

Métiers du Décisionnel et de la Statistique

Technicienne / Technicien support client

Autres appellations :

- ◇ Technicienne / Technicien support technique
- ◇ Spécialiste support technique (Avec une Licence Professionnelle MESSI ou MIAM)

Correspondance code ROME :

- ◇ H1101

Savoirs

- ◇ Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)
- ◇ Utilisation de logiciels de Technologie de Groupe Assistée par Ordinateur -TGAO-
- ◇ Utilisation de logiciels de gestion documentaire
- ◇ Méthodes de résolution de problèmes
- ◇ Techniques de e-learning
- ◇ Organisation de la chaîne logistique
- ◇ Techniques pédagogiques
- ◇ Analyse statistique
- ◇ Techniques commerciales

Compétences opérationnelles / Savoir-faire

- ◇ Effectuer le suivi technique des produits et de leur évolution auprès des clients
- ◇ Informer les clients des problèmes techniques relevés et des modifications et réparations à apporter
- ◇ Analyser les problèmes techniques rencontrés par le client et ses contraintes
- ◇ Déterminer les solutions et préconisations techniques et les communiquer aux clients
- ◇ Former aux produits de l'entreprise et accompagner les équipes et les clients

Prérequis

- ◇ ◇ Etre titulaire d'un Bac + 2 (DUT, BTS, ou L2)
- ◇ DUT Informatique

Parcours de Formation

- ◇ Licence Professionnelle (LP) Métiers de l'administration et de la Sécurité des Systèmes d'Information (MESSI)
- ◇ LP Métiers de l'Internet et des Applications Multimédia (MIAM)

Exemples d'évolution

- ◇ Directrice / Directeur assistance technique
- ◇ Responsable support technique clients

Notes :
