



Fiche métier

Version 5.140.1

Intitulé : Technicien en systèmes d'information

Famille professionnelle : Technique

Pré requis : Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac+2 (BTS, DUT, ...) à Bac+4 (IUP, ...) dans le secteur de l'informatique ou des télécoms.

Missions du métier

- Administre et assure le fonctionnement et l'exploitation d'un ou plusieurs éléments matériels ou logiciels (outils, réseaux, bases de données, messagerie, ...) du parc informatique des clients.
- Veille à la cohérence, à l'accessibilité et à la sécurité des informations.
- Réalise et assure l'assistance et le support technique auprès des clients (internes, externes) de l'entreprise en vue de résoudre des problèmes techniques d'exploitation et d'entretien par le traitement de questions et l'apport de solutions techniques selon des impératifs de qualité et de délais.
- Peut coordonner une équipe.

Activités du métier

- Suivre et actualiser la configuration et l'architecture des systèmes d'informations en fonction des évolutions
- Mettre en place les procédures techniques d'exploitation, d'utilisation et de sécurité des équipements informatiques
- Analyser les performances du système d'information et préconiser des mesures d'amélioration de la qualité, la sécurité, la productivité
- Définir et suivre les droits d'accès en fonction des caractéristiques des utilisateurs
- Identifier, diagnostiquer les dysfonctionnements, incidents, non-conformités et mettre en œuvre les mesures correctives
- Sélectionner ou installer les équipements informatiques (logiciel, matériel, ...)
- Conseiller et assister les équipes de développement, de production informatique ou utilisateurs dans le choix et la mise en œuvre de solutions techniques
- Effectuer le suivi technique des produits et de leur évolution auprès des clients
- Informer les clients des problèmes techniques relevés et des modifications et réparations à apporter
- Analyser les problèmes techniques rencontrés par le client et ses contraintes
- Déterminer les solutions et préconisations techniques et les communiquer aux clients
- Former aux produits de l'entreprise et accompagner les équipes et les clients.
- Actualiser des bases de questions réponses, de connaissances et de solutions techniques
- Régler des dossiers particuliers (litiges, ...) ou transmettre au service concerné
- Suivre l'évolution des matériels, analyser les incidents d'exploitation et instruire les actions correctives et préventives
- Organiser et contrôler les interventions des équipes et les prestations d'assistance clients



Compétences Requises	Niveau
<p>Connaissances théoriques et procédurales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principes d'intégration de matériels et de logiciels 3 • Normes qualité 3 • Règles de sécurité Informatique et Télécoms 4 • Utilisation de logiciels de Technologie de Groupe Assistée par Ordinateur 2 • Utilisation de logiciels de gestion documentaire 2 • Méthodes de résolution de problèmes 4 • Organisation de la chaîne logistique 3 • Techniques pédagogiques 2 • Analyse statistique 2 • Techniques commerciales 2 	
<p>Savoir-faire opérationnels</p> <p>Qualification de l'intervention:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prendre en considération la demande, • comprendre le degré d'urgence, • reformuler techniquement les symptômes, • renseigner de manière professionnelle, • savoir rassurer <p>Réaliser les interventions de télémaintenance d'équipements d'utilisateurs 3</p> <p>Maitrise des outils d'aide à la surveillance, à la sécurité et à l'exploitation des équipements informatiques 2</p> <p>Coordonner l'activité d'une équipe 2</p> <p>Superviser un service d'assistance en ligne 1</p> <p>Piloter un projet 2</p>	



Savoir-faire sociaux ou relationnels	
Rigueur	4
Travail en équipe	3
Écoute	3
Disponibilité	3
Niveaux de complexité :	
Niveau 1 : a des notions	Niveau 3 : maîtrise
Niveau 2 : connaît et utilise	Niveau 4 : est expert

Compétences requises	Niveau
Organisation	
Respecter les procédures	3
Être capable de gérer les priorités	3
Être capable de planifier son travail et respecter les délais	3
Niveaux de complexité :	
Niveau 1 : a des notions	Niveau 3 : maîtrise
Niveau 2 : connaît et utilise	Niveau 4 : est expert

Liens hiérarchiques	Liens fonctionnels	
N + 1	Clients externes	Clients internes
Les co-gérants	Oui	Service commercial
N - 1	Fournisseurs externes	Services comptable
	Oui	Service Copieur

Environnement de travail
Interactions :
Type d'interactions : échanges, interventions sur site
Internes ou externes : clients et hotline des fournisseurs
Fréquence des interactions : en continu
Autonomie :
Travail autonome
Matériels et outils spécifiques :
Outlook, Paperport, Excel, Word
Conditions de travail :
Les interventions se font en clientèle à l'extérieur ou depuis l'atelier (par télémaintenance par exemple).
Elle peut s'exercer les fins de semaine, jours fériés et être soumise à des astreintes.