

Certification de compétences pour les personnes en charge du Service Après-Vente et Production Service Client

RS2431 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	413, 326
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

GK FRANCE · SIRET : 42013806700038

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La durée totale de formation est de 196 h

L'objectif de la certification est de valider les compétences métier (configuration et mise en service des solutions clients Entreprises, validation du bon fonctionnement des solutions clients, supervision des solutions clients installées, diagnostic technique des dysfonctionnements, pilotage du rétablissement des solutions clients) ainsi que les compétences transverses (avoir un esprit d'analyse, savoir communiquer, gérer les conflits, développer l'esprit d'équipe et la transversalité, gérer la relation client)

COMPÉTENCES ATTESTÉES

COMPETENCES TECHNIQUES ET METHODOLOGIQUES

Architecture fonctionnelle réseau

Connaître les caractéristiques d'architecture du réseau en termes de fonctions, savoir les mettre en œuvre pour exploiter un réseau.

Avoir une vision globale des fonctions et des protocoles utilisés pour l'exploitation d'un réseau hétérogène et la mise en œuvre d'un service de bout en bout, étudier leur intégration dans une architecture globale de réseau et aux interfaces du SI.

Connaître les équipements du réseau

Connaître les caractéristiques techniques des différents équipements utilisés dans le réseau pour en faire un usage optimum.

Connaître de façon fine, l'architecture interne et le fonctionnement des équipements réseaux existants et futurs (« roadmaps » constructeurs) dans plusieurs domaines d'activité.

Diagnostiquer et proposer une solution

Savoir écouter et analyser la demande du client.

Savoir réaliser un diagnostic pour déterminer les besoins client à l'aide des outils du domaine pour identifier et proposer la solution adaptée.

Applications informatiques du domaine

Connaître les outils informatiques et logiciels utilisé dans le cadre de son emploi.

Connaître les liens entre applications, maîtriser les applications nécessaires à son emploi (au-delà des usages de base), savoir utiliser des applications connexes à son emploi mais utiles.

Réseaux entreprises

Connaître les caractéristiques des réseaux entreprises : architecture, fonctionnement, spécificités, mise en œuvre des outils, méthodes et procédures.

Solutions en télécommunications

Connaître les solutions en télécommunications et de leurs différents usages selon les métiers des clients, leur secteur d'activité, leurs contraintes, leur environnement

Démarche de conseil

Collecter et analyser l'information pertinente donnée par le Client. Concevoir et produire des livrables en utilisant une méthodologie appropriée. Savoir mettre en œuvre, utiliser les outils, méthodes et procédures

Connaître les procédures

Connaître le schéma général des processus de son domaine (production, supervision et maintenance), connaître les acteurs et les situer par rapport à l'organisation, y compris hors entreprise. Connaître l'incidence de ses processus au delà des interfaces

Communiquer vers le client externe et interne

Faire preuve de solides qualités interpersonnelles afin de comprendre les besoins du client/collègue et établir des relations par l'intermédiaire de tous les canaux disponibles : e-mail, SMS, téléphone, face-à-face, réseaux sociaux

COMPETENCES TRANSVERSES

Avoir un esprit d'analyse

Savoir décomposer, comprendre et exploiter un grand nombre d'informations de manière logique et rigoureuse, en identifiant les points importants

Savoir communiquer

Savoir transmettre, échanger, et partager de l'information écrite et orale de façon claire, tout en s'adaptant à ses interlocuteurs.

Gestion des conflits

Lors d'un conflit, avoir la capacité de trouver une solution satisfaisant toutes les personnes concernées

Orientation client

Prendre en compte les demandes internes comme externes des besoins client en fonction du marché et de ses évolutions.

Avoir le sens de la planification et de la méthode

Etre capable d'assumer plusieurs missions à la fois tout en hiérarchisant et ordonnant les priorités, en fonction des imprévus pour atteindre les résultats escomptés.

Capacité à se développer

Etre ouvert à la remise en cause, à l'apprentissage, et avoir une vision de ses points forts et faiblesses pour optimiser et enrichir son activité.

Développer l'esprit d'équipe et la transversalité

Etablir des relations de collaboration et de coopération aussi bien au sein de son équipe qu'au sein de l'organisation.

Connaître les caractéristiques d'architecture des réseaux d'entreprises et savoir les mettre en œuvre pour exploiter un réseau.

Connaître les caractéristiques techniques des équipements réseaux pour en faire un usage optimum.

Capacité à prendre en compte les demandes des clients en fonction du marché et de ses évolutions.

Capacité à écouter et analyser la demande du client et à effectuer une démarche de conseil.

Capacité à transmettre, échanger et partager l'information sous toutes formes de façon claire en s'adaptant à ses interlocuteurs.

Capacité à travailler en équipe

(relations transverses avec les experts techniques, opérationnels terrain en interne ainsi qu'avec les techniciens des clients si nécessaire).

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun ;

Un background technique est apprécié et permet une progression plus rapide dans la professionnalisation.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2431/>