TECHNICIEN·NE DE SUPPORT (CONSEILLER·ÈRE HELPDESK)

MOBILITÉ

ORIENTÉ SOLUTION

RESPONSABILITÉ

TRAVAIL EN ÉQUIPE

RÉACTIVITÉ

Une personne se pose des questions quant à l'installation, l'utilisation, les mises à jour d'un outil ou de dysfonctionnement du matériel informatique ? C'est toi qu'elle contacte ! Tu travailles au sein du service clientèle d'une entreprise, dans un **helpdesk** ou un centre d'appel (call center). Ton job consiste à assister les utilisateur·rices des produits et services de l'entreprise dans laquelle tu travailles. Cette **assistance** se fait **à distance**, par téléphone, par chat ou par mail.

Tu commences par **diagnostiquer le problème** rencontré par la personne qui te contacte, tu en détermines les bonnes questions à poser.

Ensuite, tu la conseilles et tu lui donnes des indications à suivre pour l'aider à résoudre son problème. Si le problème persiste, tu le fais remonter vers les personnes compétentes (comme la société constructrice).

Pour t'aider dans ton travail, tu disposes d'une base de données qui recense les principales questions/réponses, problèmes/solutions. Tu es aussi une personne experte et passionnée par les produits pour lesquels tu assures le support. Tu es aussi au courant des évolutions techniques et des problèmes d'utilisation les plus fréquents. Tu es une personne qui aime le **contact client** et tu es à l'écoute de celui-ci avec beaucoup d'**empathie**.

OUTILS CLÉS

- Un outil de ticketing (système de suivi d'anomalies)
- Un logiciel de prise de contrôle à distance
- Une base de données contenant les utilisateurs, leurs sociétés, les numéros de contact, etc.
- Un téléphone ou une messagerie
- Une série de procédures de dépannage

TÂCHES PRINCIPALES

- Etre à l'écoute des client.es
- Résoudre des problèmes rencontrés par les utisateur.trices pour analyse
- Communiquer au téléphone ou par chat
- S'adapter à l'utilisateur à qui l'on apporte de l'aide
- Troubleshooting : Déterminer la cause d'un incident, chercher des solutions et les appliquer

Interface3.Namur - Avenue Sergent Vrithoff 2, 5000 Namur | Tél / Fax : 081/63 34 90 -www.interface3namur.be

TECHNICIEN·NE DE SUPPORT (CONSEILLER·ÈRE HELPDESK)

ÉTUDES ET FORMATIONS

- Secondaire
- Supérieur
  - Type Court : *Bachelier professionnalisant Haute École (3 ans)*
  - Type Long : *Master (en Haute École ou université, bachelier + 2 ans)*
- Promotion sociale
- Centres de compétence TIC
- Formation en alternance
  - IFAPME
- Autres organismes de formation

COMPÉTENCES REQUISES

- Maîtriser les outils de télémaintenance pour travailler à distance sur un ordinateur
- Maîtriser différents systèmes d'exploitation
- Maîtriser des logiciels spécifiques (gestion de bases de données, outils de chiffrement des données,...)
- Comprendre les besoins et les problèmes rencontrés par les utilisateur.trices
- Être capable de vulgariser du contenu
- Faire preuve d'empathie
- Avoir le sens de l'écoute
- Avoir connaissance des activités de l'entreprise
- Connaitre l'anglais et l'anglais technique informatique
- Mener une veille (évolutions technologiques, nouveaux risques, mise à jour des compétences numériques essentielles à son secteur etc.)

PERSPECTIVES DE CARRIÈRE

Interface3.Namur - Avenue Sergent Vrithoff 2, 5000 Namur | Tél / Fax : 081/63 34 90 -www.interface3namur.be