

## TECHNICIEN POSTE DE TRAVAIL



### Mission

Il assure le bon fonctionnement de l'environnement de travail et du matériel fourni à chaque utilisateur (ordinateur fixe, ordinateur portable, téléphone, imprimante, visio conférence, ...) afin de garantir la continuité de service.



### Activités principales

- Préparer et installer le poste de travail
- Dépanner le matériel
- Contribuer à la gestion du parc



### Appellations d'emplois les plus courantes

Technicien d'Assistance Maintenance, Technicien SVP



### Environnement des métiers du Support et de l'assistance aux utilisateurs

- ✓ Relations internes avec l'ensemble des directions du groupe
- ✓ Relations externes avec les fournisseurs de solutions informatiques



### Compétences clés

- Connaissances
  - ✓ Veille informatique et technologique
  - ✓ Environnement Retraite Complémentaire
- Savoir-faire techniques
  - ✓ Traiter les demandes ou incidents et mettre en œuvre les corrections ou ajustements nécessaires
  - ✓ Gérer la relation client - utilisateur
  - ✓ Concevoir et adapter des supports de communication et/ou de la documentation en fonction des messages et des cibles
  - ✓ Mettre en œuvre des procédures et outils de sécurité informatique
- Savoir-faire relationnels
  - ✓ Avoir le sens du client et du service (respect des engagements...)
  - ✓ Être ouvert aux échanges, remarques et conseils
  - ✓ Faciliter la coopération transversale
  - ✓ Faire preuve d'adaptation
  - ✓ Adopter un comportement relationnel approprié



### Accès au métier

- ✓ BAC +2
- ✓ 2 à 3 ans d'expérience
- ✓ ...