

TECHNICIEN SUPPORT UTILISATEUR



Mission

Il fournit le support et l'assistance et répond aux demandes des utilisateurs du système d'information pour tout ce qui concerne les matériels et les applications métiers dans une logique de continuité de service.



Activités principales

- Préparer, installer et dépanner le matériel
- Résoudre les incidents
- Traiter les demandes
- Assurer la gestion du parc



Appellations d'emplois les plus courantes

Assistant Support 1^{er} Niveau, Assistant aux Utilisateurs, Support Logiciel



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
 - ✓ Environnement Retraite Complémentaire
 - ✓ Environnements d'exploitation
 - ✓ Veille informatique et technologique
 - ✓ Environnements et modèles de base de données
- Savoir-faire techniques
 - ✓ Traiter les demandes ou incidents et mettre en œuvre les corrections ou ajustements nécessaires
 - ✓ Mobiliser les connaissances ou l'expertise nécessaires à la résolution d'un problème
 - ✓ Partager ses connaissances et savoir-faire
- Savoir-faire relationnels
 - ✓ Avoir le sens du client et du service (respect des engagements...)
 - ✓ Adopter un comportement relationnel approprié
 - ✓ Faire preuve d'adaptation
 - ✓ Faire preuve de rigueur et d'organisation



Accès au métier

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