

Procédure – 02/05/2022

Titre : Mise en place d'un système de Ticketing sur l'intranet de la Fondation.

Table des matières

I. Contexte	2
A. Habitude d'utilisation	2
B. Solution formulée	2
II. Mise en place de la solution	3
A. Formulaire	3
B. Affichage des tickets	3
C. Pour aller plus loin	7
III. Conclusion	12

I. Contexte

A. Habitude d'utilisation

Le système d'information de la Fondation Cognacq-Jay est assez simple, mais nécessite une bonne organisation.

Lorsqu'un problème apparaît, le RSI (Responsable des systèmes d'information) ouvre lui-même un ticket, c'est-à-dire renseigne son problème dans un immense tableau Excel, pour qu'en fin de mois, il puisse en déduire des statistiques sur les problèmes rencontrés.

Cependant, le travail était temporaire et servait à pallier un problème de GLPI. En effet après un problème technique (coupure de courant) la base de données GLPI fut perdue. En attendant, le RSI avait trouvé comme solution de travailler directement sur un Excel.

Cependant, avec le temps, on voyait apparaître de gros défaut à cette alternative. Tout d'abord, c'était le RSI lui-même qui devait renseigner le ticket, même si le problème ne venait pas de lui.

Dans un second temps, il n'y avait aucun lien dynamique et donc par défaut, il n'y a que le RSI qui pouvait accéder aux tickets.

B. Solution formulée

La Fondation Cognacq-Jay possède un intranet en SharePoint qui est encore inutilisé. L'idée serait de proposer un système de Ticketing qui serait dynamique et qui permettrait à tous les utilisateurs/membres du site de pouvoir ouvrir un ticket. Cela permettra d'alléger le travail du RSI, mais aussi de pouvoir enregistrer plus efficacement les tickets. Enfin, on pourrait avoir d'autres fonctionnalités, comme un affichage de la personne qui ouvre le ticket, une assignation de tickets, etc.

II. Mise en place de la solution

A. Formulaire

Pour commencer à établir notre Ticketing dynamique, il faut tout d'abord penser à l'ergonomie de nos utilisateurs : comment renseigner les informations d'un ticket simplement et efficacement ?

Pour permettre une saisie simple et rapide, il n'y a rien de mieux qu'un formulaire de saisie. L'utilisateur sera guidé sur les informations qu'il aura à renseigner et ce sera rapide pour lui.

Maintenant, que nous avons l'idée du formulaire, il fallait en déduire les questions qui permettraient de décrire le ticket. Pour cela, on va s'appuyer sur le tableau Excel du RSI pour en déduire les champs requis à la saisie d'un ticket.


Enfin, il nous suffit d'intégrer le formulaire « Forms » à notre SharePoint.

Fabriquer un ticket ...

Bonjour, Xan. Lorsque vous soumettez ce formulaire, le propriétaire verra votre nom et votre adresse e-mail.

* Obligatoire

1. Date *


Entrez la date (dd/MM/yyyy) 

2. Type

☐ Incident

☐ Demande

3. Catégorie *

Sélectionnez votre réponse 

4. Description *

Entrez votre réponse

5. Degré d'importance *

	Peu important	Important	Urgent	Critique
Criticité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

☐ Recevoir un accusé de réception de mes réponses

Envoyer

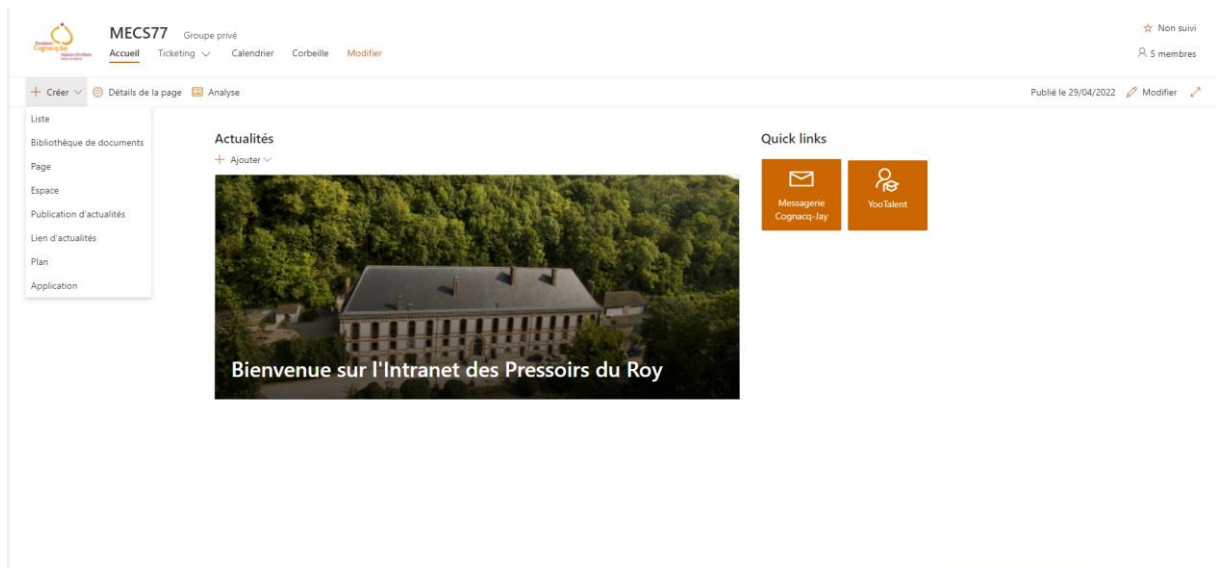
B. Affichage des tickets

Lors de la saisie d'un formulaire, nous avons grâce à « Forms » et « SharePoint » la possibilité de pouvoir récupérer les réponses du formulaire pour pouvoir les traiter et les stocker.

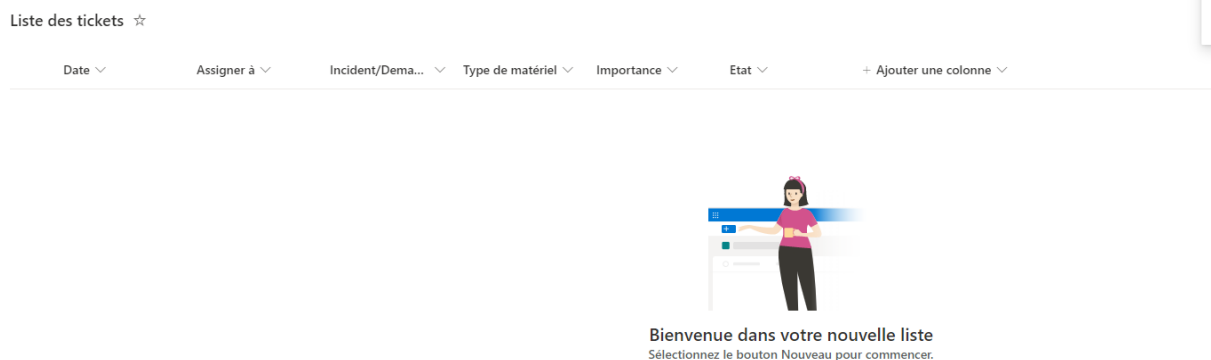
Tout d'abord, nous devons créer une liste qui sera notre tableau Excel et qui recensera tous les tickets saisis par les membres de l'organisation.

Pour cela rien de plus simple :

Il nous suffit de faire « créer » puis « Liste » sur SharePoint.



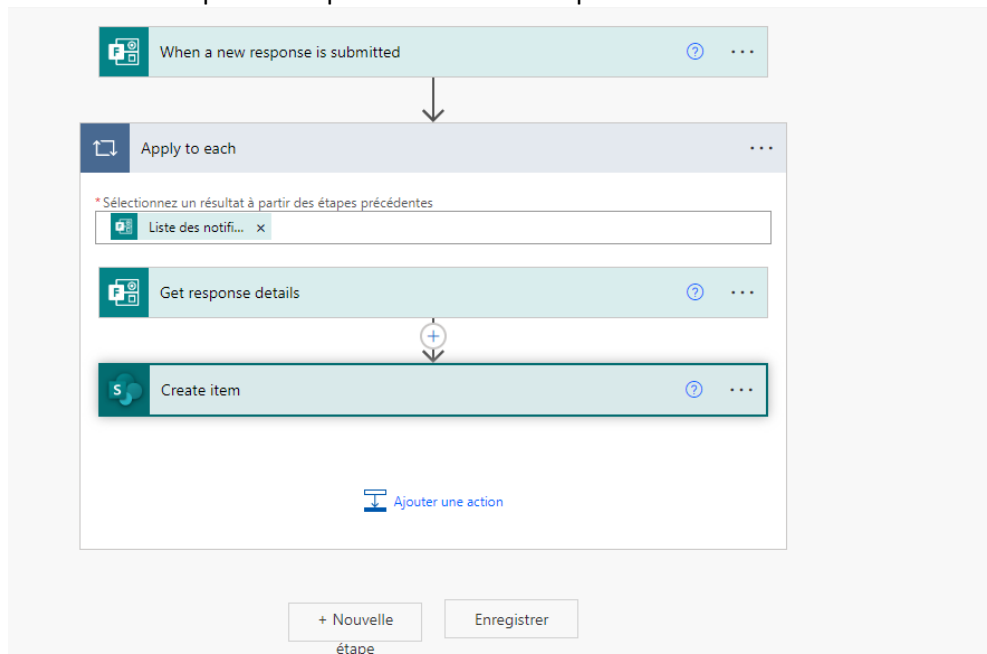
Une liste se créait automatiquement.



Maintenant, que nous avons le support qui va nous permettre de stocker nos différents tickets, il faut trouver le moyen de pouvoir récupérer les informations du formulaire et les rentrer automatiquement dans notre liste.

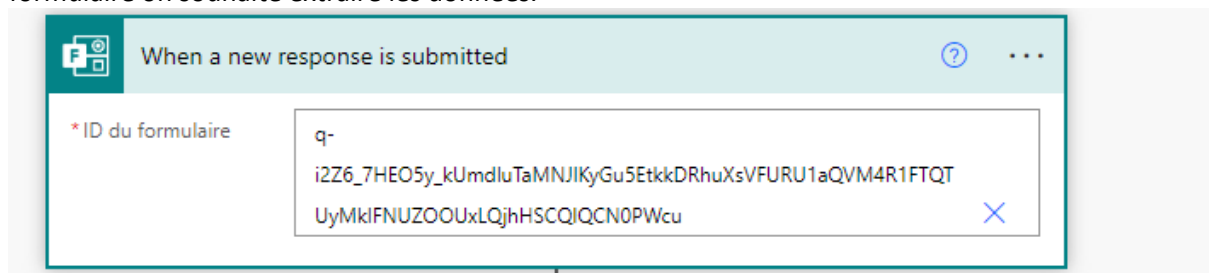
Pour cela, nous allons utiliser Power Automate qui nous permet de créer des flux dynamiques et ainsi pouvoir automatiser le transfert de données entre des applications Microsoft.

On va donc récupérer la réponse du formulaire pour créer un élément dans notre liste.

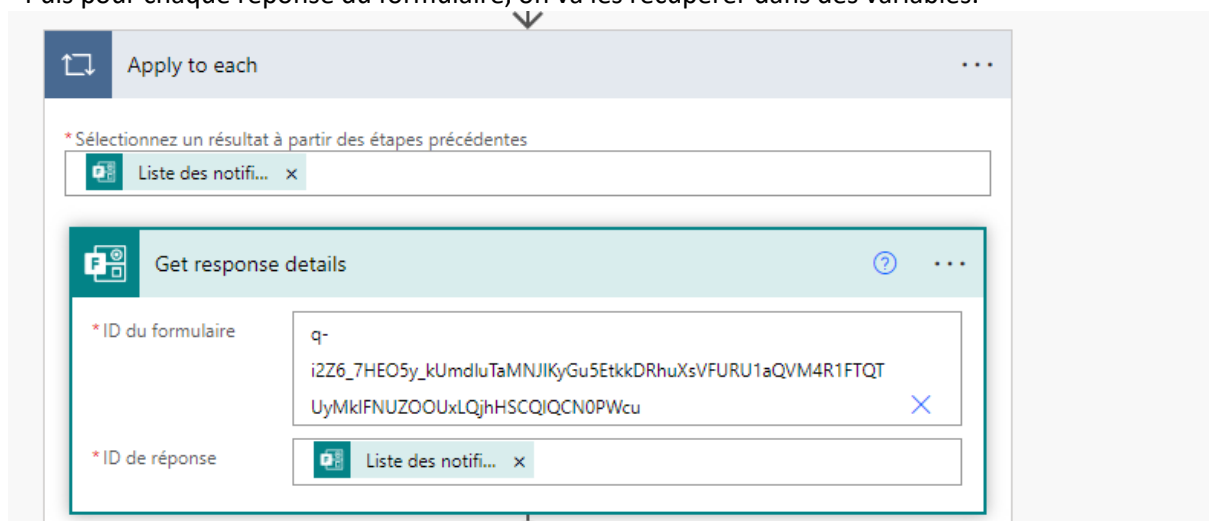


Si on s'intéresse au contenu de chaque « bloc » :

- Pour récupérer la réponse du formulaire, on va spécifier l'ID du formulaire pour déterminer de quel formulaire on souhaite extraire les données.



- Puis pour chaque réponse du formulaire, on va les récupérer dans des variables.



- Enfin, il nous suffit de créer notre ticket avec les informations reçues.

Create item

* Adresse du site: MECS77 - https://fondationcognacjay.sharepoint.com/sites/MDE77

* Nom de la liste: Liste des tickets

* Title: Catégorie

Date: Date

Assigner à Claims

Incident/Demande Value: Type

Type de matériel Value: Catégorie

Importance Value: Criticité

Etat Value: En attente

Description: Description

Commentaires

Ouvert par Claims: Responders' E...

[Afficher les options avancées](#)

Maintenant, lorsque nous créons un ticket via le formulaire, celui-ci apparaît directement dans la liste.

Liste des tickets ☆

Ouvert par	Date	Assigner à	Incident/Demande	Type de matériel	Importance	Etat	+ Ajouter une colonne
Xan MARIS	29/04/2022	Clément MICHEL	Demande	Téléphonie	Urgent	Terminé	

C. Pour aller plus loin

Comme vous pouvez le voir sur ma liste de tickets (juste au-dessus), on remarque les colonnes « Ouvert par » et « Assigner à » qui contiennent des personnes.

En effet, nous avons la possibilité de créer des colonnes qui seront de type « Personne » et contiendront ainsi les différentes informations de la personne.

Mais une question se pose :

Comment récupérer le nom de la personne qui ouvre/crée le ticket ?

Notre « Forms » de base ne récupère pas d'information sur l'utilisateur, cependant dans les paramètres du « Forms » nous pouvons lui demander de récupérer le nom de l'utilisateur.

Paramètres

Qui peut remplir ce formulaire ?

- ☐ Tout le monde peut répondre
- ☒ Seuls les membres de mon organisation peuvent répondre
 - ☒ Enregistrer le nom
 - ☐ Une seule réponse par personne
- ☐ Certains membres de mon organisation peuvent répondre

Ainsi, on pourra dans notre Power Automate récupérer cette réponse et la transférer directement à notre colonne « Ouvert par »

Ouvert par Claims

Responders' E... x



Afficher les options avancées v

Pour ce qui est de la colonne « Assigner à », elle sera de base vide lors de la création d'un ticket.

Xan MARIS 06/04/2022 Demande Téléphonie Important En attente

Mais le RSI pourra éditer le ticket en double-cliquant dessus. (à noter qu'il pourra aussi avoir le complément d'information comme la description et laisser un petit commentaire)

-Un descriptif du ticket s'ouvre

 [Modifier tout](#)  [Copier le lien](#)

Téléphonie

 Nom *

Téléphonie

 Date

06/04/2022


☒ Type de matériel

Téléphonie

☒ Importance

Important

☒ Etat

 En attente

 Description

téléphone qui ne marche pas

☒ Incident/Demande

Demande

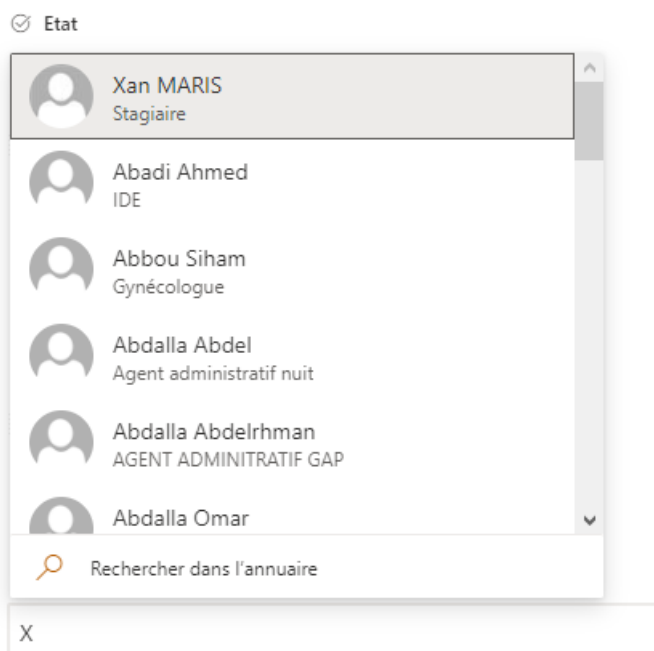
 Commentaires

Entrez une valeur ici

 Assigner à

Entrer un nom ou une adresse e-mail

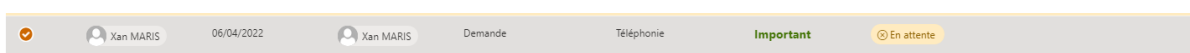
Nous pouvons voir que nous retrouvons notre champ « Assigner à » qui pour l'instant est vide. Nous allons par exemple me l'assigner à moi-même pour vous montrer comment cela marche.



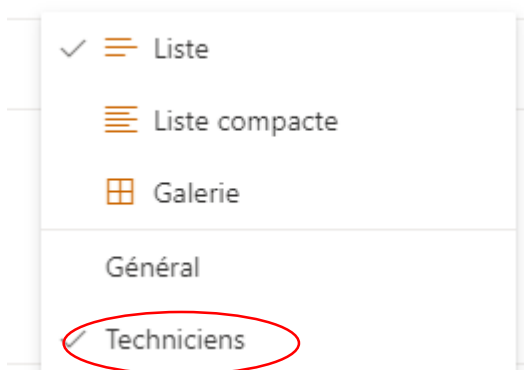
Assigner à

Xan MARIS

Maintenant, si je retourne sur mon ticket, j'observe que la colonne à bien été mise à jour.



A noter que le « Assigner à » va permettre de pouvoir « transférer » un ticket à un utilisateur. Ainsi, la personne assignée verra apparaître un ticket avec tous les détails de celui-ci. Si je me mets dans mon affichage personnel, je remarque que je vois uniquement les tickets dans lesquels j'ai été assigné.



L'affichage par défaut sera l'affichage « Techniciens »

Liste des tickets ☆

Date ▾	Assigner à ▾	Incident/Dema... ▾	Type de matériel ▾	Importance ▾	Etat ▾	+ Ajouter une colonne ▾
29/04/2022	Xan MARIS	Demande	Logiciel	Urgent	Terminé	
29/04/2022	Xan MARIS	Demande	Imprimante	Critique	En attente	
04/04/2022	Xan MARIS	Incident	Serveur	Urgent	En attente	
03/05/2022	Xan MARIS	Demande	Ordinateur	Critique	En attente	

On remarque bien que dans mon affichage « Techniciens » qui correspond à l'affichage de tous les membres de l'organisation (excepté le RSI) je n'ai accès qu'aux tickets qui me sont assignés.

Pour réaliser cette assignation nous avons juste créé un affichage « Autre » qui de base contient l'entièreté des tickets. Puis nous avons modifié l'affichage pour afficher seulement les tickets assignés à l'utilisateur.

Nous sommes allés dans les paramètres d'affichages.

MODIFIER LES LIENS

Paramètres • Modifier l'affichage

et

5

Nom

Types le nom de cet affichage du composant liste. Utilisez un nom descriptif, tel que « Trié par auteur », pour que les visiteurs du site sachent à quoi s'attendre lorsqu'ils cliquent sur le lien.

Nom de l'affichage:

Autre

Adresse web de cet affichage :

https://fondationcognacqjay.sharepoint.com/sites/MDE77/Lists/Liste des tickets/ Autre.aspx

Cet affichage apparaît par défaut lorsque des visiteurs suivent un lien vers le composant liste. Avant de supprimer cet affichage, définissez d'abord un autre affichage par défaut.


LIENS


Colonnes

Activez ou désactivez la case à cocher en regard de chaque colonne à afficher ou à masquer dans l'affichage de cette page. Pour spécifier l'ordre des colonnes, choisissez un nombre dans la zone Position à partir de la gauche.

Afficher	Nom de la colonne	Position à partir de la gauche
<input checked="" type="checkbox"/>	Date	1
<input checked="" type="checkbox"/>	Assigner à	2
<input checked="" type="checkbox"/>	Incident/Demande	3
<input checked="" type="checkbox"/>	Type de matériel	4
<input checked="" type="checkbox"/>	Importance	5
<input checked="" type="checkbox"/>	Etat	6
<input checked="" type="checkbox"/>	Application créée par	7
<input type="checkbox"/>	Application modifiée par	8
<input type="checkbox"/>	Commentaires	9
<input type="checkbox"/>	Créé	10
<input type="checkbox"/>	Créé par	11
<input type="checkbox"/>	Description	12
<input type="checkbox"/>	Étiquette appliquée par	13
<input type="checkbox"/>	Étiquette de rétention	14
<input type="checkbox"/>	Étiquette de rétention appliquée	15
<input type="checkbox"/>	ID de ressource de conformité	16


Tout en bas nous retrouvons des conditions d'affichages.


☒  Afficher les éléments par ordre croissant
(A, B, C ou 1, 2, 3)

☐  Afficher les éléments par ordre décroissant
(C, B, A ou 3, 2, 1)


Trier ensuite sur la colonne:


Aucun

☒  Afficher les éléments par ordre croissant
(A, B, C ou 1, 2, 3)

☐  Afficher les éléments par ordre décroissant
(C, B, A ou 3, 2, 1)

☐ Trier uniquement à partir des critères spécifiés (il est possible que les dossiers ne soient pas placés avant les éléments).

☐  Afficher tous les éléments de cet affichage

☒  Afficher les éléments uniquement lorsque la condition suivante est vraie :

Afficher les éléments lorsque la colonne

Assigner à

est égale à

[Utilisateur actif]

☐ Et ☒ Ou

Lorsque la colonne

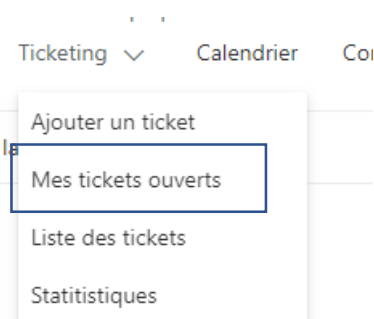
Aucun

est égale à

On remarque qu'on affichera que les tickets où le « Assigner à » sera égal au nom d'utilisateur connecté.

Cependant l'affichage de la liste des tickets n'est consultable que par certains groupes qui sont chargés de la gestion des tickets.

Si un utilisateur lambda souhaite avoir un suivi de son ticket, il a la possibilité de d'aller dans « Mes tickets Ouverts »



Il aura alors la possibilité de voir l'état de ses tickets ouverts. Cependant il ne pourra aucunement les modifier.

	Ouvvert par	Date	Assigner à	Incident/Dema...	Type de matériel	Importance	Etat	+ Ajouter une colonne
▼	Etat : En attente (8)							
	Xan MARIS	16/05/2022	Xan MARIS	Demande	Imprimante	Urgent	En attente	
	Xan MARIS	16/05/2022	Xan MARIS	Demande	Serveur	Critique	En attente	
	Xan MARIS	16/05/2022	Xan MARIS	Demande	Téléphonie	Critique	En attente	
	Xan MARIS	16/05/2022	Clément MICHEL	Demande	Imprimante	Critique	En attente	

III. Conclusion

Pour résumer, ce projet est simple en terme de technique et méthodes. En effet, SharePoint est fait pour que des personnes lambda puisse sans aucune ligne de code, proposer un site dynamique et ergonomique.

Bien que nous n'avions pas spécialement de code à écrire, il fallait bien comprendre comment marchait SharePoint, car, oui, étant donné que SharePoint prend en compte et propose beaucoup de fonctionnalité, on est restreint à n'utiliser que celle-ci. Là où il est très facile de faire un formulaire, il l'est un peu moins de personnaliser un site entièrement. De plus, SharePoint ne donne pas la possibilité d'écrire directement du code (HTML/PHP/JS). On est donc contraint d'utiliser certaines fonctionnalités pour en détourner d'autres.

Par exemple, il est très compliqué d'automatiser le "Assigner à" pour que le ticket soit directement (de base) adressé au RSI.

Cela est donc coûteux en terme de temps, puisque ça nécessite une veille technologique des outils et service à notre disposition pour n'importe quelle action.

Enfin nous avons réussie à créer des droits entre les différentes listes ainsi, selon notre groupe nous auront un suivi différent des tickets tout en restant informé en tout temps.