

Sofinnova tickets



I need support



I have a request

My tickets

17 HIGH 6 MEDIUM
2 LOW 3 COMPLETED

Admin



View Ticket

ID: **167**

NOT STARTED

CREATED: **June 1, 2022**

CREATED BY: **Joshua Linguet**

TITLE

t

PRIORITY

HIGH

TYPE / CATEGORY

/ Phone

DESCRIPTION

t

ATTACHMENTS

No file attached.





 **Support Ticket**

 **Request Ticket**



New Support Ticket

Title *

t

Category *

Laptop



Priority *

1-HIGH




Description *

t

Attachments

No file attached

 Join a file

Create



My Tickets



ID: 193

TYPE / CATEGORY

Support / Laptop

NOT STARTED

dsh,nzstr,njstr

PRIORITY

LOW

ASSIGNED TO

CREATED BY

Joshua Linguet

June 8, 2022



ID: 192

TYPE / CATEGORY

Support / Laptop

NOT STARTED

test SofinnovaTickets22

PRIORITY

MEDIUM

ASSIGNED TO

CREATED BY

Joshua Linguet

June 8, 2022



ID: 191

TYPE / CATEGORY

Support / Laptop

NOT STARTED

test SofinnovaTickets2

PRIORITY

HIGH

ASSIGNED TO

CREATED BY

Joshua Linguet

June 8, 2022



```
//Remove(HelpDesk;LookUp(HelpDesk;ID=TicketToDelete.ID));;
Choices(HelpDesk.TaskStatus);;

Patch(HelpDesk;LookUp(HelpDesk;ID=TicketToAssign.ID); {TaskStatus:{Value:"IN PROGRESS"}});;

Patch(
    HelpDesk;
    LookUp(HelpDesk;ID=TicketToAssign.ID);
    {
        AssignedTo: {
            '@odata.type':"#Microsoft.Azure.Connectors.SharePoint.SPListExpandedUser";
            Claims: "i:0#.f|membership|" & MyProfile.Mail;
            Department: MyProfile.Department;
            DisplayName: MyProfile.DisplayName;
            Email: MyProfile.Mail;
            JobTitle: MyProfile.JobTitle;
            Picture: ""
        }
    }
);;

SofinnovaTickets.Run("" & TicketToAssign.ID & "");;

Navigate(MyTicketsScreen;None)
```

```

Refresh(HelpDesk);;
ClearCollect(
    AllTickets;
    HelpDesk
);;
RemoveIf(
    AllTickets;
    TaskStatus.Value = "COMPLETED"
);;
If(
    isAdmin;
    Set(
        TicketToRunFlow;
        First(
            Sort(
                AllTickets;
                Created;
                Descending
            )
        );
    Set(
        TicketToRunFlow;
        First(
            Sort(
                Filter(
                    AllTickets;
                    Author.Email = MyProfile.Mail || Author.Claims = MyProfile.UserPrincipalName
                )
            )
        );
    );

```

```

// APPLICATION DE TICKETING SOFINNOVA PARTNERS
// CONNECTE A SHAREPOINT, TEAMS, OUTLOOK
// POUR SHAREPOINT -> IT RESSOURCES -> HelpDesk POUR STOCKER LES TICKETS
// -> HelpDeskAdmins POUR LES ADRESSES MAILS DES ADMINS
// !!!ATTENTION!!! DANS LE CODE, LA COLONE SHAREPOINT "Créateur" S'APPELLE "Cr_x00e9_ateur"




ClearCollect(AdminList;HelpDeskAdmins);;
//ClearCollect(AdminList;{Title:"!!!@sofinnovapartners.com"});;
Set(MyProfile;Office365Users.MyProfile());;

//If(MyProfile.Mail in AdminList.Title;Set(isAdmin;true);Set(isAdmin;false));;

Collect(AllTickets;HelpDesk);;

Set(RunFlow;false)

```

 Mettre le texte en forme
  Supprimer la mise en forme
  Rechercher et remplacer

Casse

Casse 2

* Égal à

(NS) NULL SI PAS ADMIN

Publier le message dans une conversation instantanée ou un canal

* Publier en tant que: Bot de flux

* Publier dans: Canal

* Équipe: IT Ressources

* Canal: Helpdesk

* Message:

Font 12 **B** *I* U

Nouveau ticket de Créateur DisplayName en priorité

Priority Value !

ID: ID

Titre: Title

Type / Category: TypeTicket Value / Category Value

Description



Appliquer à chacun 3

* Sélectionnez un résultat à partir des étapes précédentes

value

Envoyer un e-mail (V2)

* À: Title

* Objet: NOUVEAU TICKET

* Corps:

Font 12 **B** *I* U

Nouveau ticket de Créateur DisplayName

ID: ID

Titre: Title

Type / Category: TypeTicket Value / Category Value

Priorité: Priority Value

Desc: Description

[Afficher les options avancées](#)

Ajouter une action

Ajouter une action



Appliquer à chacun 2

* Sélectionnez un résultat à partir des étapes précédentes

value x

Condition

Créateur... x

n'est pas égal à

Créé par ... x

Ajouter

Si Oui

Envoyer un e-mail (V2) 4

A

Créateur Email x

Objet

Créé par Displa... x created a ticket for you

Corps

Font 12 B I U

Créé par DisplayName: x created a ticket for you

Title: Title x

Description: Description x

Afficher les options avancées

Ajouter une action

Si Non

Ajouter une action

Lorsqu'un élément est créé

* Adresse du site
IT
Ressources - https://sofinnovapartners.sharepoint.com/sites/ITResource
s

* Nom de la liste
HelpDesk

[Afficher les options avancées](#)

Obtenir les éléments

* Adresse du site
IT
Ressources - https://sofinnovapartners.sharepoint.com/sites/ITResource
s

* Nom de la liste
HelpDeskAdmins

Limiter les entrées au dossier
Sélectionner un dossier ou laisser vide pour l'ensemble de la liste

Inclure les éléments imbriqués
Retourner les entrées contenues dans les sous-dossiers (valeur par défaut)

[Afficher les options avancées](#)

Publier le message dans une conversation instantanée ou un canal

* Publier en tant que
Bot de flux

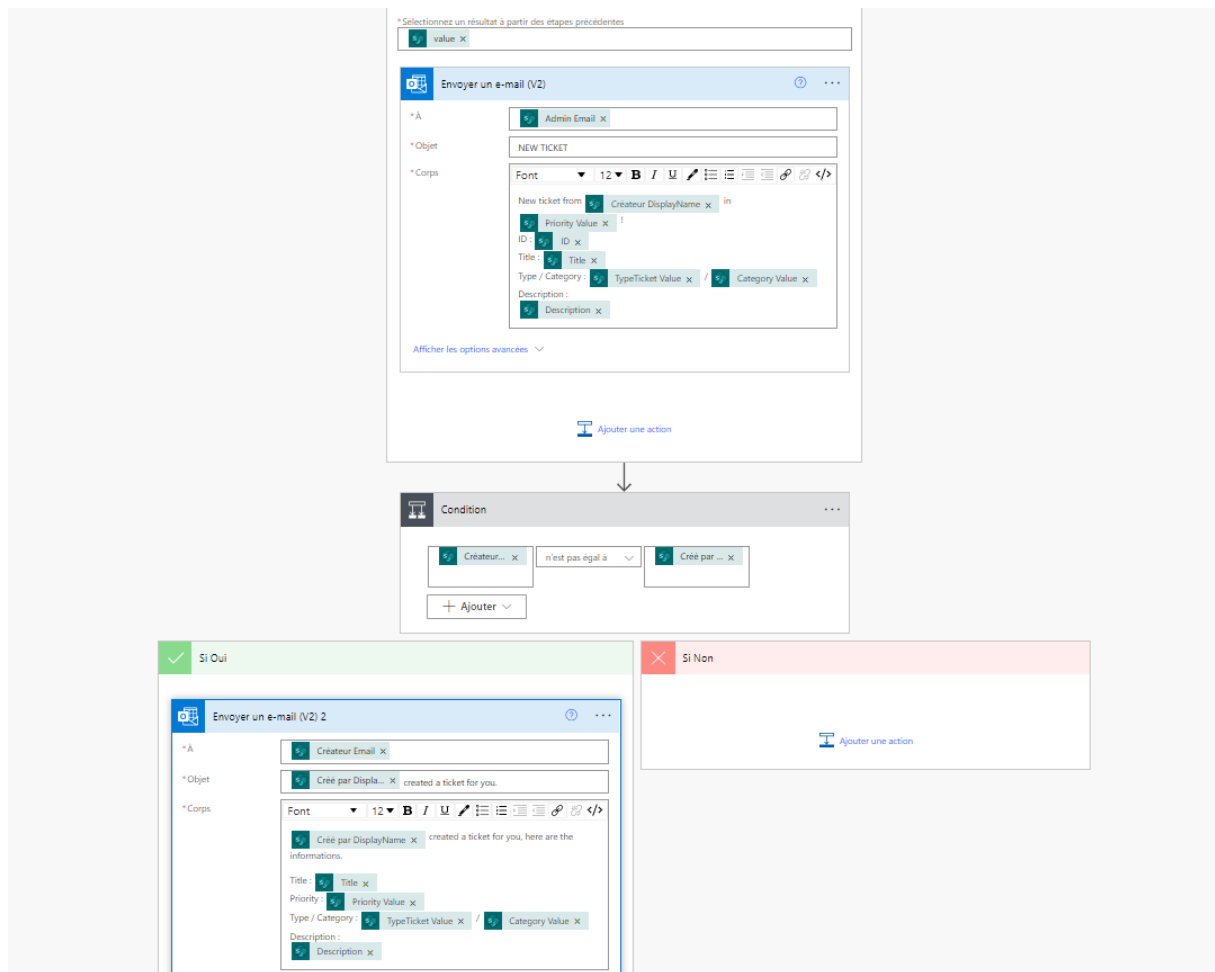
* Publier dans
Canal


* Équipe
IT Ressources

* Canal
Helpdesk

* Message
Font 12 **B** *I* U

New ticket from Créateur DisplayName in
 Priority Value !
ID: ID
Title: Title
Type / Category: TypeTicket Value / Category Value
Description: Description



 **Abdel Raho via Power Automate** Hier 12:00

Nouveau ticket de Abdel Raho en priorité 1HIGH !

ID: 186


Titre: Vpn Issue

Type / Category: Support / Laptop

J'ai un souci de connexion avec mon VPN


[Afficher moins](#)

← Répondre

 **Joshua Linguet via Power Automate** 25/05 11:27


Joshua Linguet s'est assigné au ticket " test teams ultime " de Joshua Linguet!

← Répondre

 **Joshua Linguet via Power Automate** 25/05 11:27

Joshua Linguet vient de compléter le ticket " test teams ultime " de Joshua Linguet!

← Répondre



Marc Lahoudie 20/05 16:53 Modifié
Joshua Linguet pour info ce canal pourrait être celui à plugger
Et voici mes notes pour la réunion d'aujourd'hui :

Appli Ticket

mardi 10 mai 2022
11:44


- Allez direct sur la partie admin pour les admins
- Mettre en place un système de réponses aux tickets
- Mettre une notif à tous les admins quand quelqu'un s'assigne un ticket
- Transférer l'assignation dans un planner
- Une fois un ticket complété => envoyé résolution à l'utilisateur par mail + description & message au canal Teams dédié
- Créer un ticket au nom de quelqu'un d'autre

Stephanie Huiban si tu as des choses à rajouter n'hésite pas

[Afficher moins](#)


← Répondre

IR

IT Ressources 

Groupe privé

☆ Non st

 7 memb

Mes actualités

+ Nouveau

Modifier en mode grille

Partager


Exporter


Automatiser

Intégrer

...

Vue personnelle





Conversations

Documents

Partagés avec nous

Bloc-notes

Pages

HelpDesk

NewTeamAutopilot

HelpDeskAdmins

Contenu du site

Corbeille

Modifier

Revenir à l'affichage standard de SharePoint

HelpDesk ☆

ID	TaskStatus	Title	Descripti...	Category	Assigned...	Priority	Créateur	Créé par	Créé	Modifié ...	Fina
165	COMPLETED	gory	t	Other		1-HIGH	Joshua Linguet	Joshua Linguet	01 juin	Joshua Linguet	
166	COMPLETED	test cat 2	t	New device	Joshua Linguet	1-HIGH	Joshua Linguet	Joshua Linguet	01 juin	Joshua Linguet	
167	NOT STARTED	t	t	Phone		1-HIGH	Joshua Linguet	Joshua Linguet	01 juin	Joshua Linguet	
168	IN PROGRESS	test type ticket	t	Laptop	Joshua Linguet	1-HIGH	Joshua Linguet	Joshua Linguet	01 juin	Joshua Linguet	
169	NOT STARTED	tttt	REDIT test update	Training		1-HIGH	Joshua Linguet	Joshua Linguet	01 juin	Joshua Linguet	
171	IN PROGRESS	test teams launch	REDITEDIT	Laptop	Joshua Linguet	1-HIGH	Stephanie Huiban	Joshua Linguet	il y a 6 jours	Joshua Linguet	
172	NOT STARTED	test planner	t	Laptop		1-HIGH	Joshua Linguet	Joshua Linguet	il y a 5 jours	Joshua Linguet	
173	NOT STARTED	test planner 2	t	Laptop		1-HIGH	Joshua Linguet	Joshua Linguet	il y a 5 jours	Joshua Linguet	
174	NOT STARTED	test flow ne se lance pas	t	Laptop		1-HIGH	Joshua Linguet	Joshua Linguet	il y a 5 jours	Joshua Linguet	
177	NOT STARTED	testtttttttttt	t	Laptop		1-HIGH	Joshua Linguet	Joshua Linguet	Hier	Joshua Linguet	
178	NOT STARTED	tes	t	Laptop		1-HIGH	Joshua Linguet	Joshua Linguet	Hier	Joshua Linguet	
179	NOT STARTED	test de validation finis	t	Phone		1-HIGH	Joshua Linguet	Joshua Linguet	Hier	Joshua Linguet	