IGKG CIFC SCHWEIZ SUISSE SVIZZERA

Version pour les canidat-e-s

Travail pratique

Employé-e de commerce CFC
Services et administration

Cas « TechnoSoft Solutions GmbH »

Version : 1.0 / 20.10.2025

TP :	DCO	Thème	Méthode	Nombre max. de points
1	a et b	Gestion du développement professionnel et personnel Interaction dans un milieu de travail interconnecté	Mini Case	9
2	c	Coordination des processus de travail en entreprise	Mini Case	9
3	d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	Simulation pratique	9
4	e	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	Simulation pratique	9
5	a à e	Propre pratique	Entretien de réflexion	9
Nombre max. de points possible				**45**

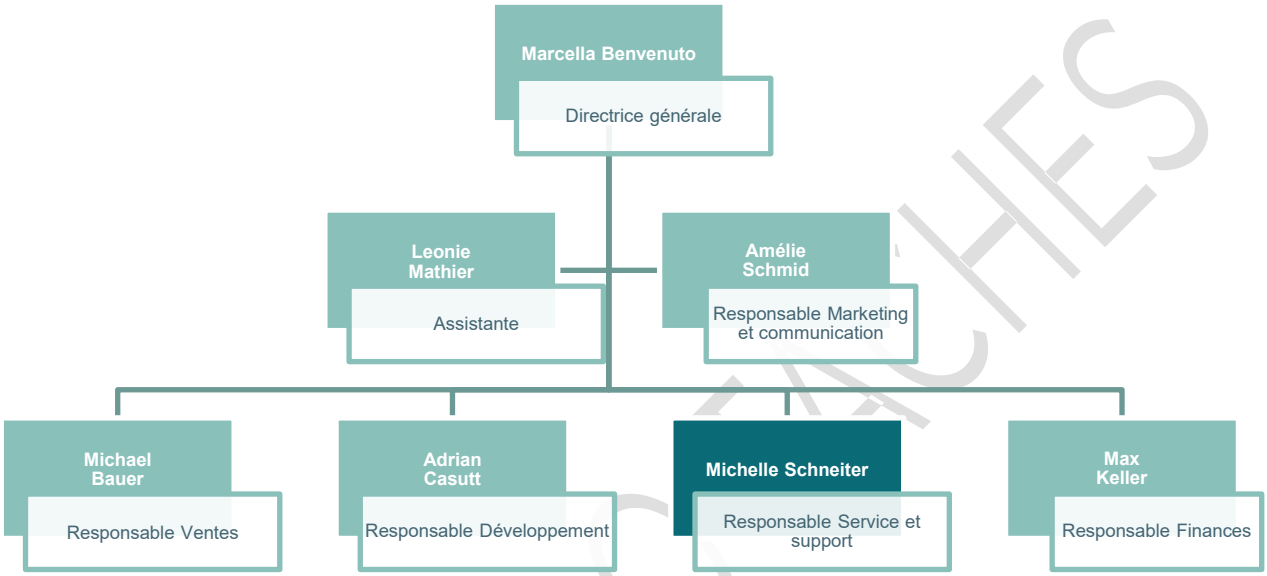
SÉRIE ZÉRO 1 CHES

Situation initiale

TechnoSoft Solutions GmbH est une entreprise informatique de taille moyenne qui emploie près de 50 personnes et qui s'est spécialisée dans le développement de solutions logicielles individuelles pour des clients de différents secteurs.

Organigramme

TechnoSoft Solutions GmbH est organisée comme suit :



L'entreprise TechnoSoft Solutions GmbH est dirigée depuis quatre ans par Marcella Benvenuto. Leonie Mathier la soutient dans toutes les démarches administratives. L'équipe marketing se compose de six collaborateurs et collaboratrices responsables de la présentation interne et externe de l'entreprise, des études de marché, de l'acquisition de nouveaux clients et de l'entretien des relations avec la clientèle. Trois personnes travaillent dans la division Ventes. Elles reçoivent les demandes des clients ainsi que leurs souhaits et exigences et les transmettent à la division Développement.

Avec 26 collaborateurs et collaboratrices, la division Développement est la plus grande de l'entreprise. C'est là que sont développées les solutions logicielles commandées par les clients. Cinq personnes travaillent dans la division Service et support. Cette division intervient en particulier lors de la mise en œuvre de solutions spécifiques aux clients, apporte son soutien pour la création de documents de formation pour les utilisateurs finaux et fait office de premier interlocuteur pour les demandes de support liées aux solutions mises en œuvre. La division Service et support travaille en collaboration étroite avec la division Développement. Enfin, la division Finances emploie quatre personnes chargées de la facturation, de la planification du budget et des investissements ainsi que de l'établissement des comptes annuels.

Clientèle

Les clients de TechnoSoft Solutions GmbH sont des entreprises de différents secteurs qui ont besoin de solutions logicielles individuelles ainsi que de conseils et de support informatiques. Les entreprises sont de tailles très diverses, allant de la petite start-up à la grande multinationale.

SERIE ZERO CFC

Produits et prestations

TechnoSoft Solutions GmbH propose les produits et prestations ci-après :

Développement de logiciels	TechnoSoft GmbH développe des solutions logicielles sur mesure pour les entreprises, telles que des bases de données, des plateformes de commerce électronique ou des systèmes de gestion de relation client.
Conseils en informatique et stratégie	L'entreprise propose des services de conseil dans les domaines de la stratégie informatique, du choix des technologies, de l'optimisation des processus et de la numérisation.
Support à la clientèle et maintenance	Outre le développement de solutions logicielles, TechnoSoft GmbH propose également un support client et des services de maintenance. Ces prestations comprennent le support aux clients en cas de questions, de problèmes ou de difficultés techniques avec les solutions fournies, ainsi que la maintenance et la mise à jour régulières des logiciels.
Formations et supports de formation	L'entreprise propose des formations et fournit des supports de formation pour aider les clients à utiliser efficacement les solutions logicielles développées.

Votre rôle et vos tâches

Vous travaillez au sein de la division Service et support. Vos responsabilités englobent la réception et le traitement des demandes des clients ainsi que la coordination des commandes commerciales. Pour ce faire, vous travaillez en étroite collaboration avec les divisions Développement et Ventes. En plus de vous et de votre supérieure Michelle Schneiter, trois autres personnes travaillent à temps partiel et à temps plein dans votre division. Vous recevez généralement les demandes de support des clients par téléphone ou par courriel à l'adresse support@technosoftsolutions.ch. Tous les collaborateurs et collaboratrices de votre division ont accès à cette adresse. Les demandes de support tournent souvent autour de problèmes simples comme l'oubli de mots de passe, la suppression de messages sur le forum ou le téléchargement de documents. Cependant, il arrive que certaines demandes soient plus complexes et nécessitent des connaissances en programmation et une concertation avec l'équipe de développement ou la division Ventes.

SÉRIE ZÉRO TÂCHES

TP 1 : Gestion du développement professionnel et personnel / Interaction dans un milieu de travail interconnecté

Contexte

Ces derniers temps, il est arrivé à plusieurs reprises que des clients se plaignent du support qu'ils ont reçu, tant par téléphone que par courriel. Ils se plaignent notamment de longs temps d'attente pour obtenir des réponses, de renseignements erronés ainsi que d'interlocuteurs qui changent constamment.

Vous pouvez très bien comprendre ces plaintes. Cependant, il est très difficile de faire face à l'afflux de demandes qui vous parviennent. Il arrive aussi régulièrement que personne dans votre équipe ne se sente vraiment responsable de certaines demandes. La boîte de réception de l'adresse électronique support@technosoftsolutions.ch est simplement traitée par la personne qui a le temps. Si les demandes ne peuvent pas être traitées immédiatement dans leur intégralité, il n'y a pas de transfert systématique à un autre collaborateur ou à une autre collaboratrice. Pour les personnes à temps partiel en particulier, cela a souvent pour conséquence que les demandes passent tout simplement inaperçues. Pour compliquer encore les choses, les collaborateurs et collaboratrices de la division Développement sont souvent difficiles à joindre et ne traitent en principe pas les demandes de support en priorité.

Votre supérieure a reconnu que les choses devaient changer. Elle vous a chargé d'analyser la situation et de réfléchir à des mesures d'amélioration.

Tâche	Durée
1. Analysez la situation actuelle concernant le support aux clients : pour quelles raisons les demandes des clients ne peuvent-elles pas être traitées de manière satisfaisante ? Quelles sont les mesures que vous prendriez pour améliorer durablement la situation ?	3 min
2. Décrivez vos résultats aux expert-e-s.	4 min
3. Répondez aux questions complémentaires des expert-e-s ou à leurs questions concernant des scénarios alternatifs.	3 min

Critères d'évaluation	Points
Les candidat-e-s identifient-ils/elles les questions/problèmes/défis dans leur globalité dans la situation décrite ?	3
Les candidat-e-s déduisent-ils/elles des conséquences/mesures compréhensibles pour la suite ?	3
Les candidat-e-s répondent-ils/elles de manière compréhensible et justifiée aux questions complémentaires ou aux questions relatives aux scénarios alternatifs ?	3

SÉRIE ZÉRO TÂCHES

TP 2 : Coordination des processus de travail en entreprise

Contexte

Afin d'augmenter la satisfaction des clients dans le cadre des processus de support, il a été décidé qu'après chaque demande fermée, les clients recevraient un courriel avec un lien vers une enquête de satisfaction. Votre collègue a rédigé une première ébauche (voir l'annexe à la page suivante) et vous demande de lui faire part de vos commentaires à ce sujet.

Tâche	Durée
1. Analysez dans quelle mesure le questionnaire ci-joint est approprié pour mesurer la satisfaction des clients en ce qui concerne les prestations de support.	3 min
2. Décrivez aux expert-e-s vos résultats d'analyse et ce que vous amélioreriez, et comment.	4 min
3. Répondez aux questions complémentaires des expert-e-s ou à leurs questions concernant des scénarios alternatifs.	3 min

Critères d'évaluation	Points
Les candidat-e-s identifient-ils/elles les incohérences ?	3
Les candidat-e-s présentent-ils/elles des possibilités d'amélioration pertinentes ?	3
Les candidat-e-s répondent-ils/elles de manière compréhensible et justifiée aux questions complémentaires ou aux questions relatives aux scénarios alternatifs ?	3

SÉRIE ZÉRO TÂCHES

Annexe : Questionnaire

Veuillez prendre 10 minutes pour remplir le questionnaire.

Prénom / Nom _____

1. Quelle était la raison de votre demande ?

O Rôles et droits

O Utilisation d'un logiciel acheté

O Erreur dans un logiciel acheté

2. J'ai reçu une réponse rapide et de qualité à ma question.

O Non

O En partie

O Vrai

3. Ma demande n'a pas été traitée par des collaborateurs différents.

O Non

O En partie

O Oui

4. Je suis globalement satisfait-e du support client de TechnoSoft Solutions GmbH.

O Non

O En partie

O Oui

SÉRIE ZÉRO TÂCHES

TP 3 : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

Contexte

Vous consultez la boîte de réception de l'adresse électronique support@technosoftsolutions.ch et vous tombez sur le courriel ci-après, qui n'a pas été traité depuis trois jours déjà :

Bonjour,

Je suis client de longue date de votre entreprise, mais je suis au regret de vous informer que je commence à envisager de changer de fournisseur. L'une des raisons est que je dois toujours attendre une éternité avant de recevoir une réponse à mes demandes. Jusqu'à présent, j'ai toujours accepté cette situation, car vos solutions ont toujours été d'une qualité exceptionnelle, mais cela a changé.

Je ne suis pas du tout satisfait de l'intranet que nous avons mis en place le mois dernier. Si on souhaite y accéder depuis le smartphone, certains contenus ne s'affichent pas du tout et d'autres seulement en partie. Mais mes collaborateurs sont surtout sur les chantiers – c'est pourquoi ils ont besoin de pouvoir accéder à l'intranet depuis leurs appareils mobiles. Veuillez y remédier le plus rapidement possible.

Meilleures salutations,

Markus Oberhammer

Directeur de Bau & Co

Tâche	Durée
1. Réfléchissez à la manière dont vous répondriez à ce client et à la suite que vous donneriez à ce cas après votre réponse.	3 min
2. Décrivez vos réflexions aux expert-e-s et justifiez-les.	4 min
3. Répondez aux questions complémentaires des expert-e-s ou à leurs questions concernant des scénarios alternatifs.	3 min

Critères d'évaluation	Points
Les candidat-e-s présentent-ils/elles la démarche dans la situation de manière complète et correcte OU Les candidat-e-s mettent-ils/elles en œuvre l'action de manière complète et correcte ?	3
Les candidat-e-s justifient-ils/elles la démarche/l'action de manière compréhensible ?	3
Les candidat-e-s répondent-ils/elles de manière compréhensible et justifiée aux questions complémentaires ou aux questions relatives aux scénarios alternatifs ?	3

SÉRIE ZÉRO TÂCHES

TP 4 : Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Domaine spécifique « Développement de contenu »

Contexte

TechnoSoft Solutions GmbH constate que les clients potentiels ne savent souvent pas exactement quels services et projets l'entreprise propose. C'est pourquoi une nouvelle section avec des projets de référence doit être créée sur le site web de l'entreprise.

La direction a décidé que la division Service et support se chargerait de la conception du contenu et de la gestion de ce domaine. Dans ce contexte, la responsabilité de la création du contenu vous a été confiée. La mise en œuvre technique est assurée par la division Développement.

Tâche	Durée
1. Réfléchissez à ce que pourrait être l'environnement de représentation des projets de référence sur le site web de TechnoSoft Solutions GmbH (organisation, structure, contenus) et aux contraintes à prendre en compte.	3 min
2. Décrivez vos réflexions aux expert-e-s et justifiez-les.	4 min
3. Répondez aux questions complémentaires des expert-e-s ou à leurs questions concernant des scénarios alternatifs.	3 min

Critères d'évaluation	Points
Les candidat-e-s présentent-ils/elles la démarche dans la situation de manière complète et correcte OU Les candidat-e-s mettent-ils/elles en œuvre l'action de manière complète et correcte ?	3
Les candidat-e-s justifient-ils/elles la démarche/l'action de manière compréhensible ?	3
Les candidat-e-s répondent-ils/elles de manière compréhensible et justifiée aux questions complémentaires ou aux questions relatives aux scénarios alternatifs ?	3

SÉRIE ZÉRO TÂCHES

TP 4 : Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Domaine spécifique « Infrastructure technologique »

Contexte

TechnoSoft Solutions GmbH introduit dans sa division Service et support le nouveau système de ticket « TickTrack » afin de traiter plus efficacement les demandes de support. Le système a déjà été testé et devrait être utilisé de manière productive dans quatre semaines.

Grâce à ce système, toutes les demandes des clients – indépendamment du canal de communication – seront désormais enregistrées, classées par ordre de priorité, attribuées et documentées sous forme de tickets. Chaque demande reçoit un numéro de ticket unique et l'ensemble du processus de traitement est suivi numériquement.

Vous avez été chargé-e de coordonner l'introduction du nouveau système et de former les collaborateurs et collaboratrices de votre service à son utilisation.

Tâche	Durée
1. Réfléchissez à la manière dont vous procéderiez pour préparer les collaborateurs et collaboratrices de votre service à l'introduction du système de ticket dans les deux semaines à venir.	3 min
2. Décrivez vos réflexions aux expert-e-s et justifiez-les.	4 min
3. Répondez aux questions complémentaires des expert-e-s ou à leurs questions concernant des scénarios alternatifs.	3 min

Critères d'évaluation	Points
Les candidat-e-s présentent-ils/elles la démarche dans la situation de manière complète et correcte OU Les candidat-e-s mettent-ils/elles en œuvre l'action de manière complète et correcte ?	3
Les candidat-e-s justifient-ils/elles la démarche/l'action de manière compréhensible ?	3
Les candidat-e-s répondent-ils/elles de manière compréhensible et justifiée aux questions complémentaires ou aux questions relatives aux scénarios alternatifs ?	3

SÉRIE ZÉRO TÂCHES