

BTS SIO — Option SLAM

Ticket flow

Optimisation et reconstruction du flux de notifications S.I

Candidat	COUR Cyrille
Date de l'incident	24 Février 2026
Technologie	Power Apps / Power Automate / SharePoint

1. Contexte et Problématique

Le 24 février 2026, une anomalie majeure a été signalée concernant « GT », notre application interne de gestion de tickets développée sous Microsoft Power Apps.

Les tickets créés par les utilisateurs ne déclenchaient plus l'envoi automatique d'e-mails de notification vers la boîte de messagerie commune du service informatique. Cette rupture dans la chaîne d'alerte a entraîné une augmentation critique du délai moyen de traitement des incidents, le service informatique n'étant plus informé en temps réel des nouvelles demandes.

□ **Diagnostic** : Le dysfonctionnement provenait du flux de travail Power Automate nommé « Mail S.I ». Après analyse, le flux s'est avéré défaillant et non fonctionnel. Afin de garantir la stabilité de la solution et d'optimiser le processus, la décision a été prise de reconstruire intégralement le flux en repartant de zéro.

2. Architecture et Déclencheurs du Nouveau Flux

Le nouveau flux Power Automate a été conçu pour être le plus simple et performant possible, limitant les étapes intermédiaires pour maximiser la réactivité. Il s'articule autour de deux déclencheurs (triggers) principaux :

2.1 Premier Déclencheur : Capture de l'événement SharePoint

Le premier trigger utilisé est « Lorsqu'un élément est créé ». Cette action écoute en continu la base de données de notre application de ticketing, matérialisée par une liste SharePoint.

Configuration du connecteur de données :

- **Adresse du site** : <https://e2cvarfr.sharepoint.com/sites/collaborateurs2>
- **Nom de la liste (BDD)** : Support

2.2 Second Déclencheur : Routage et Notification Mail

Dès qu'un élément est inséré dans la liste SharePoint « Support » (qu'il s'agisse d'un nouveau ticket, d'une réponse ou d'une demande de clôture), le second bloc s'active de manière synchrone : « Envoyer un e-mail (V2) » via le connecteur Office 365 Outlook.

- **Destinataire (À)** : service-informatique@upv.org (boîte commune du service)
- **Objet du message** : Prise en compte de votre ticket # [NoTicket]

□ **Entrée Dynamique** : L'objet du mail réinjecte dynamiquement le numéro du ticket généré lors de la dernière création d'entrée dans la liste SharePoint, assurant la traçabilité de la notification.

3. Structure du Message de Notification

Pour assurer une présentation claire et professionnelle du ticket auprès de l'équipe informatique, le corps (body) du mail renvoyé est structuré en HTML enrichi.

3.1 Code HTML et Variables Dynamiques utilisées

Le flux extrait les informations contextuelles de l'événement pour les injecter directement dans le template HTML. Les balises dynamiques exploitées sont les suivantes :

- **@{triggerBody()?['Title']}** : Récupère le titre principal donné au ticket.
- **@{triggerBody()?['NoTicket']}** : Injecte l'identifiant unique du ticket.
- **@{triggerBody()?['Description']}** : Contient le descriptif textuel du problème saisi par l'utilisateur.

Aperçu de la structure du template HTML configuré dans le bloc Power Automate :

```
<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 style="font-size: 14px"><strong><br>
</strong></span><span style="font-size: 14px"><strong></strong>
@{triggerBody()?['Description']}<span style="font-size: 14px"><strong><br>
</strong></span><br><span style="font-size: 12px">
Vous pouvez consulter son avancement grâce au lien suivant :<br></span>
<a href="https://apps.powerapps.com/play/e/default-...">
<strong>SUPPORT INFORMATIQUE</strong></a><br><br>
Cordialement,<br><strong>L'équipe support</strong><br></p>
```

3.2 Intégration de l'accès applicatif

Le template intègre également une balise d'ancrage hypertexte (<a>) redirigeant directement les techniciens du service informatique vers l'environnement de lecture Power Apps, accélérant ainsi la prise en charge et le traitement global du ticket.

4. Conclusion et validation de la procédure

Suite au déploiement et à l'activation de ce nouveau flux épuré sur l'environnement de production :

- L'ensemble des notifications par e-mail a été immédiatement rétabli.
- Les incidents sont de nouveau acheminés en temps réel sur la boîte commune du S.I.
- Le délai moyen de prise en charge (SLA) a retrouvé sa valeur nominale.
- L'architecture globale a gagné en robustesse en éliminant la dette technique de l'ancien flux défaillant.

Compétence RNCP (SIO)	Application concrète
Gestion des incidents	Analyse d'une rupture de service de notification, impactant l'activité informatique.
Automatisation de processus	Modélisation d'un flux de travail automatisé via Power Automate.
Administration de BDD / Connecteurs	Exploitation de triggers et connecteurs SharePoint / Office 365 Outlook.
Intégration de flux dynamiques	Extraction de métadonnées et injection de variables dynamiques dans un template HTML.