

BTS SIO — Option SLAM

MAINTENANCE ÉVOLUTIVE DE L'APPLICATION GT

Reprise en main d'un existant, refactoring de code et automatisation de l'auto-attribution

Établissement	Aristée
Période	Depuis décembre 2025
Technologie	Microsoft Power Apps / Power Fx / Microsoft Lists / UX Design
Candidat	COUR Cyrille

SOMMAIRE

1. Contexte du Projet et Enjeux de Maintenance (MCO)	3
2. Analyse de l'Existant et Identification des Points de Friction (UX)	3
3. Implémentation de la Fonctionnalité d'Auto-Attribution	4
3.1 Modification du Comportement du Bouton Répondre	4
3.2 Utilisation de la Fonction Patch() en Power Fx	4
4. Tests Unitaires, Validation et Déploiement	5
5. Conclusion et Bilan de Compétences	5

1. Contexte du Projet et Enjeux de Maintenance (MCO)

À partir de décembre 2025, j'ai été missionné pour reprendre en main l'application interne de gestion des incidents de notre structure, baptisée « GT » (Gestion des Tickets). Développée sous l'environnement Low-Code Microsoft Power Apps, cette application permet à l'ensemble des collaborateurs d'émettre des demandes d'assistance et au service informatique d'y répondre de manière centralisée.

Ma mission principale s'inscrit dans le cadre du Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) de la solution. Au-delà du simple débogage, je suis chargé de recueillir les retours d'expérience des techniciens pour faire évoluer le produit et optimiser l'efficacité du traitement des incidents.

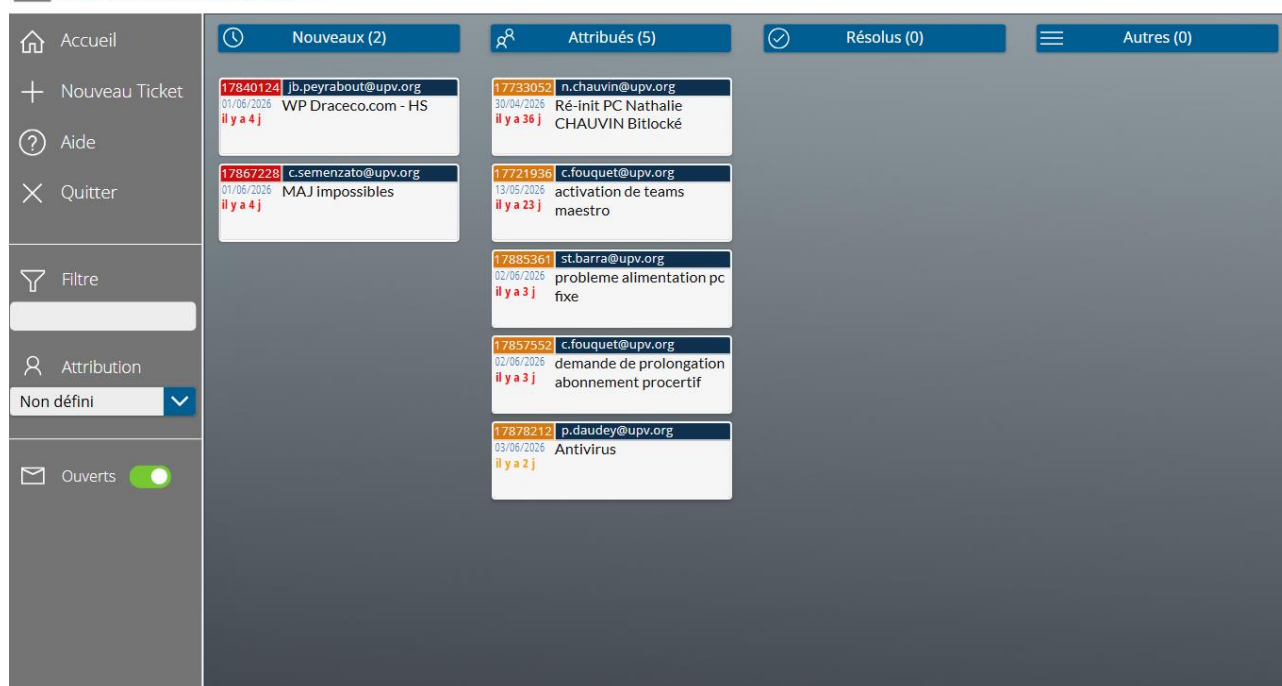
2. Analyse de l'Existant et Identification des Points de Friction (UX)

En analysant le flux de travail initial des techniciens informatiques lors de la résolution d'un ticket, j'ai identifié une lourdeur ergonomique majeure (un point de friction UX) :

- Lorsqu'un nouveau ticket arrivait sur le tableau de bord, il n'était attribué à aucun technicien.
- Le technicien ouvrait le ticket, rédigeait sa réponse ou ses consignes, puis cliquait sur 'Envoyer'.
- Cependant, le système n'effectuait aucune liaison automatique. Le technicien devait manuellement penser à cliquer sur un second bouton distinct pour s'assigner le ticket (Passage de 'Non attribué' à son propre nom).

Cet enchaînement d'actions provoquait régulièrement des oublis. De nombreux tickets se retrouvaient résolus ou en cours de traitement tout en restant marqués comme 'Non attribués' dans la base de données, faussant ainsi les statistiques de performance de l'équipe.

GT GESTION DES TICKETS v1.6.2



3. Implémentation de la Fonctionnalité d'Auto-Attribution

Pour résoudre définitivement ce problème, j'ai conçu une modification fonctionnelle : automatiser l'assignation du ticket à l'instant précis où le technicien valide sa réponse. L'action d'envoi déclenche désormais deux processus simultanés en arrière-plan.

3.1 Modification du Comportement du Bouton Envoi/Répondre

Dans l'éditeur de Power Apps, j'ai sélectionné le composant Bouton (Button) associé à la soumission du formulaire de réponse. J'ai réécrit sa propriété logicielle principale, l'événement « OnSelect », qui orchestre le comportement au clic.

3.2 Utilisation de la Fonction Patch() en Power Fx

Pour mettre à jour simultanément la table des réponses et la fiche principale du ticket sans recharger l'application, j'ai utilisé le langage de programmation Power Fx et la fonction globale Patch().

Le code mis en place récupère dynamiquement les informations d'identification de l'utilisateur connecté via l'objet système 'User()' et injecte directement son nom et son e-mail dans les colonnes d'attribution du ticket courant.

❑ **Extrait du pattern logique Power Fx implanté :** Patch(Support; GalerieTickets.Selected; { Statut: "En cours"; 'Attribué à': User().FullName; 'Email Technicien': User().Email });; SubmitForm(FormulaireReponse);;

4. Tests Unitaires, Validation et Déploiement

Une fois le code intégré, j'ai procédé à une phase de tests d'intégration en mode pré-production pour valider le comportement :

- Création d'un ticket de test anonyme à l'aide d'un compte de test utilisateur.
- Connexion à l'application GT avec mon compte nominatif (Cyrille COUR).
- Saisie d'une réponse technique et validation.
- Vérification visuelle immédiate sur le Dashboard : le ticket bascule automatiquement dans l'onglet 'Mes Tickets Attribués' et la base Microsoft Lists reflète instantanément la modification.

5. Conclusion et Bilan de Compétences

Cette évolution mineure en apparence a considérablement amélioré le quotidien de l'équipe informatique en éliminant une double saisie répétitive. Ce projet m'a permis de valider des compétences indispensables en cycle de vie du logiciel (reprise de code legacy, refactoring, optimisation UX et gestion de la persistance des données).