

Technicien d'exploitation, d'assistance et de maintenance informatique

E4X21

Infrastructures informatiques - T

Mission

Le technicien d'exploitation, d'assistance et de maintenance informatique assure la maintenance opérationnelle des systèmes et/ou des réseaux, le traitement des données et leur exploitation. Il contribue, au premier niveau, à la résolution des incidents, et assiste les utilisateurs.

Activités principales

- ◆ Installer le matériel : postes informatiques, équipements réseau, périphériques.
- ◆ Configurer un poste de travail et assurer son intégration en accord avec la politique de gestion de parc de l'entité.
- ◆ Gérer le câblage : branchement, modification, entretien, synoptique du réseau, brassage, détection de défaut.
- ◆ Lancer l'exécution des tâches d'exploitation et contrôler leur déroulement.
- ◆ Assurer l'assistance matérielle ou logicielle de premier niveau auprès des utilisateurs.
- ◆ Sensibiliser les utilisateurs au respect de la charte informatique de l'entité ou règles de bonnes pratiques
- ◆ Rédiger des suivis et comptes rendu d'intervention du service d'assistance ou de la base de connaissances du service
- ◆ Présenter des données statistiques sous forme de tableau ou de graphique
- ◆ Etablir un premier diagnostic, rendre compte des incidents et anomalies de fonctionnement.
- ◆ Suivre la conformité de l'application des contrats de maintenance du matériel et des logiciels.
- ◆ Transmettre les améliorations fonctionnelles et ou matérielles souhaitées.
- ◆ Vérifier l'état des postes des utilisateurs
- ◆ Gérer le stock des matériels, licences, et consommables
- ◆ Gérer les informations sur l'état du parc.

Compétences principales

Connaissances

- ◆ Connaissance approfondie de l'architecture matérielle d'un poste de travail
- ◆ Connaissance générale d'un système d'exploitation.

- ◆ Connaissance générale sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques.
- ◆ Connaissance générale sur les réseaux informatiques et la gestion centralisée.
- ◆ Notions de base sur la sécurité informatique et sa mise en oeuvre.
- ◆ Connaissance des architectures matérielles, logicielles et télécommunication des équipements utilisateurs
- ◆ Connaissance de l'organisation et des principes de fonctionnement de l'entité

Compétences opérationnelles

- ◆ Utiliser des outils de diagnostic, de détection et de défaut de câblage.
- ◆ Utiliser des logiciels de surveillance des équipements réseaux et serveurs.
- ◆ Utiliser des outils de déploiement automatisé
- ◆ Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation.
- ◆ Conduire un entretien d'assistance par téléphone
- ◆ Utiliser les outils de support à distance
- ◆ Identifier un besoin ou une panne et le transcrire en termes techniques au service concerné
- ◆ Respecter les procédures
- ◆ Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes
- ◆ Travailler en équipe.
- ◆ S'adapter aux évolutions technologiques
- ◆ Anglais : compréhension écrite et orale niveau I

Formation professionnelle souhaitable

Filière informatique ou scientifique

Tendances d'évolution

- ◆ Développement de la téléphonie sur IP et de la connaissance des réseaux.
- ◆ Développement de la maintenance à distance.
- ◆ Mise en place de nouveaux outils de sécurité au niveau du poste de travail.
- ◆ Prise en compte des empreintes environnementales et écologiques lors des choix de matériels.
- ◆ Accroissement de la diversité des accès, logiciels et systèmes mis à la disposition des utilisateurs pouvant intégrer une gestion centralisée de la sécurité.