Retour à la carte d'organisation fonctionnelle

Sujets connexes Titulaires des fonctions et correspondants

Fonction - Assistance niveau 2 développement

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

Mission

Apporter l'expertise technique de second niveau aux clients et soutenir l'assistance de niveau 1.

Activités

- Résoudre les tickets techniques complexes : problèmes de connexion, journaux déséquilibrés, exports non prévus dans le logiciel, imports de données.
- Soutenir les réponses de l'assistance de niveau 1 sur le volet technique.
- Traiter les demandes de développements spécifiques.
- Accepter les demandes d'évolution et traiter les réclamations, pour leur volet technique.
- Préparer les tickets à remonter vers le niveau 3 et/ou le développement.

Compétences requises

Compétences techniques	Compétences personnelles
Diagnostic et résolution d'incidents logiciels	Capacité à arbitrer entre le flux des tickets complexes et les projets de développement
Connaissance technique du logiciel LoGeAs	Esprit d'équipe

Organisation

Travaille en binôme avec l'assistance de niveau 1 et avec l'assistance de niveau 3.

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

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:organisation:fonction:assistancen2developpement

Last update: **2026/10/01 10:49**