

Compétence 2:

Traiter des demandes concernant les applications

Au cours de mon alternance chez Cabinet LS Conseil, j'ai également été chargé de la mise en place et de la gestion d'un système de ticketing en lien avec le serveur NAS. Ce projet a impliqué l'installation et la configuration d'une solution logicielle de ticketing, permettant aux employés de soumettre des demandes d'assistance et de signaler des problèmes techniques liés au stockage et à l'accès aux fichiers sur le serveur NAS.

J'ai personnalisé le système pour qu'il catégorise automatiquement les tickets en fonction de leur priorité et de leur type, par exemple, les problèmes de sauvegarde, les erreurs d'accès aux fichiers ou les pannes matérielles. Le système assignait ensuite les tickets aux techniciens appropriés en fonction de leur expertise spécifique. J'ai également mis en place des workflows automatisés pour les tâches récurrentes, comme la vérification régulière de l'intégrité des sauvegardes et la gestion des espaces de stockage.

Cette expérience m'a permis de développer des compétences en gestion de projet, en administration de systèmes NAS et en service à la clientèle, tout en renforçant ma capacité à analyser et à résoudre des problèmes de manière proactive. Grâce à ce système de ticketing, Cabinet LS Conseil a pu améliorer significativement la gestion des ressources de stockage et la satisfaction des employés en assurant une résolution rapide et efficace des incidents liés au serveur NAS.