

TECHNICIEN SUPPORT		
DOMAINE DE COMPETENCE	SYSTÈME D'INFORMATION	
FAMILLE	SUPPORT	
CODE		
VERSION	20/08/2021	
MISSION		
<ul style="list-style-type: none"> - Organiser le support informatique auprès de tous les utilisateurs - Tenir l'outil de gestion des assistances GLPI - Assure la disponibilité de tous les ressources informatiques (hardware, software) indispensables au bon fonctionnement d'ERA 		
ACTIVITES ET TACHES PRINCIPALES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Information/communication :</i> Répondre aux demandes d'assistance des utilisateurs Identifier et résoudre les dysfonctionnements Assure la sécurité et les maintenances préventives des équipements informatiques et du réseau ▪ <i>*Organisation/planification :</i> Tenir l'agenda pour les interventions préventives S'assurer d'un bon taux de résolutions des demandes d'assistance Organiser les assistances dans les agences ▪ <i>Travailler en collaboration avec les postes collatéraux</i> 		
RELATIONS FONCTIONNELLES		
Avec : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable Système d'Information 		
REFERENCE DU TITULAIRE		
FORMATION DE BASE	BAC+2	
FORMATION SPECIFIQUE	Informatique	
EXPERIENCE PROFESSIONNELLE	- Au moins 2 ans dans un poste similaire	
COMPETENCES REQUISES		
TYPE	CONTENU	NIVEAU
SAVOIR	Connaissance en architecture réseaux	
	Connaissance en système d'exploitation	
	Connaissance en téléphonie IP	
	Connaissance en maintenance informatique	
	Connaissance en sécurité informatique	
SAVOIR FAIRE	Savoir détecter et diagnostiquer les problèmes systèmes et réseaux	
	Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation	
	Conduire un entretien d'assistance par téléphone	
	Administrer un serveur Windows	
	Mettre en place un système de téléphonie	
	Résoudre les problèmes de connectivité	
	Tenir un plan de maintenance préventive	
Maintenance logiciel et matériel		

	Gérer le parc informatique (équipement et consommable)	
	Utiliser les outils de support à distance	
SAVOIR ETRE	<i>Organisé</i>	
	<i>Rigoureux</i>	
	<i>Autonome</i>	
	<i>Très bon contact et présentation</i>	
	<i>Méthodique</i>	
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL		
Bureau et Terrain		