



Mise à jour : 28.06.2022

## Technicien(ne) support informatique utilisateur

### NIVEAU D'EXPÉRIENCE

0 à 1 an

### SOUS-FAMILLE

Support et exploitation

### CODE-ROME

I1401 : Maintenance informatique et bureautique

### FAMILLE

Systèmes d'information

### AUTRES APPELLATIONS

Help Desk H/F , Support produits H/F , Support technique H/F

### CODE PCS

478b

## Présentation

Le technicien support informatique utilisateur assure la réception des incidents (ruptures du service habituellement rendu) ou difficultés déclarées par les utilisateurs. Il qualifie l'incident et les fait prendre en charge par les ressources capables d'y apporter une solution.

## Les activités

### CE QU'IL FAIT AU QUOTIDIEN

- Gestion des incidents et des demandes utilisateurs : enregistrement, analyse, résolution ou transmission, clôture et information
- Inventaire des matériels
- Organisation, coordination et management de l'équipe logistique
- Réalisation de rapports d'activité
- Réalisation des installations et de la maintenance des équipements informatique et logiciels
- Réception et traitement des demandes de changement et d'évolution des systèmes



## Les compétences

### SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

#### SAVOIR

Architecture des systèmes et réseaux informatiques



Gestion et analyse de données / Bases de données



Informatique



Méthodes de diagnostic et de résolution de problèmes



Métier client



Systèmes d'information de l'entreprise (SI)



Techniques relationnelles



#### SAVOIR-FAIRE

- Conseiller les utilisateurs ou personnes concernées, dans son domaine de compétence
- Diagnostiquer les pannes et analyser les causes des incidents
- Imaginer, formaliser et mettre en œuvre des solutions de remise en état ou de fonctionnement des systèmes
- Installer les applicatifs et les mises à jour
- Reformuler en se faisant comprendre, et interpréter la demande de l'utilisateur
- S'exprimer dans une langue étrangère
- Utiliser les équipements et /ou logiciels métier
- Utiliser les outils de distribution logiciel



## Les compétences

### SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

#### COMPÉTENCES TRANSVERSES

Utilisation des outils numériques



Anglais



Organisation et gestion du temps



Travail en mode projet



Animation et encadrement d'équipe



Transmission de savoirs et savoir-faire



Travail collaboratif



Relation client



Communication orale et écrite



Analyse et synthèse



Application des règlements et protocoles HSE



Gestion et maîtrise des risques



Diagnostic et résolution de problèmes



Prise d'initiatives



Créativité et inventivité





## Les certifications

QUELQUES CERTIFICATIONS PERMETTANT D'ACCÉDER AU MÉTIER...

---

### TITRE PROFESSIONNEL

- TP Gestionnaire en maintenance et support en informatique
- TP Technicien(ne) d'assistance en informatique
- TP Technicien(ne) supérieur(e) de support en informatique



## Parcours professionnels

📁 Métiers appartenant à la même famille que le métier cible

### ■ ■ ■ TRÈS PROCHES

📁 Technicien(ne) exploitation informatique



📁 Expert sécurité du système d'information (SI) H/F



📁 Architecte du système d'information (SI) H/F



### ■ ■ ■ PROCHE

Spécialiste merchandising / Publicité sur lieu de vente (PLV) H/F



Opérateur logistique H/F



Gestionnaire de paie et d'administration du personnel H/F



📁 Expert réseaux et télécoms H/F



Assistant(e) commercial(e)



### ■ ■ ■ ÉLOIGNÉS / ÉVOLUTIONS

Animateur(trice) qualité

