

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 de proximité en informatique
- Technicien / Technicienne support en bureautique
- Technicien / Technicienne support informatique
- Technicien / Technicienne support logiciel

Définition

Le Conseiller / La Conseillère support technique informatique, joue un rôle clé pour assurer 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

Cet emploi 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
- Elaborer et suivre des tableaux de bord des incidents sécurité
- Installer un équipement chez un client

Transition numérique

Développement économique

- Apporter une assistance technique aux équipes

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer la confidentialité des informations des utilisateurs
- 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
- Réaliser une configuration standard sur un poste de travail
- Diagnostiquer des dysfonctionnements sur des installations de réseau
- Analyser, résoudre un problème courant ou complexe
- Evaluer les nouvelles technologies pour améliorer le support

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Agir rapidement en cas de panne pour minimiser les interruptions
- Surveiller le fonctionnement des machines

€ Développement économique

- Analyser les besoins spécifiques des clients
- Optimiser les performances des systèmes informatiques

Transition numérique

👤 Management, Social, Soins

- Former les utilisateurs aux nouvelles applications et matériels

Transition numérique

🤝 Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Gérer la documentation technique des projets
- Relayer de l'information

Transition numérique

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 système
- Connectique
- Interprétation de données de tests électroniques
- Systèmes de gestion de base de données
- Gestion des configurations
- Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)
- Gestion de parc informatique
- Gestion de serveurs
- Informatique
- Langages de programmation informatique
- Gestion de l'inventaire
- Logiciels de gestion d'appels téléphoniques
- Micro-informatique
- Support client à distance
- Technologie des fibres optiques
- Systèmes d'exploitation informatique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Techniques professionnelles

- Administration de réseaux
- Conseil en solutions logicielles
- Diagnostic de pannes informatiques
- Evaluation de besoins informatiques
- Formation des utilisateurs sur les outils informatiques
- Installation de logiciels
- Maintenance préventive de systèmes informatiques
- Mise à jour de sécurité informatique
- Planification de sauvegardes de données
- Rédaction de documentation technique
- Restauration de systèmes informatiques
- Surveillance de systèmes informatiques

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Normes et procédés

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

Transition numérique

Transition numérique

Transition écologique

Transition numérique

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

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
-

Types de structures

- Cabinet libéral
-

Secteurs d'activité

- Informatique et télécommunication