

H1101 - Assistance et support technique client

Appellations (Métiers courants)

- Directeur / Directrice assistance technique
- Ingénieur / Ingénieure support technique
- Technicien / Technicienne support technique

Définition

Réalise et assure l'assistance et le support technique auprès des clients (internes, externes) de l'entreprise en vue de prévenir et de résoudre des problèmes techniques d'exploitation et d'entretien par le traitement de questions et l'apport de solutions techniques selon des impératifs de qualité et de délais.

Peut coordonner une équipe.

Accès à l'emploi métier

Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac+2 (BTS, DUT, ...) à Bac+5 (Master professionnel, diplôme d'ingénieur, ...) en maintenance industrielle, études et développement ou dans le secteur technique de l'entreprise (mécanique, chimie, ...).

La pratique de l'anglais peut être demandée.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises industrielles ou de sociétés de services, en relation avec les clients de l'entreprise. Elle peut impliquer des déplacements.

Elle varie selon le secteur (aéronautique, chimie, automatismes,...), le mode d'organisation (service en ligne, ...).

L'activité peut s'exercer les fins de semaine, jours fériés, de nuit et être soumise à des astreintes.

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none">■ 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	<ul style="list-style-type: none">■ Méthodes de résolution de problèmes■ Techniques de e-learning■ Organisation de la chaîne logistique■ Techniques pédagogiques■ Analyse statistique■ Techniques commerciales■ Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)

H1101 - Assistance et support technique client

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Utilisation de logiciels de Technologie de Groupe Assistée par Ordinateur -TGAO- ■ Utilisation de logiciels de gestion documentaire

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<p>Intervenir dans un domaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Automatisme, hydraulique, pneumatique ■ Avionique ■ Chimie, biochimie ■ Electricité, électronique, électrotechnique ■ Informatique et télécoms ■ Informatique industrielle ■ Instrumentation ■ Mécanique ■ Motorisation ■ Thermique 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Développer un portefeuille de clients/prospects 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Superviser un service d'assistance en ligne 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Elaborer des documentations techniques et les mettre à disposition des clients 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Actualiser des bases de questions réponses, de connaissances et de solutions techniques vécues 	

H1101 - Assistance et support technique client

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ■ Régler des dossiers particuliers (litiges, ...) ou transmettre au service concerné 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Suivre l'évolution des matériels, analyser les incidents d'exploitation et instruire les actions correctives et préventives 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Orienter et transmettre des problèmes techniques complexes à des spécialistes (études, recherche, maintenance, ...) 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Organiser et contrôler les interventions des équipes et les prestations d'assistance aux clients 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Piloter un projet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Conduite de projet
<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordonner l'activité d'une équipe ou diriger une structure 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Techniques de management ■ Gestion budgétaire

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> ■ Entreprise industrielle ■ Société de services 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aéronautique, spatial ■ Alimentaire ■ Armement ■ Automobile ■ Bois, ameublement ■ Chimie ■ Chimie fine ■ Construction navale ■ Eco-industrie ■ Electricité 	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Electroménager ■ Electronique ■ Energie, nucléaire, fluide ■ Ferroviaire ■ Habillement, cuir, textile ■ Industrie cosmétique ■ Industrie du papier, carton ■ Information et communication ■ Mécanique, travail des métaux ■ Métallurgie, sidérurgie ■ Machinisme ■ Nautisme ■ Optique, optronique ■ Pétrochimie ■ Parachimie ■ Plasturgie, caoutchouc, composites ■ Sport et loisirs ■ Transport/logistique ■ Verre, matériaux de construction 	

H1101 - Assistance et support technique client

Mobilité professionnelle

Emplois proches

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ H1206 - Management et ingénierie études, recherche et développement industriel
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ H1207 - Rédaction technique
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ H1402 - Management et ingénierie méthodes et industrialisation
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ I1102 - Management et ingénierie de maintenance industrielle
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ M1101 - Achats

Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ H1102 - Management et ingénierie d'affaires
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ M1704 - Management relation clientèle