



Application Ticketing



Nous pouvons vous accompagner à la création et configuration de l'application de ticketing. Celle-ci sera disponible depuis votre environnement Microsoft 365 web ou local mais aussi depuis votre smartphone.

Cette application permettra aux collaborateurs de réaliser des demandes internes catégorisées en fonction du service concerné avec un suivi détaillé pour le collaborateur mais également pour la personne qui traite la demande.

Exemple : le collaborateur a besoin d'un nouveau pc, il ouvre un ticket pour le service RH et réalise sa demande. Le service RH reçoit le ticket par notification mail et le traite. Une fois le ticket traité, le collaborateur en est informé et le ticket est clôturé.

Tout ceci fonctionnera grâce à un flux de travail (Power Automate) permettant de recevoir des notifications par mails de la création d'un ticket. Le traitement des tickets pourra se faire via SharePoint (lieu où sont stockées les demandes) ou directement depuis l'application de ticketing (PowerApps).

Personnalisation

Votre demande de personnalisation doit être faite via notre tchat technique, avec pour sujet la référence de la personnalisation souhaitée.

Lorsque vous aurez effectué votre demande, un rendez-vous de 1h sera positionné par un Cloud Specialist avec un consultant BUILD.

Ce rendez-vous servira à valider avec vous vos besoins liés à la création de l'application ticketing. Une fois fait le consultant positionnera 3h pendant lesquelles il créera les workflows et l'application. Il reviendra vers vous à la fin de ces 3h pour que vous puissiez valider son travail.

Audit

Récupérer les informations à ajouter dans l'application :

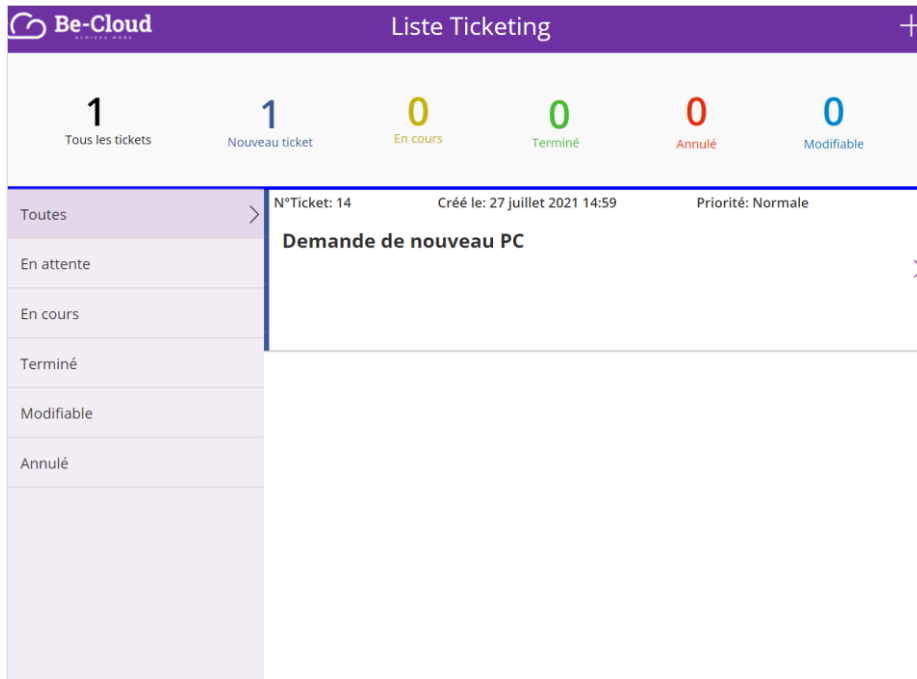
- Nom des catégories concernées par l'application ticketing
- Informations à afficher dans le ticket
- Nom des personnes concernées par les demandes en fonction des catégories

Mise en place

Une fois tous les prérequis validés par le consultant. Celui-ci se chargera de :

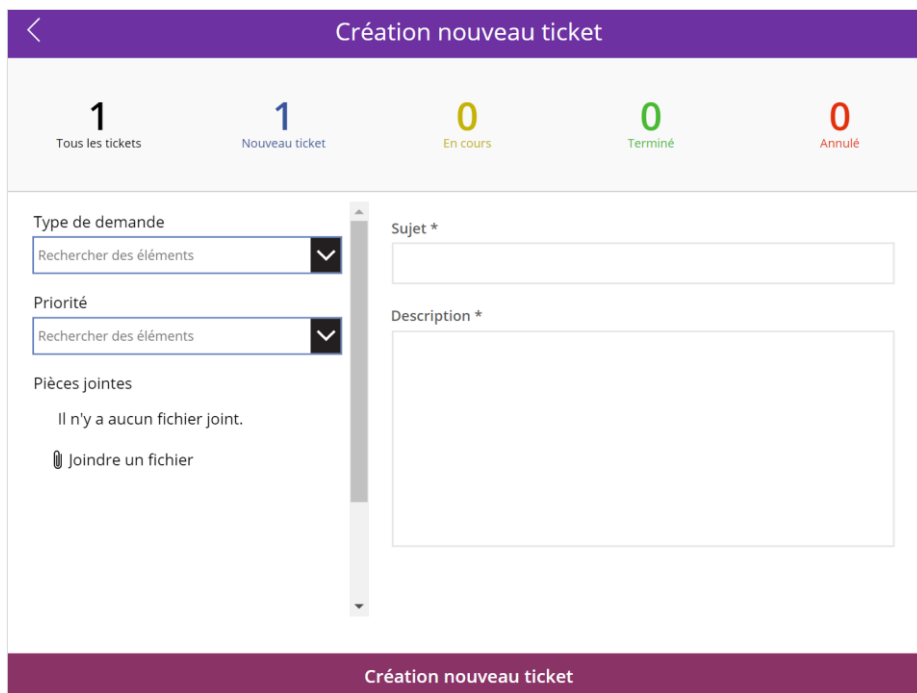
- Créer l'application pour les collaborateurs et les personnes qui traitent les tickets
- Créer les flux de travail permettant de recevoir les notifications et mettre à jour l'application

Interface principale de l'application ticketing



L'application pourra être entièrement personnalisée afin de correspondre à votre charte graphique.

Interface de l'application lors de la création d'un ticket



Le collaborateur pourra choisir le type de demande, y ajouter une priorité et renseigner les informations liées à son ticket.