- Industries pétrolières

Intervenant(e) en assistance applicatifs



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.

FAMILLE DE MÉTIER

Informatique

CODE ROME

Environnement, Tendances & Expériences

Environnement et conditions de travail

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

Expériences

Bac+2/3 en informatique

Savoir faire

Assistance Applicative

SUPPORT AUX UTILISATEURS

- Fournir une assistance technique aux utilisateurs
- Conseiller et former les utilisateurs
- Planifier les déploiements d'applications

GESTION DES INCIDENTS

- Dépanner les postes de travail
- Gérer les incidents ou anomalies
- Rédiger des rapports d'activité

Autres appellations

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