

Réalisation professionnelle

(Fiche de description E5)

NOM et prénom : Lespagne Jordan

PARCOURS: SISR

Conditions de réalisation

Contexte : Alternance a Bordeaux-INP

Projet : GLPI assistance

Réalisation professionnelle : Gestion et ticketing de Bordeaux-INP

Période de réalisation : Octobre 2025

Modalité : DSI de Bordeaux-INP

Livrables

Mes (co-)productions :

Autres fichiers utilisés ou livrés :

Gestion_des_tickets.pdf
traitement_du_ticket.pdf

Compétences exercées

lors de la réalisation de tâches visant à (co-)produire des livrables

Livrables B1

Sous-compétence

Indicateur de performance

Gestion_des_tickets.pdf

Collecter, suivre et
orienter des demandes
[123]

En utilisant les outils
adaptés, les demandes
d'assistance ont été prises
en compte, correctement
diagnostiquées et leur
traitement correspond aux
attentes.

traitement_du_ticket.pdf

Traiter des demandes
concernant les
services réseau et
système, Applicatifs
[121]

La réponse à une
demande d'assistance est
conforme à
la procédure et adaptée à
l'utilisateur.