SUPPORT INFORMATIQUE</strong></span></a><span style="font-size: 14px"><strong><br>
<br>
<iframe></iframe>
<br>
<br>
<br>
</strong></span><span style="font-size: 14px">Cordialement,<br>
</span><span style="font-size: 12px"><strong>L'équipe support</strong></span><br>
<br>
</p>
```

Les valeurs dynamiques « @{triggerBody()?['Title']} » correspondent aux titres / numéros / description et statuts du ticket.

Et voilà ! Les notifications par mails des tickets fonctionnent de nouveaux !