

ASSISTANT FONCTIONNEL



Mission

Il apporte une assistance en matière d'utilisation de l'outil à l'utilisateur final que ce soit au moment du déploiement ou lors de la production.



Activités principales

- Apporter son assistance aux utilisateurs des outils
- Gérer les demandes des utilisateurs
- Garantir la capitalisation des savoirs
- Communiquer auprès des groupes



Appellations d'emplois les plus courantes

Assistant Support Logiciel, Coordinateur MOA/MOE, Chargé de Support Applicatif



Environnement des métiers du Support et de l'assistance aux utilisateurs

- ✓ Relations internes avec l'ensemble des directions du groupe
- ✓ Relations externes avec les fournisseurs de solutions informatiques



Compétences clés

- Connaissances
 - ✓ Environnement Retraite Complémentaire
 - ✓ Connaissances des applications
 - ✓ Communication orale
- Savoir-faire techniques
 - ✓ Traiter les demandes ou incidents et mettre en œuvre les corrections ou ajustements nécessaires
 - ✓ Mobiliser les connaissances ou l'expertise nécessaires à la résolution d'un problème
 - ✓ Partager ses connaissances et savoir-faire
 - ✓ Concevoir et adapter des supports de communication et/ou de la documentation en fonction des messages et des cibles
 - ✓ Gérer la relation client - utilisateur
 - ✓ Adapter ses interventions orales au sujet et à ses interlocuteurs
- Savoir-faire relationnels
 - ✓ Avoir le sens du client et du service (respect des engagements...)
 - ✓ Adopter un comportement relationnel approprié
 - ✓ Faire preuve de diplomatie et de pédagogie
 - ✓ Adopter une attitude pédagogue et diplomate



Accès au métier

- ✓ BAC +3
- ✓ 3 à 4 ans d'expérience
- ✓ ...