

CHARGE DE MÉTHODES ET PROCÉDURES F/H

0303

Appellations les plus courantes

- *Technicien procédures, chargé d'assistance méthodes et projets, chargé de mission, responsable méthodes et projets, responsable procédures, chargé de méthodes technico-commerciales, responsable de projets*

Missions

- *Élabore les procédures et outils d'aide de son domaine aux personnels des plateaux d'assistance en lien avec les autres services concernés. Participe à la mise en place opérationnelle des nouveaux contrats et à l'amélioration des procédures et outils afin de répondre au mieux aux demandes des clients Entreprises et des bénéficiaires.*

Son environnement

Famille de métier

- 03 – Support et Organisation d'Assistance

Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input checked="" type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input checked="" type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input checked="" type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

Environnement de travail

- Le métier s'exerce dans un bureau
- Les horaires sont en général réguliers

Les activités

Optimisation des processus, procédures et outils de gestion des appels et des dossiers d'assistance

- Conçoit, formalise et fait évoluer les processus, procédures et outils de gestion des appels et dossiers d'assistance en appui des encadrants d'assistance :
 - Analyse les évolutions des produits et contrats, et détermine les procédures de traitement à mettre en place ou à faire évoluer
 - Conçoit les documents types et outils de gestion qui seront utilisés par les personnels concernés
 - Conçoit et formalise les aides contractuelles, les messages d'aides en ligne et les alertes sur des points précis
 - Les intègre dans les outils informatiques des plateaux, en collaboration avec les services supports concernés.
- Fait évoluer les procédures et outils d'aide aux personnels des plateaux afin de répondre au mieux à leurs besoins et aux exigences de qualité clients :
 - Traite les remontées d'anomalies ; analyse les réclamations et détermine l'origine des difficultés ; fait réaliser des requêtes sur certains points sujets à anomalies ;
 - Ajuste en conséquence les procédures, les messages d'aide contractuelle ou d'alerte, ainsi que l'information des personnels concernés ;
 - Réalise des études sur les processus de production : formalise les étapes des processus, identifie les dysfonctionnements et propose des actions correctrices.

- Participe aux choix des outils informatiques, numériques et téléphoniques.
- Participe à la conception et à la mise en place des outils de suivi de l'activité.

Participation aux établissements des réponses aux appels d'offres sur sa partie métier

- Participe aux réponses aux appels d'offres et aux nouvelles demandes sur sa partie métier émanant des clients en collaboration avec les encadrants d'assistance, les équipes commerciales, informatiques et financières :
 - Analyse les besoins des clients ; identifie les impacts sur les processus existants des plateaux, les outils, l'organisation ; réalise des études de faisabilité ; alerte sur les contraintes ;
 - Participe aux réunions de projets avec les différents services et/ou clients externes afin de proposer des solutions ou alternatives de traitement

Pilotage du projet d'implémentation des nouveaux contrats

- Pilote des projets (ou participe aux) de mise en œuvre opérationnelle sur les plateaux de nouveaux produits d'assistance en collaboration avec les autres services concernés
 - Structure le projet en tâches et prévoit la planification
 - Implémente l'organisation induite par le nouveau contrat en termes de distribution des appels
 - Organise ou réalise la mise en recette de l'application informatique liée à l'évolution du produit
 - Rédige les rubriques de l'outil d'aide en ligne utilisé par les chargés d'assistance, ainsi que les cahiers de procédure pour l'utilisation des outils d'exploitation d'assistance
 - Informe les personnels d'assistance et les formateurs sur les changements intervenant dans les procédures, les contrats, les garanties ; le cas échéant les forme à l'utilisation des nouveaux outils de gestion.
 - Assure le relais auprès des managers de plateau pour l'appropriation du changement par les chargés d'assistance
 - Assure des permanences de renseignements des utilisateurs, en particulier après le lancement d'un nouveau produit ou lors de modifications importantes de procédures.

Suivi opérationnel des contrats et des procédures auprès des différents utilisateurs

- Met en place des indicateurs nécessaires au suivi et à la gestion du projet, l'évaluation de la performance
- Participe à la réflexion sur les changements d'organisation des plateaux d'assistance.
- Organise une veille technologique sur le domaine concerné

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 303 Chargé de méthodes et procédures »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Organisation/planification	SF710	Formaliser, optimiser et contrôler les processus et outils de gestion des appels et dossiers d'assistance
Organisation/planification	SF716	Analyser les nouveaux contrats ou produits, concevoir les processus et outils appropriés, et piloter leur mise en place opérationnelle
Pilotage projets/études	SF807	Conduire des projets
Connaissance assistance	CT202	Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés
Aptitudes	A117	Capacité rédaction et formalisation

Les compétences

Savoir-faire

- **Formaliser, optimiser et contrôler les processus et outils de gestion des appels et dossiers d'assistance**
- **Analyser les nouveaux contrats ou produits, concevoir les processus et outils appropriés, et piloter leur mise en place opérationnelle**
- Concevoir, formaliser, intégrer dans le système d'information les aides en ligne et les alertes (finalement garder)
- Analyser les implications d'un appel d'offres ou d'une nouvelle demande client sur les processus et outils des plateaux, en contribution à la réponse commerciale
- Rassembler et analyser les données relatives aux produits et processus existants, concevoir et piloter des actions d'amélioration
- Assurer l'appropriation par le personnel des changements dans les procédures et les contrats, et dans les outils
- Rédiger des procédures
- **Conduire des projets**
- Rédiger et concevoir des documents de communication
- Tester et contrôler les nouvelles applications informatiques dans son périmètre
- Animer ou participer à des réunions de projets avec les différents services et/ou clients externes

Connaissances

- Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges
- Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise
- **Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance**
- Connaissance générale des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance
- Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise.
- Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail
- Paramétrage de l'outil informatique utilisé dans son domaine de responsabilité
- Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)
- Connaissance des méthodes de conduite de projets
- Connaissance des caractéristiques spécifiques de l'organisation des activités d'assistance
- Connaissance des contraintes liées aux outils informatiques et téléphoniques

- Connaissance des outils informatiques spécifiques à l'activité d'organisation de transport tels que Multicom client-serveur, Amadeus, MODO Voyage, ADELIE, BSP Link, Microsoft Autoroute, etc.
- Connaissance des outils informatiques spécifiques à l'activité tels que Multicom client-serveur, Trace value, Value online, Cohéris, etc.
- Connaissance des méthodes et outils de gestion de projet (planning, budget, indicateurs)

L'accès au métier

Aptitudes

- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- Réactivité / adaptabilité
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance
- Capacité à animer des réunions et groupes de travail
- **Capacité rédaction et formalisation**

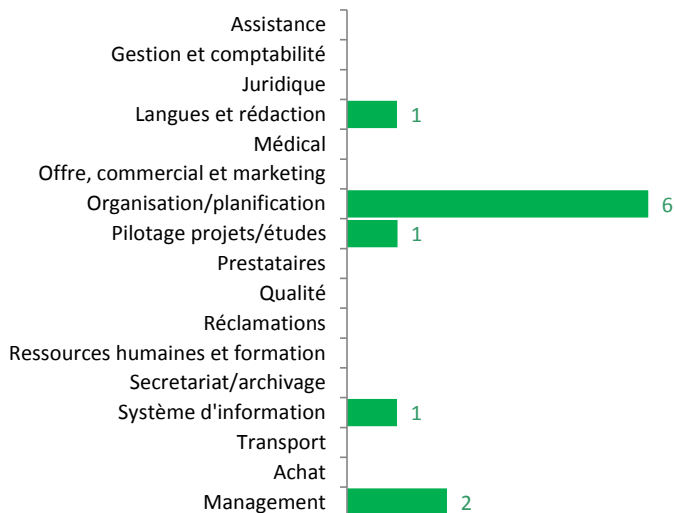
Niveau de formation, expérience

- Bac + 3 à Bac +5 ou niveau équivalent acquis par l'expérience.
- Une expérience du métier de chargé et/ou d'encadrant d'assistance est appréciée

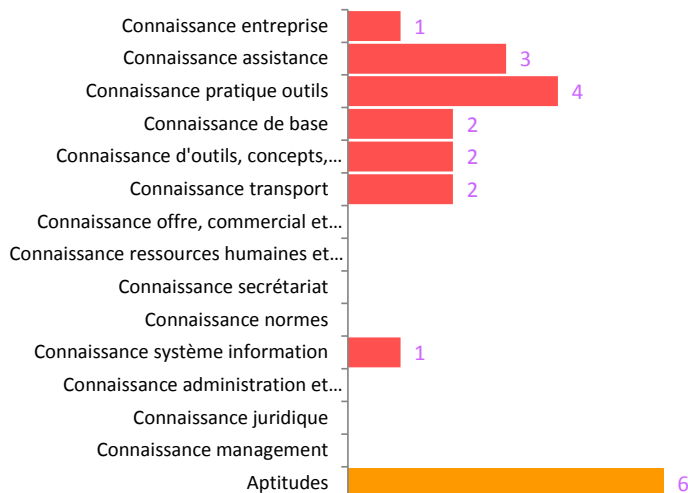
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 303 Chargé de méthodes et procédures » comprend 11 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

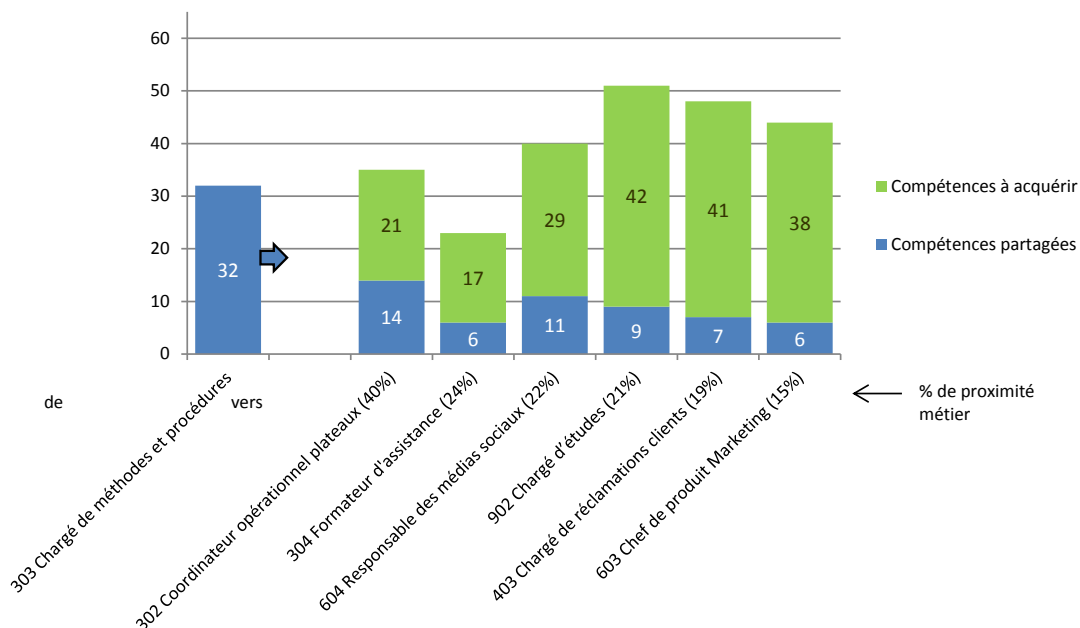


Le métier « 303 Chargé de méthodes et procédures » comprend en outre 21 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 103. Encadrant d'assistance
- 603. Chef de produit Marketing
- 501. Chargé d'administration prestataires