

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

