H1101
INGÉNIEUR / INGÉNIEURE SUPPORT TECHNIQUE

Emploi cadre

Autres emplois décrits

- Expert / Experte support technique
- Ingénieur / Ingénieure assistance technique
- Ingénieur / Ingénieure service client
- Spécialiste support technique

Définition

L'Ingénieur Support Technique est un expert dédié, prêt à résoudre rapidement tous les problèmes techniques rencontrés par les clients pour garantir une satisfaction optimale.

- Assure le support technique aux clients et aux équipes internes
- Résout les problèmes techniques complexes et fournit des solutions adaptées
- Optimise les processus et les systèmes pour améliorer l'efficacité
- Forme les utilisateurs aux nouvelles technologies et procédures
- Collabore avec les équipes de développement pour améliorer les produits
- Gère la documentation technique et les rapports d'intervention

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un Diplôme d'Ingénieur en informatique ou un Master en informatique.

Certifications et diplômes :

- Master mention informatique

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Management, Social, Soin

- Accompagner des clients à l'utilisation d'un produit ou d'un équipement
- Assurer la formation technique des utilisateurs

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Gérer la sécurité informatique — Transition numérique
- Utiliser des logiciels spécifiques — Transition numérique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Analyser les besoins techniques des clients
- Contrôler la conformité d'un équipement ou d'une installation sensible
- Réaliser un diagnostic technique
- Proposer des solutions techniques adaptées
- Conduire des audits techniques réguliers

Développement économique

- Apporter une assistance technique aux équipes

Savoir-faire secondaires

Management, Social, Soin

- Faciliter la collaboration interdépartementale pour le support technique
- Coordonner les activités avec d'autres équipes techniques

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre des documents techniques à disposition des clients
- Elaborer des stratégies de résolution de problèmes complexes
- Rédiger des documents techniques en respectant les normes en vigueur
- Organiser une prestation d'assistance technique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Transmettre un problème technique complexe à un spécialiste
- Gérer les incidents et les problèmes techniques
- Planifier les opérations de maintenance préventive

Développement économique

- Gérer les retours des clients pour améliorer les services
- Effectuer le suivi technique des produits et leur évolution auprès des clients
- Mener des enquêtes de satisfaction client
- Maintenir une communication efficace avec les clients
- Analyser les tendances du marché pour anticiper les besoins

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Favoriser un environnement de travail collaboratif
- Communiquer à l'oral en milieu professionnel
- Adapter ses comportements à des interlocuteurs différents
- Gérer des situations de crise ou d'urgence
- Maîtriser les techniques d'elearning, d'assistance et support technique client — Transition numérique

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Promouvoir l'utilisation de pratiques durables dans l'assistance technique — Transition écologique

Savoir-être professionnels

- Avoir l'esprit d'équipe
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Etre ouvert aux changements
- Etre force de proposition

Savoirs

Domaines d'expertise

- Méthodes et outils de résolution de problèmes
- Analyse de risque
- Automatisme
- Electricité
- Electromécanique
- Interprétation de données de tests électroniques
- Electrotechnique
- Installation de systèmes hydrauliques
- Informatique industrielle — Transition numérique
- Service d'assistance en ligne
- Suivi et mise à jour de banques de données de références, de nomenclatures, ... — Transition numérique
- Thermique
- Anglais technique
- Gestion de la relation client (CRM) — Transition numérique
- Logiciel de gestion documentaire — Transition numérique
- Ingénierie des systèmes d'assistance
- Optimisation des processus techniques
- Développement de solutions innovantes d'assistance
- Analyse de performance des systèmes
- Conception de systèmes intégrés
- Gestion des incidents

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

- Planification stratégique de support technique
- Evaluation technique des besoins clients
- Gestion des connaissances techniques
- Réseaux informatiques et télécoms — Transition numérique

Normes et procédés

- Gestion de projet
- Assurance qualité des services techniques
- Sécurité des systèmes d'information — Transition numérique

Techniques professionnelles

- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique
- Maintenance préventive et corrective
- Formation technique pour les clients
- Dépannage avancé

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Possibilité de télétravail
- Travail en mode projet

Horaires et durée du travail

- Travail en astreinte
- Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité

Publics spécifiques

- Clientèle d'entreprises

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Travailleur indépendant

Types de structures

- Etablissement de santé
- Organisme de formation

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Secteurs d'activité

- Informatique et télécommunication

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail