- Industries pétrolières

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



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.

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 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

Expériences

Bac+2/3 en informatique

Savoir faire

Support Technique

ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

- Recevoir et traiter les demandes des utilisateurs
- Conseiller et former les utilisateurs
- Dépanner les équipements informatiques

GESTION DES INCIDENTS

- Gérer les incidents ou anomalies
- Réaliser les installations et la maintenance
- Rédiger des rapports d'activité

Autres appellations

- Intervenant(e) en assistance applicatifs
- Intervenant(e) poste de travail
- Administrateur(trice) d'outils - systèmes - réseaux - télécoms