



Branche  
Industries pétrolières

Famille  
Informatique

Sous-famille  
Exploitation - Production

## DESCRIPTION

Installer des équipements informatiques et téléphoniques pour les utilisateurs finaux. Effectuer la maintenance de ces équipements, sur site ou à distance. Fournir aux utilisateurs finaux une assistance en matière de logiciels bureautique, du stade du déploiement à celui de l'utilisation courante.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Assistance technique, étude des besoins particuliers et des demandes des utilisateurs
- Réalisation des installations, paramétrage et maintenance des équipements informatique et téléphoniques
- Gestion des incidents ou anomalies à partir des demandes internes (enregistrement, analyse, résolution ou transmission, récupération des données si nécessaire, clôture et information)
- Planification des déploiements de postes de travail
- Réception et traitement des demandes de changement et d'évolution des systèmes
- Gestion, suivi et contrôle des ressources, des moyens, des équipements et de leur utilisation, dans son domaine d'activité
- Rédaction et mise en forme de rapports d'activité et de suivi d'intervention
- Échange d'informations avec les autres services sur l'installation et la maintenance des équipements

## SAVOIR-FAIRE

- Reformuler, de façon synthétique et compréhensible, la demande de l'utilisateur
- Installer et contrôler les applicatifs et les mises à jour
- Planifier et effectuer des travaux et des interventions (maintenance,

Formation / Expérience professionnelle nécessaire  
BTS/DUT spécialisé (BAC+2) ou filière universitaire spécialisée (BAC +3)

Condition(s) particulière(s) d'exercice  
Maîtriser la langue anglaise est souhaité

- entretien, installation de matériels, outils, équipements, systèmes...)
- Conseiller les utilisateurs/clients sur les produits et services en matière de logiciels bureautique, leur mode d'utilisation, sur les actions à entreprendre
  - Identifier et analyser les pannes et dysfonctionnements et les causes des incidents, spécifiques à son domaine d'activité
  - Choisir, adapter, utiliser des matériels, des équipements afférents à son métier
  - Synthétiser des données et des informations et rédiger des documents dans son domaine de spécialité
  - Traduire les données techniques en langage simple et compréhensible

## LES MÉTIERS ACCESSIBLES

- Secrétaire / Assistant(e)
- Intervenant(e) en assistance applicatifs
- Intervenant(e) en support technique utilisateurs (help desk, hot line)