

## 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 :**

---



---



---



---



---