

Gérer le support des produits

Finalité

- Assurer la Prise en charge (PEC) de demandes d'intervention formalisées par des tickets : requalification, vérification de l'exhaustivité de la demande, affectation à un collaborateur
- Apporter une réponse/solution pérenne à un ticket dans un délai conforme aux contrats de maintenance et Helpline

Indicateurs

- Nombre de tickets GTR 2022 présentant un dépassement > 30j en cours au 31/12/2023
- Nombre de tickets GTR 2023 en cours au 31/12/2023 < nombre de ticket GTR 2022 en cours au 31/12/2022
- «Nombre de transferts de compétences par rapport au nombre d'évolutions»
- Nombre de corrections de programmes réalisées par rapport aux nombre de dysfonctionnements / tickets

Pilote

Responsable support

Données d'entrée

- Demandes d'intervention clients/internes (clients/traiter les besoins de prestations/ gérer le support des produits/ réaliser des logiciels)
- Contrats de maintenance et Helpline (commercialiser l'offre)
- Dates de débuts de maintenance (Commercialiser l'offre)
- Stratégie d'entreprise, politique qualité, objectifs annuels, budget (diriger et piloter l'entreprise)
- Nouveaux collaborateurs, transferts de compétences, formations (gérer les Ressources Humaines)
- Documentation de production (réaliser des logiciels)
- Réclamations clients liées à un ticket (améliorer en continu)
- Eléments de communication et de marketing (marketer l'offre et communiquer)
- La mise en place des comptes utilisateurs spécifiques Aareon, des outils de connexion et des environnements dédiés (clients)

Activités principales

- Prendre en charge, analyser, traiter, et clôturer les demandes d'intervention (PHL1)
- Gérer la base de connaissances et les patches correctifs
- Réaliser des points clients (clients en cours de migration ou avec un contexte particulier, à la demande des clients)
- Réaliser le suivi de l'activité et des indicateurs
- Analyser l'activité pour déterminer les actions à mener (formations, évolutions...)
- Ajuster et / ou former les ressources en fonction des nouvelles applications lancées et des signatures (prospects et clients)
- Surveiller les demandes non clôturées afin qu'elles soient toutes traitées dans les délais contractuels. Alerter en cas de dépassement pour éviter les pénalités

Données de sortie

- Programmes débuggés, retours d'analyses, scripts, modes opératoires (réaliser un logiciel, gérer le support des produits)
- Notes ou patches correctifs, réponses ou notes fonctionnelles, réponses techniques, programmes corrigés, scripts, statistiques clients (clients)
- Besoins de prestations, interventions sur site (traiter les commandes de prestations)
- Evolutions clients ou internes / Besoins spécifiques clients (réaliser des logiciels)
- Statistiques de délais de traitement (clients)
- Interventions facturées hors contrats de maintenance (clients)
- Tableaux de bord et statistiques / bilans d'activités (diriger et piloter l'entreprise)
- Eléments de réponse FAQs clients (améliorer en continu)
- Provisions des pénalités de retard (diriger et piloter l'entreprise)
- Analyses ressources et compétences (gérer les Ressources Humaines)