

DESCRIPTION D'UNE SITUATION PROFESSIONNELLE

PARCOURS	SISR <input type="checkbox"/>	SLAM <input checked="" type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------------------	---

Lieu de réalisation	Marsh 5, Place de la Pyramide 92800 Puteaux	
Période de réalisation	Du : 15/09/2023	Au : Aujourd'hui
Modalité de réalisation	SEUL <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Intitulé de la mission	Traitement des demandes utilisateurs et gestion des bases de données clients
Description du contexte de la mission	La mission consiste à répondre aux sollicitations des utilisateurs en apportant des éléments de réponse et en assurant la création de fiches clientes. Cela implique le traitement des demandes reçues via un outil de ticketing, visant à mettre à jour et ajouter des informations dans les bases de données des clients. Il est également nécessaire de vérifier et modifier les données existantes dans les bases de données clients.

Contraintes & Résultat	Ressources fournies / contraintes techniques / Résultats attendu
	Les contraintes de la mission sont de suivre les procédures établies afin de garantir l'intégrité et la précision des informations dans les bases de données clients. Le résultat attendu est de répondre efficacement aux demandes des utilisateurs, en fournissant des réponses précises et en mettant à jour les informations clients de manière adéquate.
Productions associées	Liste des documents produits et description
	Les principales productions associées à cette mission sont la gestion des tickets de demande, les réponses apportées aux utilisateurs, les mises à jour effectuées dans les bases de données clients ou la création de fiches clientes ainsi que les modifications et vérifications des données existantes.

Modalités d'accès aux productions	Identifiants, mots de passe, URL d'un espace de stockage et présentation de l'organisation du stockage
	Les productions liées à la gestion des demandes des utilisateurs et à la création de fiches clientes peuvent être accessibles via l'outil de ticketing utilisé pour le suivi des demandes : Base Relais Jira. L'accès aux bases de données clients (logiciel interne de l'entreprise <i>Eurosys</i>) et aux procédures établies est également nécessaire pour effectuer les vérifications et modifications requises.

Description détaillée de la situation professionnelle retenue et des productions réalisées en mettant en évidence la démarche suivie, les méthodes et les techniques utilisées
--

- **Apporter un élément de réponse aux utilisateurs :**

L'objectif de cette mission est de répondre aux sollicitations des utilisateurs via l'outil de ticketing, en traitant les demandes de mise à jour et d'ajout d'informations dans les bases de données clients.

Ces demandes peuvent concerner la création de fiches clients ou des demandes de modification liées à des aspects tels que la facturation, la gestion des sinistres ou le fonds de roulement.

- **Répondre aux sollicitations des utilisateurs via un outil de ticketing :**

L'outil de ticketing utilisé est une Base Relais nommée *Jira* pour le suivi des demandes utilisateurs. Les collègues soumettent leurs demandes via un formulaire spécifique dans *Jira*.

Mon rôle consiste à traiter les tickets relatifs à Kering, tandis que les autres tickets sont gérés par l'équipe EBSC (European Business Support Center), basée à Varsovie.

- **Vérification et modification des données dans les bases de données clients :**

Une part importante de la mission consiste à vérifier et modifier les données existantes dans les bases de données clients. Il s'agit de vérifier l'exactitude et la cohérence des informations, et de corriger les éventuelles erreurs ou incohérences identifiées.

L'objectif est d'assurer la fiabilité et l'actualité des données utilisées dans les bases de données clients.

- **Suivre les procédures établies pour garantir l'intégrité et la précision des informations :**

Il est essentiel de respecter les procédures établies afin de préserver l'intégrité et la précision des informations dans les bases de données clients.

Cela implique de suivre les étapes définies pour la création, la modification et la vérification des données.

L'objectif est de maintenir des données de qualité et de garantir la fiabilité des informations utilisées dans les processus associés à Kering.

[FRANCEMI-63191] Base Relais : x

+ https://c...

← ↻ 🔒 ⌨

Jira Service Management

Tableaux de bord Projets Tickets Time to SLA Créer

EBSC France MI / FRANCEMI-63191

Base Relais : YVES SAINT LAURENT SAS

Modifier

Ajouter un commentaire

Attribuer Plus

Rouvrir le ticket

Time to SLA

1 sur 61

Revenir à la recherche

Courrier électronique Exporter

Recherche

Informations

Type: Service Request

Priorité: Medium

Étiquettes: BR KERING REF_CLIENT

Pending reason: Additional information required

Volume du ticket: 1

Time to SLA: FRMI - 2 days 1J 07:59:38

SLA indicator: MET

ToEmailAddresses: @marsh.com.f @marsh.com

CcEmailAddresses: @marsh.com.f @marsh.com

Country: France

Category: None

Description

Bonjour,

Veuillez trouver ci-joint mon formulaire Base Relais dûment complété.

Bien Cordialement,

Accords de niveau de service

Aucun SLA défini pour ce ticket

Personnes

Responsable: BELGREINE, Nouria

Rapporteur: Vr @marsh.com

Request participants: ...

Organizations: Aucun

Votes: 0 Voter pour ce ticket

Gérer les observateurs: 0 Démarre l'observation de ce ticket

Demande de projet de services

Type de demande: EYS Code update

État du client: Résolu

ACTION : **Référentiel Client**TYPE D'ACTION : **Création**

Code reg commercial : 108000

Nom reg commercial : KERING

Code Eurosys : 654

Nom entité 1 : LUXURY GOODS INTERNATIONAL SA

Nom entité 2 :

Adresse Ligne 1 :

Adresse Ligne 2 : 10, AVENUE HOCHÉ

Adresse Ligne 3 :

Code Postal : 75008

Ville : PARIS

N° TVA :

Réf Client :

Pays : FRANCE

Commentaires :

Champs spécifiques au référentiel Client

? Date d'Effet : 01.01.2015

Segment : Grandes Entreprises

Statut : Client

? Code Ratt. Immédiat :

Sous Rgpt 1 :

Sous Rgpt 2 :

Branche d'Activité :

Chargé de clientèle :

? Facturable : ☐ Oui ☐ Non

Email facturation :

? Tel recouvrement :

? Email recouvrement :

Champs spécifiques au référentiel Compagnie

Application Marine : ☐ Oui ☐ Non

Modalité de règlement :

? Valeur à choisir

? Compagnie Market Master : ☐ Oui ☐ NonModalité de reversement
des taxes :

Valeur à choisir

Mode de règlement : Valeur à choisir

Catégorie : Valeur à choisir

Champs spécifiques au référentiel Rétrocessionnaire

? Date D'effet :

N° TVA :

Bureau Marsh ou assimilé : ☐ Oui ☐ Non

? Code GFC :

Date de fin :

Champs spécifiques au référentiel Tiers

Type de Particulier : Valeur à choisir

Champs spécifiques au FDR & BAA

Type de compte : Valeur à choisir

Périodicité : Valeur à choisir

Suivant solde < 0 : ☐

Avance de fonds :

Solde inférieur à % : ☐ :Date 1ère édition
du bordereau :Date édition
de clôture :Trigramme du destinataire
du bordereau :

Consultez l'aide en ligne

Contactez EBSC via Teams

Envoyez votre formulaire