



## TECHNICIEN.NE DE SUPPORT (CONSEILLER.ÈRE HELPDESK)

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'il 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.trices 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 détermines les bonnes questions à poser en fonction de ce dernier.

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 le constructeur).

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**.

### MOBILITÉ



### ORIENTÉ SOLUTION



### RESPONSABILITÉ



### TRAVAIL EN ÉQUIPE



### VOYAGE



### 5 OUTILS CLÉS

- ▷ Un outil de ticketing avec base de connaissances
- ▷ Un logiciel de prise de contrôle à distance
- ▷ Une base de données contenant les utilisateurs, leurs sociétés, les numéros de contact, etc. du client
- ▷ Un téléphone ou une messagerie
- ▷ Une série de procédures de dépannage

### 5 TÂCHES PRINCIPALES

- ▷ Être à l'écoute des client.es
- ▷ Résoudre des problèmes rencontrés par les utilisateur.trices pour analyse
- ▷ Communiquer au téléphone ou par chat
- ▷ S'adapter à l'utilisateur à qui l'on donne de l'aide
- ▷ Déterminer la cause d'un incident et chercher des solutions/troubleshooting

## TECHNICIEN.NE DE SUPPORT (CONSEILLER.ÈRE HELPDESK)

### ÉTUDES ET FORMATIONS

✓ Secondaire

✓ Supérieur

Type Court : *Bachelier  
professionnalisant Haute Ecole  
(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
- ▷ Connaître 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



Retrouvez toutes les fiches métiers sur  
[www.interface3namur.be/orientation/fiches-metiers/](http://www.interface3namur.be/orientation/fiches-metiers/)

Avec le soutien du Fonds social européen et de la Wallonie



LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LA WALLONIE  
INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR

digital  
wallonia  
.be