I1404
CONSEILLER / CONSEILLÈRE SUPPORT TECHNIQUE INFORMATIQUE

Transition numérique

Autres emplois décrits

- Assistant / Assistante aux utilisateurs en informatique
- Assistant / Assistante micro-informatique
- Assistant / Assistante sur site informatique
- Correspondant / Correspondante micro-informatique
- Support aux utilisateurs en informatique
- Support technique hot line en informatique
- Technicien / Technicienne bureautique
- Technicien / Technicienne d'assistance à la clientèle en informatique
- Technicien / Technicienne d'assistance en informatique
- Technicien / Technicienne de help desk en informatique
- Technicien / Technicienne de hot line en informatique
- Technicien / Technicienne en téléassistance en informatique
- Technicien / Technicienne helpdesk
- Technicien / Technicienne poste de travail en informatique
- Technicien / Technicienne support en bureautique
- Technicien / Technicienne support informatique
- Technicien / Technicienne support logiciel

Définition

Le Conseiller support technique informatique assure le bon fonctionnement des systèmes informatiques au sein des entreprises.

- Assiste les utilisateurs en résolvant les problèmes techniques et en répondant à leurs questions
- Configure et maintient les équipements informatiques et les logiciels
- Forme les utilisateurs aux nouvelles technologies et logiciels
- Documente les interventions et maintient à jour la base de connaissances
- Collabore avec les équipes techniques pour améliorer les systèmes d'information
- Assure une veille technologique pour rester informé des dernières innovations

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un Bac Professionnel Systèmes Numériques (SN), un BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO) ou un DUT Informatique.

Certifications et diplômes :

- DUT informatique
- Titre professionnel administrateur réseau NetOps
- Bachelor en sciences et ingénierie - informatique

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Analyser les tendances des incidents pour prévenir les problèmes futurs
- Configurer les équipements réseau et serveurs — Transition numérique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Dépanner des équipements informatiques — Transition numérique
- Elaborer et suivre des tableaux de bord des incidents sécurité
- Installer un équipement chez un client

Développement économique

- Apporter une assistance technique aux équipes

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer la confidentialité des informations des clients
- Respecter les normes de sécurité informatique dans l'assistance — Transition numérique

Savoir-faire secondaires

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Configurer le poste de travail aux besoins de l'utilisateur
- Intégrer des composants d'équipements informatiques ou bureautiques — Transition numérique
- Réaliser une configuration standard sur un poste de travail — Transition numérique
- Diagnostiquer des dysfonctionnements sur des installations de réseau
- Installer et paramétrer des logiciels de réseau — Transition numérique
- Analyser, résoudre un problème courant ou complexe
- Evaluer les nouvelles technologies pour améliorer le support — Transition numérique
- Rédiger des documents techniques en respectant les normes en vigueur

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Agir rapidement en cas de panne pour minimiser les interruptions
- Gérer un parc informatique — Transition numérique
- Surveiller le bon fonctionnement des machines

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Développement économique

- Analyser les besoins des clients
- Optimiser les performances des réseaux informatiques Transition numérique

Management, Social, Soin

- Former les utilisateurs aux nouvelles applications et matériels Transition numérique
- Former les utilisateurs aux nouvelles technologies Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Gérer la documentation technique et les archives de projets
- Relayer de l'information

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de réactivité
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Avoir l'esprit d'équipe

Savoirs

Domaines d'expertise

- Analyse de performance des systèmes
- Connectique
- Interprétation de données de tests électroniques
- Systèmes de gestion de base de données
- Gestion des configurations
- Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) Transition numérique
- Gestion de serveurs Transition numérique
- Informatique Transition numérique
- Langages de programmation informatique Transition numérique
- Logiciels de gestion d'appels téléphoniques Transition numérique
- Micro-informatique Transition numérique
- Support client à distance
- Technologie des fibres optiques
- Systèmes d'exploitation informatique Transition numérique
- Surveillance de systèmes informatiques Transition numérique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Techniques professionnelles

- Administration de réseaux — Transition numérique
- Conseil en solutions logicielles — Transition numérique
- Diagnostic de pannes — Transition numérique
- Evaluation de besoins informatiques — Transition numérique
- Maintenance préventive de systèmes informatiques — Transition numérique
- Mise à jour de sécurité informatique — Transition numérique
- Planification de sauvegardes de données — Transition numérique
- Restauration de systèmes informatiques — Transition numérique
- Gestion des inventaires

Normes et procédés

- Normes qualité
- Intégration de systèmes — Transition numérique
- Procédures d'entretien de matériel informatique
- Déploiement de solutions informatiques
- Procédures relatives aux licences et garanties
- Protection des données numériques — Transition numérique
- Réglementation sur les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE) — Transition écologique — Transition numérique
- Règles de sécurité Informatique et Télécoms — Transition numérique

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En bureau d'études
- En contact avec du public
- Possibilité de télétravail
- Station assise prolongée

Horaires et durée du travail

- Travail en journée

Publics spécifiques

- Clientèle d'affaires
- Clientèle d'entreprises

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Cabinet libéral

Secteurs d'activité

- Informatique et télécommunication

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail