


## DESCRIPTION D'UNE SITUATION PROFESSIONNELLE

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

<b>Lieu de réalisation</b>	Siège Predictis	
<b>Période de réalisation</b>	Du : début Novembre 2022	A : Juillet 2023
<b>Modalité de réalisation</b>	SEUL <input checked="" type="checkbox"/>	EN ÉQUIPE <input type="checkbox"/>

<b>Intitulé de la mission</b>	Réponse à des demandes/incidents à travers des tickets sur freshdesk.
<b>Description du contexte de la mission</b>	La mission consistait à se servir d'un outil de ticketing et à gérer les incidents.

<b>Contraintes &amp; Résultat</b>	<div style="background-color: #d3d3d3; padding: 2px; font-size: small;">Ressources fournies / contraintes techniques / Résultats attendu</div> Traitement d'un grand nombre de tickets et gestion des priorités.
-----------------------------------	--

### Description détaillée de la situation professionnelle retenue et des productions réalisées

Pour répondre au mieux aux incidents et aux problèmes rencontrés par les utilisateurs, le service IT utilisait un service de ticketing nommé Freshdesk. Lorsqu'un problème survenait, l'utilisateur remplissait un ticket détaillant la nature de son problème. Le ticket était ensuite attribué à la personne en charge de traiter ce type de problème.

Mon rôle consistait à traiter les demandes liées aux réseaux, aux systèmes, à la bureautique et aux problèmes matériels. L'outil étant assez intuitif, je n'ai pas rencontré de problèmes particuliers pour m'en servir. Cependant, les demandes étant parfois très nombreuses, j'ai dû apprendre à les traiter par ordre de priorité et à trouver des solutions rapides pour débloquer les utilisateurs.

Cette expérience m'a permis de développer des compétences en gestion de priorités et en résolution rapide de problèmes, tout en assurant une communication efficace avec les utilisateurs pour les tenir informés de l'avancement de leurs demandes.