

Identification du module

Numéro de module	437
Titre	Travailler dans le support.
Compétence	Comprendre le processus du support et traiter les demandes des clients au 1er et 2e niveau d'assistance.
Objectifs opérationnels	<ol style="list-style-type: none"> 1 Comprendre le processus du support dans sa globalité. Pouvoir décrire les divers rôles et points de liaisons. 2 Saisir, traiter, documenter ou faire suivre de manière exhaustive les demandes du client dans le 1er niveau d'assistance. 3 Analyser les demandes du client attribuées au 2e niveau d'assistance, préparer, implémenter, documenter une solution ou faire passer au niveau suivant. 4 Préparer et répondre aux demandes du 3e niveau d'assistance et introduire dans le processus du support. 5 Analyser des pannes et amener, documenter des solutions avec des méthodes appropriées. 6 Préparer, documenter et communiquer des solutions aux pannes en fonction des groupes ciblés.
Domaine de compétence	Service Management
Objet	Organisation du support avec des demandes clients.
Niveau	2
Pré-requis	Connaissances des systèmes d'exploitation et des bases du réseau.
Nombre de leçons	40
Reconnaissance	Certificat fédéral de capacité
Version du module	1.00

Connaissances opérationnelles nécessaires

Numéro de module **437**
Titre Travailler dans le support.

Compétence Comprendre le processus du support et traiter les demandes des clients au 1er et 2e niveau d'assistance.

Connaissances opérationnelles nécessaires

- 1.1 Connaître les différents niveaux du support et leurs fonctions dans le processus.
- 1.2 Connaître les termes techniques usuels dans la procédure de support (par ex. niveau support, incidents, problèmes, demandes).
- 1.3 Connaître les partenaires concernés et leur rôle dans le processus du support.
- 2.1 Connaître le principe du ticket et les informations qui y sont fixées.
- 2.2 Connaître des modèles de communication entre les personnes (par ex. 4 oreilles, émetteur-récepteur, etc.)
- 2.3 Connaître les possibilités pour maîtriser professionnellement la conversation avec le client lors de situations difficiles (par ex. ramener des entretiens émotionnels au niveau du sujet).
- 2.4 Connaître diverses techniques d'interrogation pour une saisie efficace et solutionner la demande du client.
- 2.5 Connaître les possibilités et les limites pour un engagement judicieux du support à distance.
- 2.6 Connaître les critères pour remonter les demandes de support au 2e niveau.
- 3.1 Connaître une technique de travail pour préparer l'engagement ciblé auprès du client.
- 3.2 Connaître les effets de sa propre image et apparence en relation avec le client.
- 3.3 Connaître l'influence de la communication verbale ou non, directement envers le client, sur la réussite du travail.
- 3.4 Connaître l'importance d'une documentation correcte et exhaustive du cas de support en regard de la reproductibilité.
- 3.5 Connaître les critères pour remonter les demandes de support au 3e niveau
- 4.1 Connaître les exigences pour formuler correctement un problème technique et pour la transmission vers le lieu compétent pour le traitement.



- 4.2 Connaître le processus de support permettant de transmettre les réponses vers le bon destinataire.
- 5.1 Connaître des méthodes pour cerner et éliminer systématiquement des erreurs.
- 5.2 Connaître des possibilités pour évaluer des cas de pannes et en déduire des régularités afin d'entreprendre des mesures appropriées.
- 5.3 Connaître des possibilités pour reconnaître par avance des pannes possibles sur la base de paramètres.
- 6.1 Connaître divers moyens afin de documenter et communiquer des solutions (par ex. base de connaissances, FAQ, aides, Wiki).

Domaine de compétence	Service Management
Objet	Organisation du support avec des demandes clients.
Niveau	2
Pré-requis	Connaissances des systèmes d'exploitation et des bases du réseau.
Nombre de leçons	40
Reconnaissance	Certificat fédéral de capacité

Version du module 1.00