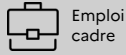


H1106

RESPONSABLE SUPPORT TECHNIQUE CLIENTS

Emploi
cadre

Autres emplois décrits

- Coordinateur / Coordinatrice support technique
- Responsable support technique
- Manager support technique
- Spécialiste support technique informatique
- Responsable centre de support client

Définition

Le/ La Responsable support technique clients supervise le support technique, résout les problèmes complexes, et assure la satisfaction des clients.

- Gère et coordonne les activités du centre de support technique pour assurer une assistance efficace aux clients
- Supervise une équipe de techniciens pour offrir des solutions rapides et précises aux problèmes des clients
- Analyse les données de support pour identifier les tendances des problèmes et proposer des améliorations
- Assure la formation continue de son équipe pour maintenir un haut niveau de compétence technique
- Développe et maintient des relations solides avec les clients pour comprendre leurs besoins et améliorer le service
- Implémente des outils et des processus pour optimiser la qualité et l'efficacité du support technique

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un BTS Services informatiques aux organisations, une Licence professionnelle en systèmes informatiques et logiciels, ou un Master en informatique.

Certifications et diplômes :

- Gestionnaire en maintenance et support informatique
- BTS services informatiques aux organisations option A : solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux
- BTS services informatiques aux organisations option B : solutions logicielles et applications métiers
- Licence pro mention métiers de l'informatique : administration et sécurité des systèmes et des réseaux
- Licence pro mention métiers de l'informatique : conception, développement et test de logiciels
- Licence pro mention métiers de l'informatique : conduite de projets
- Licence pro mention métiers de l'informatique : systèmes d'information et gestion de données
- Master mention informatique

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Management, Social, Soins

- Accompagner des clients à l'utilisation d'un produit ou d'un équipement
- Maîtriser les techniques d'e-learning, d'assistance et support technique client

Transition numérique

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Maintenir une base de connaissances technique à jour pour le support client
- Mettre des documents techniques à disposition des clients

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer le lien entre ses clients et les fonctions support de l'entreprise
- Relayer de l'information
- Rendre compte de son activité

Transition numérique

Développement économique

- Traiter les demandes de support technique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Réaliser un diagnostic technique

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Suivre et relancer un client, gérer un compte client

Savoir-faire secondaires

Management, Social, Soins

- Evaluer régulièrement les outils de support technique pour leur pertinence
- Former les clients à l'utilisation optimale des produits
- Organiser le travail d'une équipe

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre à jour un dossier, une base de données
- Utiliser des logiciels spécifiques
- Gérer les escalades de problèmes techniques avec expertise

Transition numérique

Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Communiquer à l'oral en milieu professionnel
- Favoriser un environnement de travail collaboratif
- Adapter ses comportements à des interlocuteurs différents
- Structurer, synthétiser des informations
- Utiliser les outils numériques

Transition numérique

Transition numérique

Développement économique

- Organiser une prestation d'assistance technique
- Apporter une assistance technique aux équipes

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de réactivité
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Etre force de proposition
- Etre ouvert aux changements

Savoirs

Domaines d'expertise

- Gestion des incidents
- Analyse de risque
- Analyse de données expérimentales
- Anglais technique
- Gestion des réclamations clients
- Logiciel de gestion clients
- Méthodes et outils de résolution de problèmes
- Gestion de la relation client (CRM)
- Service d'assistance en ligne
- Suivi et mise à jour de banques de données de références, de nomenclatures, ...
- Support client à distance

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Techniques professionnelles

- Evaluation des performances du support
- Gestion des escalades techniques
- Gestion des garanties et des retours
- Formation continue sur les produits
- Gestion des mises à jour de produits
- Optimisation des processus de support
- Techniques de communication orales, écrites et numériques
- Techniques de diagnostic à distance
- Techniques de reporting d'activité

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Normes et procédés

- Evaluation de la satisfaction client
- Protocoles de communication client

Transition numérique

Contextes de travail



Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Travail en mode projet



Horaires et durée du travail

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



Publics spécifiques

- Clientèle d'entreprises



Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Secteurs d'activité

- Informatique et télécommunication