



Branche  
Industries pétrolières

Famille  
Informatique

Sous-famille  
Support et assistance aux  
utilisateurs

## DESCRIPTION

Fournir aux utilisateurs finaux une assistance en matière de logiciels (en incluant notamment les logiciels de process industriels), du stade du déploiement à celui de l'utilisation courante.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Assistance technique, étude des besoins particuliers et des demandes des utilisateurs
- Conseil et formation des utilisateurs, spécifiques au domaine d'activité
- Réalisation des installations, paramétrage et mise à jour des logiciels
- Planification des déploiements des applications
- Dépannage local et à distance sur les postes de travail
- Gestion des incidents ou anomalie à partir des demandes internes (enregistrement, analyse, résolution ou transmission, récupération des données si nécessaire, clôture et information)
- Rédaction et mise en forme de rapports d'activité / suivi d'intervention

## SAVOIR-FAIRE

- Reformuler, de façon synthétique et compréhensible, la demande de l'utilisateur
- Planifier et préparer les interventions
- Prioriser les actions de résolution des incidents en fonction de différents paramètres (gravité, impacts, risques, délais...)
- Installer et contrôler les logiciels, notamment les logiciels de process industriels, et les mises à jour
- Identifier et analyser les pannes / dysfonctionnements / défauts et les causes des incidents, spécifiques à son domaine d'activité

Formation / Expérience professionnelle nécessaire  
Bac+2/3 en informatique

Condition(s) particulière(s) d'exercice

Maîtriser la langue anglaise est indispensable

- Concevoir et mettre en œuvre des solutions de remise en état, en cas de panne et/ou d'optimisation des systèmes relevant de son domaine
- Conseiller les utilisateurs sur les produits et services, leur mode d'utilisation, sur les actions à entreprendre
- Choisir, adapter, utiliser des matériels, des équipements ou/et des produits, afférents à son métier
- Former les utilisateurs d'un produit / d'un service dans son domaine de compétence
- Recommander des choix et des solutions techniques relatifs à son domaine d'activité
- Traduire les données techniques en langage simple et compréhensible
- Synthétiser des données et des informations et rédiger des documents dans son domaine de spécialité

## LES MÉTIERS ACCESSIBLES

- Intervenant(e) en support technique utilisateurs (help desk, hot line)
- Intervenant(e) poste de travail
- Administrateur(trice) d'outils / systèmes / réseaux / télécoms