Intervenant(e) en support technique utilisateurs (help desk, hot line)

Branche
Industries pétrolières

Famille
Informatique

Sous-famille
Support et assistance aux utilisateurs

DESCRIPTION

Recevoir, traiter ou faire traiter les demandes des utilisateurs rencontrant des difficultés et/ou des incidents dans l'utilisation des équipements informatiques de leur poste de travail.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Assistance technique, étude des besoins particuliers et des demandes des utilisateurs
- Conseil et formation des utilisateurs, spécifiques au domaine d'activité
- Dépannage local et à distance sur les postes de travail
- Réalisation des installations et de la maintenance des équipements informatique et logiciels
- Gestion des incidents ou anomalie à partir des demandes internes (enregistrement, analyse, résolution ou transmission, récupération des données si nécessaire, clôture et information)
- Réception et traitement des demandes de changement et d'évolution des systèmes
- 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, maintenir, dépanner les équipements informatiques
- Identifier et analyser les pannes / dysfonctionnements / défauts et les

Formation / Expérience professionnelle nécessaire

Bac+2/3 en informatique

Condition(s) particulière(s) d'exercice

Maitriser la langue anglaise est souhaité

2025 © Observatoire Compétences Industries

causes des incidents, spécifiques à son domaine d’activité
- 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 assistance applicatifs
- Intervenant(e) poste de travail
- Administrateur(trice) d’outils / systèmes / réseaux / télécoms

2025 © Observatoire Compétences Industries