Fiche mémo · Leçon 49 · 25 min

Les interventions d'une entreprise de maintenance de Bègles, de l'appel du client à la facture

Ce cas suit une entreprise de maintenance de 60 salariés à Bègles, sous Microsoft 365. Avec Forms, une liste SharePoint, Teams, les approbations et Power Automate, chaque appel devient une intervention suivie jusqu'à la facture, sans ressaisie. Le planning, le compte rendu envoyé au client et le montant facturé restent validés par une personne.

Objectifs

- Conduire l'inventaire et le choix de l'outil dans une entreprise déjà équipée de Microsoft 365
- Construire la chaîne des interventions avec Forms, SharePoint, Teams et les approbations, sans boucle de déclenchement
- Rédiger la fiche transmise, avec les limites de requêtes, le coût de l'IA et les règles sur les données des techniciens

À retenir

- Quand Microsoft 365 est déjà payé, Forms, SharePoint, Teams, Outlook et les approbations suffisent à une chaîne complète, en connecteurs standard.
- Un flux qui modifie l'élément qui l'a déclenché a besoin d'une condition de déclenchement, sinon il se relance et consomme des requêtes.
- La validation peut être un geste du métier : un statut passé par le planificateur, une approbation du chef d'équipe.
- Depuis le 1/11/2026, l'IA d'AI Builder demande des Copilot Credits ; un appel HTTP à une API demande une licence Premium.
- Les temps des techniciens servent à facturer ; les utiliser pour juger un salarié est une décision rouge.

De l'appel du client à la facture

1 Demande
Le standard saisit l'appel dans un formulaire Forms.

→

2 Planification
Le planificateur choisit le technicien et la date ; le client est prévenu.

→

3 Intervention
Le technicien remplit son rapport sur son téléphone.

→

4 Validation
Le chef d'équipe approuve le compte rendu, qui part au client.

→

5 Facturation
La ligne arrive chez la comptable, qui fait la facture.

Une liste SharePoint « Interventions » porte toute la chaîne ; chaque étape change son statut.

La demande à recopier

Demande à recopier L'instruction de l'étape d'IA, testée d'abord dans Copilot Chat

```
Rôle : tu es chef d'équipe dans une entreprise de maintenance de chauffage et de climatisation de 60 salariés à Bègles.
Contexte : voici les notes du technicien, telles qu'il les a tapées sur son téléphone : [collez les notes]. Pièces posées : [références]. Arrivée : [heure], départ : [heure].
Tâche : réécris-les en compte rendu pour le client.
Format : quatre rubriques (constat, travaux réalisés, pièces remplacées, suite à donner), huit lignes au plus, phrases simples. Recopie les références de pièces et les heures telles quelles.
N'ajoute aucun constat, aucune recommandation et aucun montant absents des notes ; écris [à confirmer] si une information manque.
```

Note : Testez l'instruction sur vingt rapports anciens avant de la placer dans le flux.

Le code à recopier

La condition de déclenchement du flux de confirmation TEXT

```
@and(
  equals(triggerOutputs()?['body/Statut/Value'], 'Planifiée'),
  equals(triggerOutputs()?['body/ConfirmationEnvoyee'], false)
)

// Statut : colonne de choix de la liste ; sa valeur se lit dans /Value
// ConfirmationEnvoyee : colonne oui/non, cochée par le flux après l'envoi
// Toute condition de déclenchement commence par @
```

Noms internes des colonnes : vérifiez-les dans les paramètres de la liste SharePoint, ils diffèrent parfois du nom affiché.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Mettre en service un flux « When an item is created or modified » qui met à jour l'élément qui l'a déclenché, sans condition de déclenchement. La mise à jour faite par le flux est une modification : il se relance, encore et encore, consomme des requêtes et peut envoyer plusieurs fois le même courriel à un client.	Ajoutez une condition de déclenchement sur une colonne que le flux modifie (une case « envoyé »), et testez en modifiant deux fois un élément.
Placer la condition dans le flux plutôt que dans le déclencheur. Le flux démarre à chaque modification, puis s'arrête à la condition : chaque passage compte dans les limites de requêtes et encombre l'historique d'exécution.	Déplacez le test dans les conditions de déclenchement ; au besoin, construisez-le dans « Filter array » et copiez l'expression en mode avancé.
Envoyer au client le compte rendu réécrit par l'IA dès sa production, puisque « c'est seulement une mise en forme ». Une réécriture peut transformer « pas pu accéder » en « contrôle effectué » ou ajouter une recommandation que le technicien n'a pas faite : le client la prend pour un engagement.	Le chef d'équipe approuve chaque compte rendu ; l'instruction interdit tout ajout et laisse [à confirmer] là où les notes sont muettes.
Compter sur AI Builder sans vérifier les crédits depuis le 1/11/2026. Les crédits inclus dans les licences ont été supprimés : sans Copilot Credits, l'action est bloquée et la chaîne s'arrête au compte rendu.	Chiffrez les crédits ou la licence Premium avant la mise en service, et écrivez dans la fiche le chemin de secours : notes brutes au chef d'équipe.