

Mon Parcours chez GID

En tant que membre du support technique chez GID, une entreprise de logiciels dentaires, j'ai eu l'opportunité de jouer un rôle crucial dans l'amélioration continue de leurs produits et services. Mon expérience couvre une variété de domaines, du support téléphonique à l'assistance sur le terrain aux clients.



Mon Rôle au Support Téléphonique

Écoute Active

À l'écoute des besoins et préoccupations des clients, j'ai su établir un dialogue constructif pour comprendre leurs problèmes en profondeur.

Résolution Rapide

Grâce à mes connaissances approfondies du logiciel, j'ai pu proposer des solutions efficaces et en temps opportun, optimisant ainsi l'expérience client.

Suivi Attentif

Je me suis assuré que chaque ticket soit traité avec diligence, en gardant les clients informés de l'avancement de leur demande.

Amélioration Continue

Les retours d'expérience des clients m'ont permis d'identifier des opportunités d'amélioration pour le logiciel.

Gestion des Tickets Clients

Diagnostic

Lorsqu'un client signalait un problème, je procédais à un diagnostic approfondi pour en comprendre la cause.

Suivi

Je m'assurais que la solution mise en place répondait aux attentes du client et que le problème était définitivement résolu.

1

2

3

Intervention

J'appliquais alors les meilleures pratiques pour résoudre le problème de manière efficace et durable.

Mises à Jour et Ajouts de Fonctionnalités

Collecte des Besoins

J'ai régulièrement recueilli les retours des clients pour identifier les améliorations à apporter au logiciel.

Développement

En coordination étroite avec l'équipe de développement, j'ai participé à la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités.

Tests et Déploiement

Je me suis assuré que les mises à jour soient testées en amont et déployées sans problème chez les clients.

Problèmes de Sauvegarde "Gid Backup"

1 Diagnostic Approfondi

J'ai mené des enquêtes approfondies pour identifier les causes des problèmes de sauvegarde rencontrés par les clients.

2 Solutions Efficaces

En collaboration avec l'équipe technique, j'ai développé des solutions innovantes pour améliorer la fiabilité du système de sauvegarde.

3 Formation des Clients

J'ai dispensé des formations aux clients pour les aider à mieux comprendre et utiliser le système de sauvegarde.

4 Suivi Continu

Je me suis assuré que les problèmes de sauvegarde soient résolus de manière durable et que les clients soient satisfaits.

Montage Informatique



Configuration

J'ai assemblé et configuré des postes de travail pour nos clients, en m'assurant de l'optimisation des performances.



Connectivité

J'ai veillé à l'établissement de connexions réseau fiables et sécurisées pour permettre une utilisation fluide du logiciel.



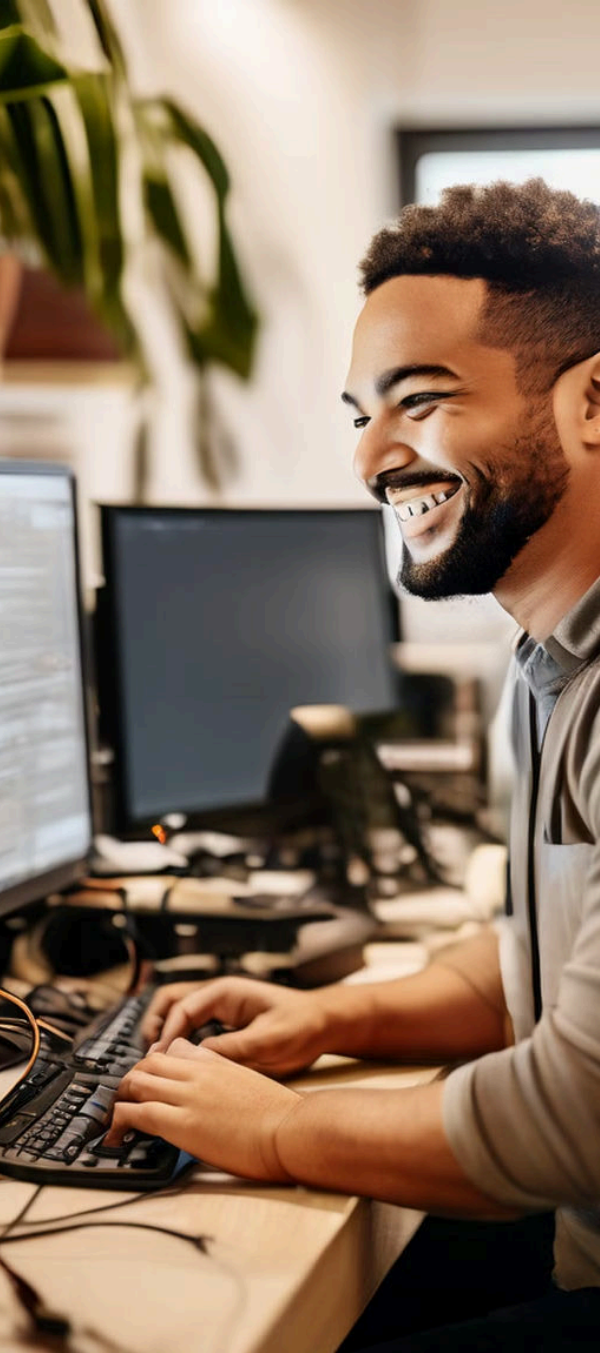
Maintenance

J'ai effectué des mises à jour régulières et résolu les problèmes matériels pour garantir le bon fonctionnement du système.



Formation

J'ai formé les utilisateurs à l'utilisation optimale du matériel informatique, favorisant ainsi leur autonomie.



Déplacements et Installations Chez les Clients

1

Préparation

Je m'assurais de bien comprendre les besoins du client et de disposer de tout le matériel nécessaire avant chaque déplacement.

2

Installation

Sur site, je procédais à l'installation et à la configuration du matériel informatique avec soin et efficacité.

3

Formation

Je formais les utilisateurs à l'utilisation du logiciel et du matériel, pour garantir une prise en main fluide.

Participation à l'ADF, Congrès Dentaire International

Objectif	Représenter GID et faire découvrir ses solutions aux professionnels du secteur dentaire.
Rôle	J'ai tenu un stand sur le salon, accueilli les visiteurs, présenté les fonctionnalités clés du logiciel et répondu à leurs questions.
Bénéfices	Cette expérience m'a permis d'enrichir mes connaissances du marché, de tisser de nouveaux liens et d'apporter de la visibilité à GID.