

Maintenance informatique et bureautique

Domaine : Installation et maintenance

Appellations

- Agent de maintenance de machines de bureau
- Technicien en téléassistance en informatique
- Superviseur help desk en informatique
- Technicien de hot line en informatique
- Technicien de maintenance de réseaux informatiques
- Agent de maintenance sur télécopieurs
- Technicien en réseau local informatique
- Technicien de maintenance de réseaux télématiques
- Technicien support en systèmes téléinformatiques
- Agent de maintenance en informatique
- Responsable centre d'appels en maintenance informatique
- Technicien de maintenance de systèmes informatiques
- Technicien de Service Après-vente-SAV- en bureautique
- Technicien support en bureautique
- Agent de maintenance de matériels de reprographie
- Technicien support matériels informatiques
- Agent de maintenance en bureautique
- Technicien de maintenance en matériel de bureau
- Technicien de maintenance en bureautique
- Support aux utilisateurs en informatique
- Technicien de maintenance en matériels informatiques
- Technicien de maintenance en informatique
- Agent de maintenance sur systèmes d'impression et de reprographie
- Responsable micro-informatique

Accès au métier

Cet emploi/métier est accessible avec un Brevet de Technicien Supérieur-BTS-/Diplôme d'Études Universitaires Appliquées-DEUA- en informatique, électronique, électrotechnique, ... Un diplôme d'ingénieur en électronique peut être requis pour les superviseurs et responsables des centres d'appels. Une habilitation aux risques

d'origine électrique est souvent exigée. Des notions d'anglais (lecture de documentation informatique) peuvent être demandées.

Conditions d'exercice

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein de sociétés de services ou sociétés spécialisées en informatique en contact avec différents services et interlocuteurs (administratif, comptabilité, client, ...). Elle varie selon le type d'intervention (assistance hot line, help desk, intégration en atelier, déploiement sur sites clients, ...). Elle peut être soumise à des astreintes.

Activités de base

- Compléter les supports de suivi d'intervention et transmettre les informations aux services concernés • Etablir un diagnostic des dysfonctionnements et procéder aux corrections (réparation, changement , ...)
- Former et conseiller les utilisateurs aux fonctions de base du matériel ou de logiciels • Procéder aux opérations d'entretien des équipements (nettoyage, réglage, contrôle, ...)
- Réaliser l'installation de nouveaux équipements (câblage, connexions au réseau, ...) et vérifier le fonctionnement de l'installation

Compétences de base

- Connaissances de base en électricité • Connaissances de base en électronique • Lecture de plan et de schéma • Règles de sécurité informatique et télécoms • Techniques pédagogiques

Activités spécifiques

- Configuration standard sur un poste de travail • Coordonner l'activité d'une équipe-Techniques d'animation d'une équipe • Effectuer des interventions à distance ou sur sites chez le client • Equipement dans l'environnement client • Établir un devis d'intervention (coûts et délais de remise en état) • Procéder à l'assemblage et intégration de composants d'équipements informatiques ou bureautiques • Serveur réseau • travaux hors tension • travaux sous tension