

Ticket Request Manager – Dokumentacja

Autor: Patryk Łyszkowski – Power Platform Developer & Data Analyst

1. Opis projektu

Ticket Request Manager to rozwiązanie oparte na Microsoft Power Platform, które upraszcza zgłaszanie i monitorowanie spraw (ticketów). Wersja podstawowa umożliwia składanie zgłoszeń przez formularz w Power Apps, przechowywanie danych w SharePoint, automatyczne powiadomienia i aktualizacje za pomocą Power Automate oraz analizę danych w Power BI.

2. Zakres bieżącej wersji

W tej wersji dostępne są następujące funkcjonalności:

- Formularz zgłoszenia w Power Apps (Create) z automatycznym nadaniem Ticket ID (np. INC000000123).
- Podgląd własnych zgłoszeń na ekranie Dashboard (wyszukiwarka + filtry).
- Automatyczne ustawienie daty zakończenia (Finished Date) po zmianie statusu na Completed w Flow.
- Powiadomienia e-mail (np. po zakończeniu zgłoszenia).
- Flaga Done=Yes po domknięciu zgłoszenia (ochrona przed wielokrotną wysyłką).
- Przycisk „Show stats” w Power Apps otwierający raport Power BI (lub kafelek PBI w ekranie Performance).

3. Architektura rozwiązania

- SharePoint – lista Ticketów (główne źródło danych).
- Power Apps (Canvas) – UI do tworzenia i podglądu zgłoszeń.
- Power Automate – dwa Flow: Nowe zgłoszenie (notyfikacja) oraz Zakończenie (ustaw Finished Date + e-mail).
- Power BI – raport z KPI (statusy, trendy, średni czas realizacji).

4. Struktura danych (SharePoint)

Kolumny kluczowe:

- Ticket ID (Single line of text) – unikalny identyfikator biletu nadawany po zapisie.
- Title, Description – opis zgłoszenia.
- Priority (Choice: Low/Medium/High).
- Status (Choice: New/In Progress/On Hold/Completed).
- Request Date (Date/Time).
- Requested For (Person lub tekst) + (opcjonalnie) Requested For Email.
- Location (Text).
- Attachments (Built-in).
- Finished Date (Date/Time).
- Done (Yes/No) – zapobiega wielokrotnym akcjom dla zakończonych zgłoszeń.

Uwaga: kolumnę Assigned To (osoba odpowiedzialna) można dodać w kolejnej iteracji – patrz sekcja 7.

5. Power Automate – przepływy

- Flow A – New Request Notification: Trigger „When an item is created”. Wysła e-mail o nowym zgłoszeniu (opcjonalnie odświeża dataset Power BI).
- Flow B – Complete & Close: Trigger „When an item is modified”. Warunek: Status=Completed AND Done=No. Akcje: Update item → Finished Date=utcNow(), Done=Yes; następnie e-mail do zgłaszającego; (opcjonalnie) odśwież PBI dataset.

Dobre praktyki: Stworzenie osobnego flow, które będzie odpowiedzialne za odświeżanie raportu KPI np. co 30 minut.

6. Power BI – raport

KPI: Total Tickets, Tickets Completed, Active Tickets, Avg. Completion (Days).

Wizualizacje: Requests by Status, Requests by Priority, Requests Over Time, tabela szczegółowa z Ticket ID i czasem realizacji.

Integracja z aplikacją: przycisk „Show stats” (Launch do raportu) lub Power BI tile na ekranie Performance.

7. Roadmap (planowane rozszerzenia – niezaimplementowane)

- Ekran logowania i role (Admin/User) – admin widzi wszystkie zgłoszenia, użytkownik tylko swoje.
- „Assigned To” (Person) – kolumna w SharePoint + logika przypisania i powiadomienia do osoby odpowiedzialnej.
- Edycja zgłoszenia przez zgłaszającego w określonym oknie czasu/statusie (np. tylko do momentu przyjęcia).
- Komentarze / historia zmian (audyt) – lista lub osobna tabela w Dataverse.
- SLA i eskalacje – przypomnienia, gdy zgłoszenie przekracza termin.
- Wersja Dataverse + Model-driven App dla większej skali i bezpieczeństwa na rekordach.
- AI (Copilot/AI Builder) – kategoryzacja zgłoszeń, podpowiedzi rozwiązań.

8. Bezpieczeństwo i uprawnienia

Obecny stan (zaimplementowane):

- Uprawnienia na poziomie listy SharePoint (item-level): użytkownik widzi/edytuje tylko swoje zgłoszenia; zespół operacyjny ma pełne uprawnienia.
- Minimalizacja edycji po stronie użytkownika końcowego – brak możliwości ingerencji w statusy innych osób.

Rekomendacje (planowane):

- Role oparte o Azure AD / Security Groups (Admin/User).
- Polityki DLP Power Platform i osobne środowisko „dev/test/prod”.
- Weryfikacja PII i archiwizacja zakończonych zgłoszeń.

9. Case Study: Zespół Weryfikacji Danych Klienta (stan: wersja podstawowa)

Zespół Weryfikacji Danych Klienta otrzymuje od pracowników prośby o aktualizacje danych (np. zmiana nazwiska, adresu, dodanie dokumentu). Wcześniej zgłoszenia spływały e-mailem i ginęły w skrzynkach, a status bywał niejasny.

Po wdrożeniu Ticket Request Manager zgłaszający wypełnia jeden, ustandaryzowany formularz w Power Apps. Zgłoszenie trafia do listy SharePoint, gdzie jest widoczne dla zgłaszającego na ekranie Dashboard. Po zmianie statusu na Completed system automatycznie ustawia datę zakończenia i wysyła powiadomienie e-mail.

Wartości dodane w wersji podstawowej:

- Jedno miejsce prawdy dla zgłoszeń (brak chaosu e-mailowego).
- Przejrzystość – zgłaszający widzi swoje zgłoszenia i ich status.
- Ustandaryzowane dane – mniej błędów i nieporozumień.
- Wgląd w metryki – raport Power BI (statusy, czasy, trendy).

Możliwości rozbudowy (przykład dla tego zespołu): dodanie kolumny „Assigned To” (Person) i ekranu „Work Queue” dla operacji – pozwoli to kierować zgłoszenia do konkretnych osób i mierzyć obciążenie. Funkcja nie jest jeszcze wdrożona.

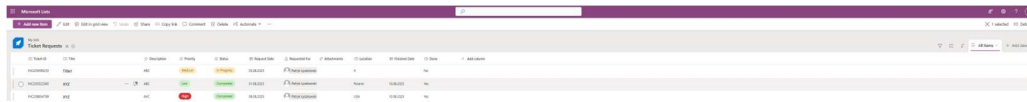
10. Instrukcja wdrożenia (skrót)

- 1) SharePoint: utwórz listę wg sekcji 4 (z kolumnami Ticket ID, Finished Date, Done).
- 2) Power Apps: połącz listę, skonfiguruj NewForm + OnSuccess (generowanie Ticket ID), dodaj Dashboard.
- 3) Power Automate: utwórz Flow A (nowe zgłoszenie) i Flow B (Completed → Finished Date, Done=Yes, e-mail).
- 4) Power BI: podłącz listę, dodaj KPI i wykresy, ustaw sortowanie statusów i nazw miesięcy.
- 5) (Opcjonalnie) Dodaj akcję Refresh dataset albo harmonogram odświeżania w Power BI Service.

11. Korzyści wdrożenia rozwiązania

- Automatyzacja powiadomień – brak konieczności ręcznego informowania zgłaszającego o postępach.
- Lepsze zarządzanie priorytetami – od razu widać, które zadania są pilne (Priority: High).
- Centralizacja danych – wszystkie zgłoszenia, statusy i historia w jednym narzędziu, dostępne z dowolnego miejsca.
- Skrócenie czasu reakcji – szybki dostęp zespołu operacyjnego do nowych zgłoszeń.
- Możliwość skalowania – łatwe dodanie nowych pól, procesów i integracji w przyszłości.
- Raportowanie w czasie rzeczywistym – Power BI zapewnia aktualne dane bez konieczności generowania ręcznych raportów.


Zrzuty ekranu




Lista Sharepoint

Ticket Request Manager

User: Patryk Lyszkowski



Search:



Add Request

Ticket ID ▾	Title ▾	Priority ▾	Status ▾	Request Date ▾	Location ▾	Finished Date ▾
INC205698233	Title1	Medium	In Progress	8/3/2025	X	
INC205522365	XYZ	Low	Completed	8/1/2025	Poland	8/10/2025
INC208854789	XYZ	High	Completed	8/8/2025	USA	8/10/2025
INC000000014	Issue	High	New	7/9/2025		
INC809484857	BI report access	High	In Progress	6/11/2025	Branch B	
INC702388682	Projector not starti...	High	Completed	5/5/2025	Warehouse	5/12/2025
INC122209501	Desk height adjust...	High	On Hold	6/11/2025	HQ - Floor 5	


Rows: 11

View analytics

Power Apps - Główne okno aplikacji

New Ticket

User: Patryk Łyszkowski



* Title

* Description

Problem Description

* Priority

Please select priority

* Request Date

December 31, 2001


* Requested For

Find Person

Location

Attachments

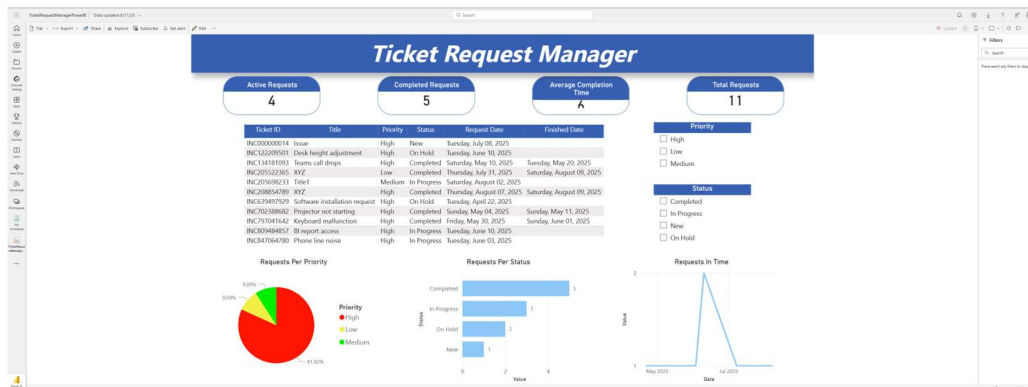
There is nothing attached.

 Attach file

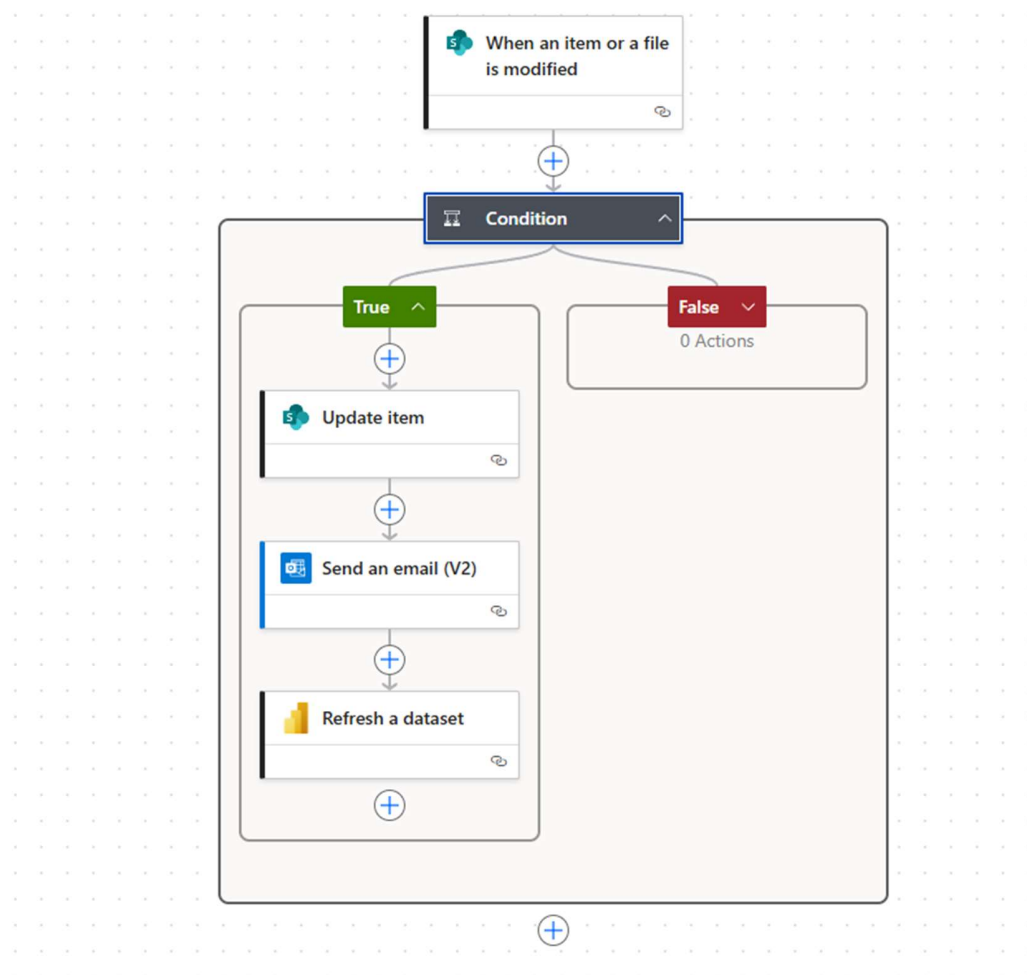
Submit

Back

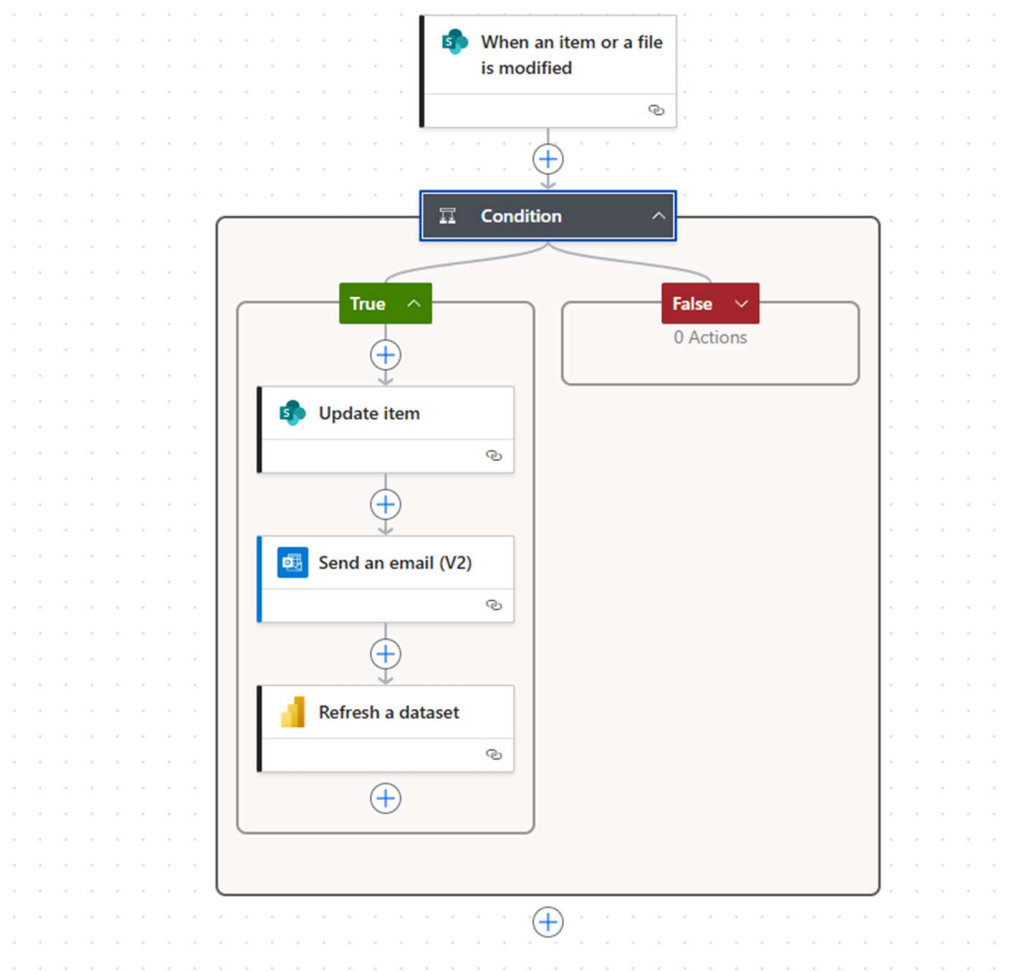
Power Apps - Formularz



Power BI - KPI Statystyki



Power Automate Flow – nowy formularz



Power Automate Flow – zakończenie zadania