

Mission

Assurer l'installation et l'assistance matérielle ou logicielle de premier niveau auprès des utilisateurs

Facteurs d'évolution à moyen terme

- Multiplicité des équipements locaux
- Evolution des technologies (nomadisme)
- Virtualisation du poste de travail

Impact sur l'emploi-type

Développement de la polyvalence

Activités principales

- Réceptionner, installer et mettre à jour les postes de travail et les périphériques en respectant les consignes de la structure
- Procéder aux dépannages de premier niveau des différents matériels
- Procéder aux dépannages de premier niveau en cas de problèmes d'accès au réseau et à internet
- Signaler des incidents et anomalies de fonctionnement sur les postes de travail, imprimantes et autres périphériques
- Participer à l'installation de câblage : branchement, modification, entretien, brassage, détection de défaut
- Tenir à jour l'inventaire du parc matériel informatique, périphérique et audiovisuel
- Conseiller et assister les utilisateurs dans la pratique courante des outils bureautiques et des applications métiers

Compétences principales

Connaissances

- Architecture des équipements locaux (connaissance générale)
- Architecture et l'environnement technique du système d'information
- Diagnostic et résolution de problèmes (connaissance générale)
- Techniques d'installation et de maintenance des matériels et logiciels
- Environnement et réseaux professionnels

Compétences opérationnelles

- Diagnostiquer l'origine d'une panne
- Appliquer les procédures et techniques de Service Après-vente
- Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique (application)
- Utiliser un service d'assistance
- Travailler en équipe
- Communiquer et faire preuve de pédagogie

Diplôme réglementaire exigé Formation professionnelle si souhaitable

Emploi-type de positionnement non ouvert au recrutement

Conditions particulières d'exercice

- Déplacements éventuels
- Contraintes horaires en fonction des pics d'activité