- Industries pétrolières

Intervenant(e) poste de travail



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.

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 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

Expériences

BTS/DUT spécialisé (BAC+2) ou filière universitaire spécialisée (BAC +3)

Savoir faire

Support Poste De Travail

INSTALLATION ET MAINTENANCE

• Installer les équipements informatiques et téléphoniques
• Effectuer la maintenance des équipements
• Planifier les déploiements de postes de travail

GESTION DES INCIDENTS

• Gérer les incidents ou anomalies
• Renseigner les supports de suivi d'intervention
• Échanger des informations avec les autres services

Autres appellations

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