Retour à la carte d'organisation fonctionnelle	
Sujets connexes	Titulaires des fonctions et correspondants

Fonction - Assistance niveau 1

Document technique	Rattaché à la carte d'organisation fonctionnelle. Non soumis à approbation.

Mission

Assurer l'accueil des clients et le premier niveau de support.

Activités

- Traiter les flux entrants : réponses téléphoniques, mails et tickets, avec une disponibilité constante.
- Qualifier toutes les demandes (assistance, évolution, réclamation).
- Répondre aux sujets de niveau 1 : installation, mises à jour, droits utilisateurs, activation de profil et mot de passe, connexion, fonctionnement du logiciel, éditeur d'états, exports existants.
- Apporter l'aide comptable courante : imputations détaillées dans les vadémécums, balance d'ouverture, rapprochement bancaire, clôture.
- Préparer les tickets à remonter vers le niveau 2 et/ou le développement.

Compétences requises

Compétences techniques	Compétences personnelles
Utilisation d'outils de ticketing	Patience et écoute active avec les utilisateurs
Maîtrise fonctionnelle des logiciels de la gamme LoGeAs	Calme et réactivité face aux incidents
	Communication claire, à l'oral comme à l'écrit

Organisation

Travaille en binôme étroit avec l'assistance de niveau 2 (comptable et développement). Répartition détaillée des sujets : niveaux d'assistance du DO.

From:
https://wiki-logeas.fr/certif/ - **dokuwiki-certif**

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:organisation:fonction:assistancen1

Last update: **2026/10/01 10:48**