E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

Mission

Assurer l'installation, garantir le fonctionnement et la disponibilité des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels – logiciels) ; prendre en charge le traitement des données et leur exploitation, l'assistance aux utilisateurs et la résolution des incidents de premier niveau

Métiers si besoin

- technicien d'exploitation
- technicien support utilisateurs
- assistant fonctionnel
- technicien réseau-télécom

Famille d'activité professionnelle	Correspondance statutaire
Ingénierie des systèmes d'information, Ingénierie technique et de production	Technicien

Famille d'activité professionnelle REME	Emploi-type de rattachement REME
Systèmes et réseaux d'information et de communication	Technicien de proximité

Activités principales

- Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure)
- Installer et gérer les équipements actifs du réseau (routeurs, concentrateurs)
- Contrôler et pratiquer des audits de configuration des postes, serveurs ou réseaux locaux
- Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine et remonter les demandes d'évolution
- Assister et conseiller les utilisateurs en matière de sécurité (résolution ou remontée des incidents et optimisation des performances)
- Suivre l'exploitation des systèmes, outils de production et/ou des applicatifs
- Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs
- Anticiper les contraintes environnementales et techniques
- Rédiger des comptes rendu d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures
- Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)

Conditions particulières d'exercice

- Déplacements éventuels
- Contraintes horaires en fonction des pics d'activité

Compétences principales

Connaissances

- Applications métiers
- Système d'exploitation (connaissance générale)
- Architecture des équipements locaux (connaissance générale)
- Architecture et l'environnement technique du système d'information
- Diagnostic et résolution de problèmes
- Langages de programmation (notion de base)
- Sécurité des systèmes d'information
- Systèmes de gestion de base de données (notion de base)
- Environnement et réseaux professionnels
- Anglais technique (connaissance générale)

Compétences opérationnelles

- Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique
- Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone (maîtrise)
- Appliquer les procédures et techniques de service Après-vente
- Travailler en équipe
- Appliquer les normes, procédures et règles
- Savoir planifier et respecter des délais

Compétences comportementales

- Rigueur / Fiabilité
- Sens de l'organisation
- Capacité d'écoute

Diplôme réglementaire exigé - Formation professionnelle si souhaitable

- Baccalauréat

Tendances d'évolution

Facteurs d'évolution à moyen terme

- Multiplicité des équipements locaux
- Evolution des technologies (nomadisme-BYOD)
- Virtualisation du poste de travail
- Prise en compte de l'éco-responsabilité

Impacts sur l'emploi-type (qualitatif)

- Développement de la polyvalence dans son domaine d'activité

Ancien code de l'emploi-type REFERENS	Ancien intitulé de l'emploi-type REFERENS
E4X21	Technicien d'exploitation, de maintenance et de traitement des données