

# Agent d'exploitation et de maintenance informatique

E5XP1

Infrastructures informatiques - AJT

## Mission

L'agent d'exploitation et de maintenance informatique assure l'assistance matérielle ou logicielle de premier niveau auprès des utilisateurs.

## Activités principales

- ◆ Réceptionner et installer le matériel : postes informatiques, équipements réseau.
- ◆ Installer et mettre à jour un poste de travail.
- ◆ Conseiller et assister les utilisateurs à l'usage courant des outils bureautiques
- ◆ Sensibiliser les utilisateurs au respect de la charte informatique de l'établissement ou règles de bonnes pratiques.
- ◆ Signaler des incidents et anomalies de fonctionnement sur les postes de travail imprimantes, et autres périphériques.
- ◆ Procéder aux dépannages de premier niveau des différents matériels.
- ◆ Installer le câblage : branchement, modification, entretien, brassage, détection de défaut.
- ◆ Tenir à jour l'inventaire du parc matériel informatique, périphérique et audiovisuel.

## Compétences principales

### Connaissances

- ◆ Notions de base sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques.
- ◆ Notions de base sur les réseaux informatiques.
- ◆ Notions de base sur la sécurité informatique et sa mise en oeuvre.
- ◆ Connaissance générale d'utilisation du matériel technique utilisé sur le site (informatique, audiovisuel...)
- ◆ Connaissance de la localisation des utilisateurs et l'implantation des matériels.
- ◆ Connaissance des principaux fournisseurs et procédures d'achats

## Compétences opérationnelles

- ◆ Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes
- ◆ S'intégrer dans une équipe
- ◆ Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation.
- ◆ Utiliser les outils de support à distance
- ◆ Respecter les procédures
- ◆ S'adapter aux évolutions technologiques
- ◆ Anglais : compréhension écrite niveau I

## Formation professionnelle souhaitable

Bureautique ; Assistance utilisateurs

## Tendances d'évolution

Bien que cet emploi-type ne soit plus ouvert au recrutement, l'activité des agents en poste est toutefois soumise aux évolutions du domaine informatique, à savoir :

- Mise en place de nouveaux outils de sécurité au niveau du poste de travail.
- Multiplication des logiciels.
- Développement de la maintenance à distance.