

Support technique

Appellations couramment utilisées

Assistant aux utilisateurs

Appellations équivalentes en anglais :

Hot liner

Description synthétique

Sa mission est de résoudre les incidents ou de difficultés rencontrées par les utilisateurs. En fonction des éléments de dysfonctionnement transmis par l'utilisateur, le support technique établit un diagnostic, qui le conduit dans certains cas à résoudre l'incident ou à faire intervenir la personne à même de régler le problème de l'utilisateur.

Activités principales

- Identifier et analyser des incidents décrits par les utilisateurs
- Résoudre les incidents de son domaine de compétences ou faire intervenir un technicien
- Suivre des incidents
- Conseiller et former les utilisateurs
- Réaliser des actions de maintenance préventive

Activités accessoires

- Participer à l'installation et à la configuration des éléments constituant un réseau local micro-informatique
- Centraliser, analyser et transmettre les besoins d'amélioration des applications
- Participer à la vente d'équipements micro-informatique

Savoir-faire spécifique nécessaire

- Etre à l'écoute des utilisateurs pour identifier le problème
- Comprendre les dysfonctionnements pour dépanner l'utilisateur
- Identifier les pannes plus complexes et faire intervenir les techniciens compétents
- Installer et configurer un poste de travail avec si nécessaire une connexion réseau
- Installer les applicatifs et les mises à jours
- Utiliser les outils de distribution logiciel
- Attribuer à des utilisateurs des droits d'accès à des ressources

Connaissances spécifiques requises

- Techniques de prise d'appel
- Méthode de diagnostic
- Outils de gestion des incidents
- Les applicatifs de l'entreprise dont il peut avoir la charge dans sa mission de support
- Méthodes et techniques d'exploitation du poste de travail
- Méthodes et techniques d'intervention de 1er niveau
- Les techniques d'architecture des systèmes et réseaux
- Les concepts de base des systèmes d'information

Prérequis (expérience, diplômes, certifications ou habilitations particulières)

Cette fonction est accessible par des débutants et les recrutements s'effectuent le plus souvent au niveau Bac+2.