

SNEL/ DOS-DDO/ORG	DATE : JUIN 2016
DESCRIPTION D'EMPLOI :	FILIERE : INFORMATIQUE
DESIGNATION : <b>ANALYSTE CHARGE DE HELPDESK</b>	CODE :
UNITE ORGANIQUE : SERVICE PRODUCTION INFORMATIQUE	CATEGORIE : <b>7.1.</b>

#### **A. ATTRIBUTIONS**

01. Reçoit de sa hiérarchie :

- les incidents et demandes d'assistance provenant des utilisateurs (via des appels téléphoniques, des messages vocaux, des e-mails) qui rencontrent des problèmes avec leurs matériels, logiciels, réseaux et autres technologies informatiques ;
- la documentation technique des logiciels ;
- les procédures de traitement des incidents des utilisateurs ;
- les consignes de travail ;
- les rapports d'analyse des incidents.

02. Collecte des informations sur le problème et guide l'utilisateur à l'aide de procédures de diagnostic afin de déterminer l'origine du problème ;

03. Mène les études relatives à :

- la récurrence des incidents communiqués par les utilisateurs et classe les statistiques ;
- la fréquence des demandes de changement de matériels en vue de la détermination de degré de performance et de défaillance des équipements en exploitation.

04. Assiste les utilisateurs :

- en situation de handicap en recommandant des matériels et des techniques ;
- en identifiant les problèmes ;

- au cours des étapes de leurs résolutions.

05. Tient à jour :

- la banque des données relatives aux incidents, problèmes et solutions liés à l'exploitation du système ;
- l'inventaire du matériel.

SNEL/ DOS-DDO/ORG	DATE : JUIN 2016
DESCRIPTION D'EMPLOI :	FILIERE : INFORMATIQUE
DESIGNATION : <b>ANALYSTE CHARGE DE HELPDESK</b>	CODE :
UNITE ORGANIQUE : SERVICE PRODUCTION INFORMATIQUE	CATEGORIE : <b>7.1.</b>

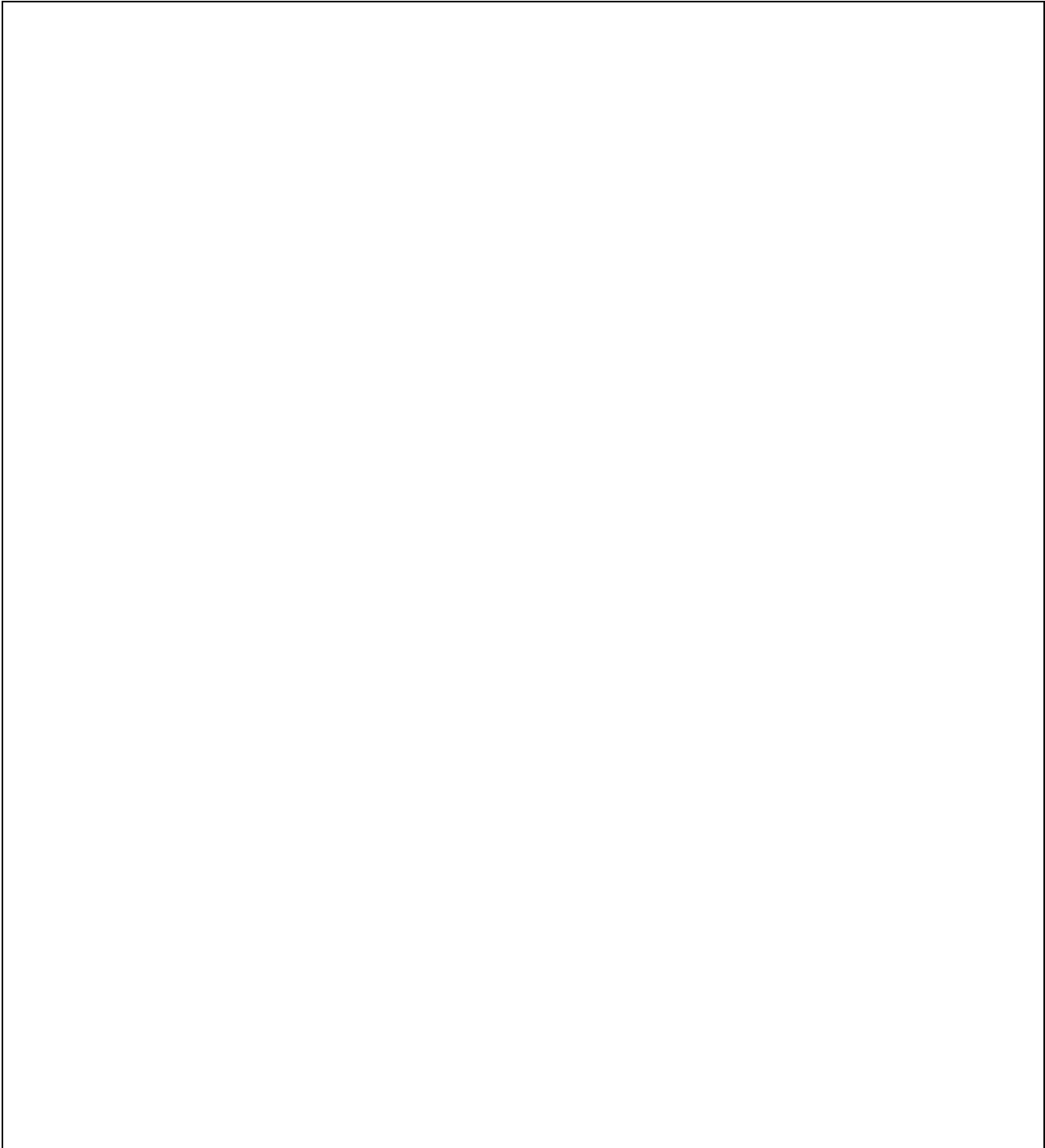
#### **A. ATTRIBUTIONS**

06. Propose :

- des améliorations sur les performances du système d'information suite aux incidents et problèmes identifiés ;
- des actions de renforcement de capacité.

07. Prépare les éléments des prévisions budgétaires

08. Fait rapport à sa hiérarchie.



SNEL/DOS-DDO/ORG	DATE : JUIN 2016
DESCRIPTION D'EMPLOI	FILIERE : INFORMATIQUE

DESIGNATION : <b>ANALYSTE CHARGE DE HELPDESK</b>	CODE :
UNITE ORGANIQUE : SERVICE PRODUCTION INFORMATIQUE	CATEGORIE : <b>7.1.</b>

## **B. EXIGENCES DU POSTE**

### **1) AXE DU SAVOIR**

- Formation classique : Licence en informatique.
- Expérience Professionnelle : 05 ans dans la filière.

### **2) AXE DU SAVOIR – FAIRE**

- Très bonne connaissance des outils informatiques et télécoms ;
- Très bonne connaissance des caractéristiques techniques et fonctionnelles des équipements informatiques ;
- Bonne connaissance des systèmes d'exploitation (installation et fonctionnement) ;
- Bonne connaissance des réseaux informatiques d'entreprise (Intranet et Extranet) ;
- Maîtrise dans la gestion des incidents et de demande de services utilisateurs ;
- Maîtrise dans la gestion de la base de connaissances, de récupération, de planification et de traitement des incidents ;
- Bonne connaissance des produits et applicatifs en exploitation dans l'Entreprise.

### **3) AXE DU SAVOIR – ETRE**

- Esprit d'équipe ;
- Intégrité morale ;
- Discrétion ;
- Ouverture d'esprit ;
- Calme, tempérance et constance d'humeur ;
- Capacité de s'auto former ;
- Capacité d'écoute et d'analyse ;
- Aptitude de former.