M1874
SPÉCIALISTE SUPPORT

Emploi cadre

Transition numérique

Autres emplois décrits

- Superviseur / Superviseuse Hotline

Définition

Le Spécialiste support informatique est chargé de garantir la fluidité et l'efficacité des systèmes informatiques en entreprise.

- Supervise et coordonne les activités de support technique pour les utilisateurs internes
- Gère les incidents et les demandes de support pour assurer une résolution rapide et efficace
- Assure la formation et l'assistance des utilisateurs pour optimiser leur utilisation des ressources informatiques
- Maintient un suivi des tickets d'incidents et met à jour la documentation technique et les procédures internes
- Collabore avec les équipes IT pour améliorer continuellement les systèmes et services informatiques
- Analyse les tendances des incidents pour proposer des améliorations et prévenir les problèmes futurs

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec Bac + 5 Master ou un Diplôme d'ingénieur en informatique.

Certifications et diplômes :

- BTS services informatiques aux organisations option A : solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux
- BTS services informatiques aux organisations option B : solutions logicielles et applications métiers
- Licence pro mention métiers de l'informatique : systèmes d'information et gestion de données
- Licence pro mention métiers de l'informatique : conception, développement et test de logiciels
- Licence pro mention métiers de l'informatique : administration et sécurité des systèmes et des réseaux
- Master mention informatique
- Ingénieur diplômé de l'institut d'ingénierie informatique de Limoges
- Ingénieur diplômé de l'école supérieure d'informatique, électronique, automatique

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Maintenir à jour la documentation technique et les manuels d'utilisation
- Gérer les mises à jour des logiciels et du matériel — Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Documenter les procédures de sécurité, ainsi que les incidents
- Maîtriser les techniques d'elearning, d'assistance et support technique client — Transition numérique

Management, Social, Soin

- Faciliter la collaboration interdépartementale pour le support technique
- Construire un plan de formation continue pour le personnel technique

Développement économique

- Surveiller les performances des systèmes informatiques — Transition numérique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Assurer la maintenance préventive des systèmes informatiques — Transition numérique
- Suivre une opération de maintenance, de support technique
- Surveiller les données de performance du réseau, identifier les anomalies et proposer les mesures correctives
- Analyser les incidents techniques et proposer des améliorations

Savoir-faire secondaires

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Analyser les besoins informatiques
- Proposer des améliorations pour les infrastructures IT — Transition numérique
- Assurer la veille technologique dans le domaine IT — Transition numérique
- Développer des stratégies pour améliorer l'expérience utilisateur
- Elaborer des stratégies de résolution de problèmes techniques
- Innover dans les solutions de support technique — Transition numérique

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

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Documenter les procédures d'installation et de maintenance des logiciels — Transition numérique
- Documenter les interventions et les anomalies rencontrées

Management, Social, Soin

- Surveiller et évaluer la performance de l'équipe
- Former les utilisateurs aux nouveaux outils et procédures
- Former les utilisateurs aux nouvelles technologies — Transition numérique
- Expliquer de manière claire des aspects techniques aux non-techniciens

Développement économique

- Mettre en place des indicateurs de performance pour le support
- Planifier et superviser les projets IT — Transition numérique
- Fournir un support technique et fonctionnel aux utilisateurs

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Implémenter des solutions de sécurité informatique — Transition numérique
- Optimiser les processus de support technique
- Utiliser des équipements spécialisés
- Evaluer les besoins en équipements informatiques — Transition numérique

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur et de précision
- Faire preuve de réactivité
- Avoir l'esprit d'équipe

Savoirs

Domaines d'expertise

- Gestion de projet informatique — Transition numérique
- Administration de serveurs web — Transition numérique
- Analyse de performance des systèmes
- Conseil en amélioration de systèmes informatiques — Transition numérique
- Mise à jour de logiciels — Transition numérique
- Optimisation de l'infrastructure IT — Transition numérique
- Protocoles de communication réseau — Transition numérique
- Sécurité des réseaux — Transition numérique

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

Techniques professionnelles

- Evaluation des besoins en matériel informatique — Transition numérique
- Installation de systèmes d'exploitation — Transition numérique
- Techniques de support à distance — Transition numérique

Normes et procédés

- Maintenance de matériel informatique
- Planification de la continuité des activités — Transition numérique

Produits, outils et matières

- Utilisation de logiciels de gestion de tickets — Transition numérique

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En bureau d'études
- En contact avec du public

Horaires et durée du travail

- Travail en astreinte
- Travail en journée

Publics spécifiques

- Clientèle d'entreprises

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Salarié secteur public

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

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

Secteurs d'activité

- Informatique et télécommunication

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